

"ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI BRImo DI DESA TUMORI"

by Zebua Meri Kristiani

Submission date: 16-Nov-2023 02:50AM (UTC-0500)

Submission ID: 2229914723

File name: MERI_KRISTIANI_ZEBUA_SKRIPSI_-2.docx (237.33K)

Word count: 9463

Character count: 62800

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
KEMUDAHAN PENGGUNAAN LAYANAN
APLIKASI BRImo DI DESA TUMORI**

SKRIPSI



Oleh

MERI KRISTIANI ZEBUA

NIM 2319341

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVESITAS NIAS

2023

ABSTRAK

Zebua, Meri Kristiani. 2023. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi Brimo Di Desa Tumori*. Skripsi. Pembimbing Aferi Aman Telaumbanua S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan layanan aplikasi brimo di desa tumori dengan menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Persepsi adalah sebuah proses yang aktif untuk mengidentifikasi, menafsirkan, maupun menginterpretasi rangsangan atau stimulus baik berupa orang, objek, peristiwa, atau kejadian situasi dan aktivitas yang di terima oleh indra manusia. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat pengguna aplikasi BRImo di Desa Tumori tentang kemudahan penggunaan cenderung positif. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *m-banking* BRImo memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan proses transaksi seperti transfer, cek saldo, membayar tagihan listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa dsb. dengan penggunaan lebih efektif dan efisien. dimana kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet yang menghubungkan pengguna dengan pihak bank. Sedangkan persepsi masyarakat pengguna aplikasi BRImo terhadap manfaat penggunaan memberikan nilai yang positif bagi penggunanya. Kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi BRImo yaitu dapat mempercepat pekerjaan penggunanya. Serta dengan memanfaatkan fitur yang ada pada aplikasi BRImo maka transaksi keuangan melalui *smarthphone* akan berhasil. Dalam penggunaan aplikasi BRImo, masyarakat pengguna sering diperhadapkan pada jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan sehingga tidak stabil, dan menyebabkan error aplikasi, selain itu pengguna terkadang lupa Pin atau password karna penggunanya memiliki banyak akun lain.

Kata Kunci : Persepsi, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Segala bidang kehidupan saat ini terkena dampak dari perkembangan teknologi. Teknologi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan pekerjaan yang ada. Saat ini teknologi berdampak luar biasa dalam dunia perbankan. bank telah menyediakan layanan perbankan yang mempermudah nasabah dalam proses transaksi sehingga nasabah tidak perlu datang antrian ke bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Menurut UU No 10 tahun 1998 Bank adalah satu lembaga bisnis yang bergerak dalam bidang jasa yang tugas utamanya ialah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan lagi dalam bentuk kredit serta melayani kegiatan-kegiatan jasa lainnya yang berhubungan dengan keuangan. Menurut Kasmir dalam Noviyanti (2018: 56) “Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”.

Bank sebagai organisasi komersial, secara berkala meningkatkan layanannya untuk menarik modal dari nasabah. Tak terkecuali, peran penting teknologi memberikan dampak yang signifikan terhadap layanan perbankan, membantu layanan perbankan menjadi lebih optimal dalam melayani nasabah. Adaptasi teknologi yang paling umum adalah layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Dengan menggunakan kartu ATM, transaksi tatap muka dapat dilakukan dengan lebih efisien. Salah satu kelebihan yang dimiliki oleh kartu ATM adalah lebih nyaman, tidak perlu membawa uang tunai, tidak perlu menunggu bank buka untuk bertransaksi, dan mudah digunakan saat pembelian. Selain memiliki kelebihan kartu ATM ini juga memiliki kekurangan yaitu seandainya kartu ATM hilang harus berurusan dengan

pihak yang berwajib, harus ingat pin/password, biaya transportasi yang mahal bagi nasabah yang jauh dari mesin ATM dan keamanan yang harus diwaspadai ketika sedang bertransaksi.

Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan membutuhkan layanan perbankan yang lebih cepat, Bank kemudian menghadirkan layanan *mobile banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank atau ke ATM. *M-Banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Menurut Riswandi dalam Ainishifa (2021 :10) .

Kehadiran *M-banking* membuat urusan semakin mudah dan sederhana. *Smartphone* yang dilengkapi internet dan terinstal aplikasi perbankan dapat digunakan untuk transaksi keuangan. keunggulan *M-banking* adalah sebagai solusi infrastruktur perbankan, sehingga bank tidak perlu membuka ATM, atau membuka cabang untuk menghemat biaya operasional.

Melalui layanan *mobile banking* bank dapat berkomitmen untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan nyaman, sehingga nasabah nasabah dimana pun dan kapan pun dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman dan bank dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus menekan biaya layanan Oktapiani, dkk. dalam Emilia (2022: 35). Perbankan juga bekerja sama dengan *google playstore* sebagai penerbit aplikasi layanan *Mobile Banking*.

Bank BRI telah merilis 2 aplikasi *mobile banking*, yaitu *BRI mobile banking* dan *BRImo*. Perbedaan antara *BRI Mobile* dan *BRImo* adalah *BRI Mobile* merupakan Aplikasi *m-banking* versi lama, dan *BRImo* merupakan Aplikasi *m-banking* versi terbaru.

BRImo merupakan aplikasi perbankan terbaru dari bank BRI, yang lebih modren, inovatif, lebih komprehensif dan berbasis data internet. Aplikasi *BRImo* diluncurkan pada akhir Februari 2019. aplikasi tersebut Bertujuan untuk memudahkan transaksi yang dilakukan secara online, sehingga dapat diakses dimana saja melalui data internet.

BRImo juga dapat digunakan untuk membayar tagihan listrik, membeli pulsa, isi ulang paket data, hingga transfer. Selain itu, Keunggulan aplikasi BRImo adalah pengguna dapat membuka rekening tabungan, memilih sendiri jenis ATM, mengecek tranfer jangka panjang, dan nasabah juga dapat menarik uang tunai tanpa kartu ATM.

Meski memiliki banyak keunggulan dan kelebihan aplikasi Brimo ini juga memiliki beberapa kekurangan diantaranya, pengguna mengalami kegagalan saat login, sehingga pengguna mengalami kegagalan dalam bertransaksi, pengguna mengalami adanya perubahan pada layanan aplikasi. Server BRImo sering mengalami masalah, pengguna mengalami potongan biaya admin per bulan, masalah yang diuraikan diatas merupakan masalah yang sering terjadi pada pengguna layanan aplikasi BRImo.

Dalam penggunaan layanan aplikasi BRImo tidak terlepas dari persepsi para penggunanya. Ditinjau dari segi kemudahan, serta manfaat yang diterima oleh para pengguna dapat menjadi acuan dalam mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat dalam penggunaan layanan aplikasi BRImo. Layanan aplikasi BRImo belum tentu sepenuhnya dapat di akses oleh masyarakat perdesaan karena ada beberapa faktor-faktor yang terjadi seperti faktor pengetahuan tentang teknologi yang minim dikalangan masyarakat desa yang belum sepenuhnya mengerti atas kehadiran aplikasi maupun cara mekanisme penggunaan layanan aplikasi BRImo ini.

Desa Tumori merupakan salah satu desa yang ada di Kec. Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli. rata-rata penduduk Desa Tumori termasuk pengguna layanan aplikasi BRImo. Warga Desa Tumori mempunyai pekerjaan yang terikat (seperti bekerja sebagai pegawai swasta, ASN, sebagian pencarian ada yang sebagai petani, dan pelajar/mahasiswa). sehingga penggunaan aplikasi BRImo dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank.

Kendala yang sering di hadapi masyarakat Desa Tumori dalam menggunakan layanan aplikasi ini yaitu pengguna sering mengalami permasalahan seperti kesulitan saat login ke aplikasi dan harus melakukan pengulangan aktivasi agar bisa masuk. Server BRImo terkadang mengalami

error yang disebabkan perubahan pada fitur pada BRImo. Pengguna mengalami kegagalan dalam bertransaksi, yang disebabkan oleh pengguna yang memiliki banyak akun sehingga pengguna tersebut lupa akan pin/password yang dibutuhkan.

Sehingga banyak masyarakat yang merasa lebih nyaman untuk kembali melakukan transaksi keuangannya secara manual ke ATM atau terpaksa harus meluangkan waktunya ke Bank dengan menunggu antrian.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian: **“Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi BRImo Di Desa Tumori”**.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada analisis persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan layanan aplikasi di desa tumori. Agar penelitiannya lebih spesifik maka hal-hal yang tidak berhubungan dengan hal tersebut tidak akan di bahas dalam penelitian ini.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti membuat perumusan masalahnya yaitu Bagaimanakah Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi BRImo di Desa Tumori ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi BRImo di Desa Tumori ?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan penulis dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, sebagai bahan dalam mengembangkan wawasan tentang penerapan teori yang di terima selama belajar di fakultas ekonomi universitas nias.
2. Bagi objek penelitian, sebagai bahan masukan kepada masyarakat dalam menggunakan Layanan Aplikasi BRImo.
3. Bagi Fakultas Universitas Nias, sebagai bahan dalam mengembangkan ilmu khususnya manajemen keuangan.
4. Bagi Peneliti Lanjutan, sebagai bahan referensi penelitian dan pengalaman dalam pengembangan kajian keilmuan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan bagian yang mengemukakan tentang beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian sebagai dasar atau pedoman penelitian dan pengkajian yang dilakukannya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan gambaran tentang kegiatan penelitian yang membuat jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi

2.1.1 Defenisi Persepsi

Persepsi dari bahasa Latin *perceptio, percipio* adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Persepsi meliputi semua sinyal dalam sistem saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ pengindra.

Menurut Cambridge dalam swarjana (2022: 28) “persepsi adalah sebuah kepercayaan atau opini, sering digunakan oleh banyak orang dan berdasarkan bagaimana hal-hal yang tampak”. menurut schater at al dalam swarjana (2022: 28) “persepsi adalah organisasi, indentifikasi dan interpretasi sebuah sensasi untuk membentuk representasi mental. Sensasi adalah kesadaran sederhana karena rangsangan indra”. Sedangkan menurut wood dalam swarjana (2022: 28) “persepsi adalah proses aktif memilih mengatur dan menafsirkan orang, objek, peristiwa, situasi dan aktivitas.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah sebuah proses yang aktif untuk mengidentifikasi, menafsirkan, maupun mengintrepretasi rangsangan atau stimulus, baik berupa orang, objek, peristiwa atau kejadian situasi dan aktivitas yang di terima oleh indra manusia.

2.1.2 Indikator-indikator Persepsi

Ahmadi dalam Dina (2021: 36) mengemukakan beberapa indikator dari persepsi yaitu:

1. Tanggapan (respon) Yaitu gambaran tentang sesuatu yang ditinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan atau setelah berfantasi, Tanggapan disebut pula kesan, bekas atau kenangan. Tanggapan kebanyakan berada dalam ruang bawah sadar atau pra sadar, dan tanggapan itu disadari

kembali setelah dalam ruang kesadaran karena sesuatu sebab. Tanggapan yang berada pada ruang bawah sadar disebut *latent* (tersembunyi) sedangkan yang berada dalam ruang kesadaran disebut *actuel* (sungguh-sungguh).

2. Pendapat Dalam Bahasa harian disebut sebagai : dugaan,perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif “perasaan” Adapun proses pembentukan pendapat adalah sebagai berikut :
 - a. Menyadari adanya tanggapan atau karena tidak mungkin seseorang membentuk pendapat tanpa menggunakan tanggapan.
 - b. Menguraikan tanggapan, misalnya : kepada seorang anak diberikan sepotong karton berbentuk persegi empat. Dari tanggapan yang majemuk itu (sepotong, karton, kuning, persegi empat) dianalisa. Kalau anak tersebut ditanya, apakah yang kau terima? Mungkin jawabannya hanya “karton kuning” karton kuning adalah suatu pendapat.
 - c. Menentukan hubungan logis antara bagian-bagian setelah sifat-sifat dianalisa, berbagai sifat dipisahkan tinggal dua pengertian saja kemudian satu sama lain dihubungkan, misalnya menjadi “karton kuning” beberapa pengertian yang dibentuk
 - d. Menjadi suatu pendapat yang dihubungkan dengan sembarangan tidak akan menghasilkan suatu hubungan logis dan tidak dapat dinyatakan dalam suatu hubungan logis dan tidak dapat dinyatakan dalam suatu kalimat yang benar.Suatu kalimat dinyatakan benar dengan ciri sebagai berikut :
 - 1) Adanya pokok (subjek)
 - 2) Adanya sebutan (predikat)

2.1.3 Proses Pembentukan Persepsi

Menurut Onan, dkk (2020 : 14) ¹⁵ dalam proses persepsi terdapat tiga komponen utama yakni sebagai berikut:

1. Seleksi adalah proses penyaringan indra terhadap rangsangan dari luar intensitas dan jenisnya
2. Interpretasi yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.

3. Interpretasi dan persepsi kemudian di terjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.

2.1.4 Faktor-faktor persepsi

Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor, menurut Walgito dalam Dina (2021: 38).

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2. Alat indera, syaraf dan pusat susunan syaraf. Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3. Perhatian. Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau kumpulan objek .

2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dan pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan dari pengguna.

Menurut Damayanti (2019: 99) “persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai seberapa tinggi ekspektasi pengguna sistem tersebut terhadap tenaga yang telah dikeluarkan untuk mengoperasikannya”. Persepsi kemudahan

dikaitkan dengan kepercayaan bahwa semakin mudah sebuah sistem akan membebaskan pengguna dari usaha yang berlebihan atau dengan kata lain semakin mempermudah penggunaan. Semakin praktis sebuah sistem dalam penggunaannya maka akan lebih sedikit tenaga dan upaya yang dilakukan seseorang dalam menjalankannya sehingga dapat mengurangi waktu yang terbuang. Karena dengan kemudahan penggunaan dapat meminimalkan usaha seseorang dalam menggunakan sistem tersebut.

Menurut Aini (2020: 09) Kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.

2.1.6 Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan dari pengguna.

Menurut Venkatesh & Davis dalam Rizky (2023: 17) indikator untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan, meliputi:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*).
2. Dapat dikontrol (*controllable*).
3. Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*).
4. Mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful*).
5. Mudah digunakan (*easy to use*)

Indikator persepsi kemudahan penggunaan menurut Venkatesh & Davis diatas dijadikan peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian, bahwa indikator persepsi kemudahan penggunaan meliputi mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah untuk menjadi terampil/mahir, serta mudah digunakan.

2.1.7 Faktor Persepsi Kemudahan Penggunaan

Dalam menggunakan sebuah teknologi pasti ada hal yang mempengaruhi penggunaan dari teknologi tersebut. Salah satunya adalah kemudahan, teknologi akan mudah diterima apabila dalam sistem pengoprasiannya mudah untuk digunakan. hal yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan Rizky dalam Furqon (2022: 09) yaitu sebagai berikut:

1. Hal pertama adalah konten teknologi itu sendiri, misalnya kecepatan dan fitur dalam teknologi tersebut yang menambah pengalaman yang menyenangkan untuk pengguna.
2. Hal kedua ialah reputasi dari teknologi tersebut yang didapatkan dari pengguna teknologi tersebut karena menganggap bahwa teknologi tersebut memiliki citra yang baik di benak konsumen. Semakin baik reputasi dari teknologi tersebut maka akan terbentuk keyakinan pengguna terhadap kemudahan penggunaannya.
3. Hal ketiga yaitu ketersediaan mekanisme pendukung yang handal untuk menyelesaikan permasalahan pengguna.

2.1.8 Persepsi Manfaat

Persepsi manfaat merupakan suatu keadaan yang mana seseorang percaya bahwa dalam penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. persepsi manfaat sejauh mana masyarakat percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Menurut Davis dalam Nur (2018: 23) “persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang dapat meningkatkan pekerjaannya”. Konsep ini berkaitan dengan manfaat penggunaan teknologi bagi pemakainnya. Jika seseorang percaya bahwa teknologi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang percaya bahwa teknologi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

2.1.9 Indikator Persepsi Manfaat

Menurut Venkatesh & Davis, dalam Rizki (2023: 18) terdapat indikator persepsi manfaat, diantaranya:

1. *Mempercepat pekerjaan (work more quickly)*
2. *Meningkatkan kinerja (improve job performance)*
3. *Meningkatkan produktivitas (increase productivity)*
4. *Mempermudah pekerjaan (make job easier)*
5. *Bermanfaat (useful).*

Indikator manfaat di atas akan dijadikan peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian. indikator persepsi manfaat meliputi mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktifitas, efektivitas, mempermudah pekerjaan, serta bermanfaat.

2.2 Masyarakat

Secara umum Pengertian Masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya. Masyarakat berasal dari bahasa inggris yaitu "*society*" yang berarti "masyarakat", lalu kata *society* berasal dari bahasa latin yaitu "*societas*" yang berarti "kawan". Sedangkan Pengertian Masyarakat dalam Arti Luas adalah keseluruhan hubungan hidup bersama tanpa masyarakat, dalam Arti Sempit adalah sekelompok individu yang dibatasi oleh golongan, bangsa, teritorial, dan lain sebagainya. Pengertian masyarakat juga dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama.

Pengertian Masyarakat secara sederhana adalah sekumpulan manusia yang saling ber interaksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya. Menurut Burhan, dalam karlina (2019: 25)

"masyarakat adalah sekelompok orang yang menempati sebuah wilayah tertentu, yang hidup secara lama, saling berkominikasi, memiliki symbol-symbol dan

aturan tertentu yang secara sistem hukum yang tindakan anggota masyarakat, memiliki sistem stratifikasi, sadar sebagai bagian dari anggota masyarakat, memiliki sistem stratifikasi, sadar sebagai bagian dari anggota masyarakat tersebut secara relatif "mehidupi dirinya sendiri".

Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang bertempat tinggal di daerah tertentu untuk waktu yang relatif lama, memiliki norma-norma yang mengatur kehidupannya menuju tujuan yang dicita-citakan bersama, dan ditempat tersebut anggota-anggotanya melakukan generasi (beranak binak) manusia memerlukan hidup berkelompok sebagai reaksi terhadap keadaan lingkungan yang terdapat gejala tarik menarik yang pokok

Menurut Elly dalam karlina (2019: 25) ditinjau dari loyalitasnya, masyarakat Indonesia dapat dibagi atas dua macam yaitu:

1. Masyarakat desa

Masyarakat desa termasuk tipe masyarakat dan merupakan kelompok sosial kecil. Masyarakat kecil yang sering diartikan sebagai masyarakat tradisional atau masyarakat primitif (sederhana). Pandangan ini kurang tepat karena masyarakat desa adalah masyarakat yang tinggal disuatu kawasan atau wilayah atau teritorial tertentu yang biasanya disebut masyarakat setempat.

Pada umumnya ciri-ciri masyarakat desa adalah sebagai berikut:

- a. Anggota komunitasnya kecil
- b. Hubungan antar individu bersifat kekeluargaan
- c. Sistem kepemimpinannya bersifat informan
- d. Ketergantungan terhadap alam tinggi
- e. Rasa solidaritas dan gotong royong yang tinggi
- f. Kontrol sosial yang kuat antar warga
- g. Hubungan antara pemimpin dan warga bersifat informan.

2. Masyarakat kota biasanya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Pola pikirnya cenderung rasional
- b. Bersifat individualisme
- c. Masyarakat cenderung sekuler
- d. Matapencaharian sangat beragam.

Dari penjelasan dan ciri-ciri di atas dapat disimpulkan menurut peneliti bahwa masyarakat adalah sekelompok manusia majemuk yang tinggal dalam satu teritorial tertentu dan terdiri dari beraneka ragam

kelompok yang memiliki kesepakatan bersama berupa aturan-aturan ataupun adat istiadat yang timbul dan tercipta karena kebersamaan tersebut.

2.3 Definisi Bank

Menurut ⁵ Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, menyebutkan bahwa Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya adalah sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang bertugas menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana pada yang ditentukan.

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang menawarkan jasa keuangan seperti kredit, tabungan, giro, deposito, pembayaran jasa dan melakukan fungsi-fungsi keuangan lainnya secara profesional. Keberhasilan suatu Bank ditentukan pula oleh kemampuan mengidentifikasi permintaan masyarakat akan jasa-jasa keuangan, kemudian memberikan pelayanan secara efisien serta menawarkan ke pelanggan dengan harga yang bersaing.

Pengertian dari Bank diungkapkan oleh Dendawijaya (2016), yaitu Bank sebagai suatu jenis lembaga keuangan yang melakukan bermacam-macam jasa, seperti memberikan kredit, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, melakukan pembiayaan dan lain-lainnya.

Menurut Kasmir dalam Noviyanti (2018: 56) “Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”.

Kesimpulan dari pengertian bank di atas yaitu bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya adalah sebagai lembaga perantara lembaga keuangan yang menawarkan jasa keuangan seperti kredit, tabungan, giro, deposito, pembayaran jasa, ⁵ memberikan kredit, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, serta menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya

Menurut Noviyanti (2018: 57) Fungsi bank terbagi menjadi tiga yaitu:

1. *Agen Of Trust Bank* merupakan kepercayaan, dinilai sebagai lembaga yang mengendalikan kepercayaan sebagai kunci dan dasar utama kegiatan perbankan. Kepercayaan tersebut terkait segala operasional yang menyangkut kepentingan nasabah, masyarakat menitipkan dana pada bank berarti sudah memiliki kepercayaan terhadap lembaga keuangan tersebut, kepercayaan tersebut dengan tujuan masyarakat selalu bisa mengambil uang sewaktu-waktu tanpa masalah, tanpa adanya ketakutan bank akan bangkrut dan sebagainya.
2. *Agent Of Development* Hal ini karena bank mampu memberikan kegiatan yang mengajak masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, konsumsi, atau jasa yang menggunakan uang sebagai medianya Semua kegiatan perbankan akan mempengaruhi pembangunan perekonomian masyarakat.
3. *Agent Of Service* Bank menawarkan berbagai jasa keuangan, seperti jasa penyimpanan dana, pemberian pinjaman dana lainnya. Disini bank merupakan penghimpun dana masyarakat, sehingga jasa yang ditawarkan harus berkaitan dengan kegiatan perekonomian masyarakat.

2.4 Mobile Banking

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah bertransaksi dari kantor cabang dari bank yang sama (atau secara terbatas dari bank berbeda) yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri atau Automatic Teller Machine, biasa disebut dengan ATM. Melalui ATM memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus bergantung oleh jam kerja bank. Tidak puas dengan model pelayanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon seluler, yang dikenal dengan *mobile banking*.

Menurut Riswandi dalam Alfaridzi (2019: 4) "*Mobile Banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti smartphone, dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone."

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Mobile Banking atau *m-Banking*, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler.

Melalui adanya *smartphone* dan layanan *mobile banking* serta berbagai fitur di dalamnya, transaksi perbankan tidak harus dilakukan secara manual dengan cara mendatangi kantor bank yang bersangkutan, tetapi bisa dilakukan dimanapun dan kapan pun hal ini bisa juga disebut dengan *financial technology* atau *fintech* yang mencerminkan kehidupan yang semakin maju, berkembang dan juga modern.

a. BRImo

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank (Marginingsih, dalam ulhaq (2022: 90).

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank BUMN sangat memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan perbankan sesuai dengan perkembangan zaman. Hal ini dapat terlihat dengan menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yakni BRI Mobile atau BRImo.

Menurut Marginingsih (2020: 25) “BRImo merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi BRI Mobile yang telah ada sebelumnya, Terdapat lebih dari 11 juta pengguna BRI Mobile dengan jumlah transaksi mencapai 575 juta sepanjang tahun lalu”. BRImo merupakan aplikasi digital banking milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, meraih 2,2 juta pengguna hanya dalam 8 bulan sejak diluncurkan pada Februari 2019 yang lalu. BRImo menjadi andalan BRI untuk menarik nasabah baru terutama dari kalangan milenial. Beberapa

keunggulannya adalah kemudahan dalam pembukaan rekening BRI Britama Muda, login dengan finger print/face recognition, dan akses info promo. Aplikasi ini menggabungkan fungsi mobile banking, internet banking, dan uang elektronik dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik.

b. Fitur-fitur aplikasi BRImo

Ada beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi BRImo menurut Ulgag (2022: 10) yaitu:

- 1) Pulsa/Data dimana fitur ini dapat digunakan untuk mengisi pulsa selular atau pulsa data.
- 2) Transfer yaitu fitur yang dapat digunakan untuk mengirimkan sejumlah uang kepada sesama rekening bank atau rekening bank lain.
- 3) Dompot Digital yaitu fitur yang dapat digunakan untuk top up uang digital, seperti OVO, GoPay, ShopeePay, LinkAja, dan DANA.
- 4) BRIZZI yaitu uang elektronik pengganti uang tunai yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran seperti membayar transaksi belanja (purchase) atau transaksi lainnya yang dilakukan di penyedia barang atau jasa.
- 5) Kode QR atau Quick Response Code Indonesian Standard yaitu standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.
- 6) BRIVA atau fitur Virtual Account yaitu rekening bank virtual berupa kumpulan nomor ID yang biasa digunakan untuk pembayaran. Nomor ID biasanya dibuat oleh bank yang dipilih sesuai dengan permintaan perusahaan untuk melakukan transaksi. Untuk setiap transaksi, setiap pelanggan menerima ID yang berbeda untuk melakukan pembayaran. Nomor ID ini dapat berubah dari satu transaksi ke transaksi lainnya.
- 7) Listrik yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar tagihan listrik dan mengisi token listrik.
- 8) Asuransi yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar asuransi seperti Allianz Life, BRI Insurance, dan Prudential.
- 9) BPJS yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar BPJS Kesehatan dan BPJS Denda.
- 10) Catatan Keuangan yaitu fitur yang memberikan informasi mengenai pengeluaran, pemasukan dan laporan keuangan pengguna aplikasi.

- 11) Cicilan yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar cicilan finance, seperti cicilan FIF, cicilan OTO dan cicilan WOM.
- 12) Donasi yaitu fitur yang dapat digunakan apabila nasabah ingin melakukan donasi YBM BRI dan Dompot Dhuafa. KAI yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar tiket kereta api.
- 13) Kartu Kredit yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar tagihan kartu kredit.
- 14) Mutasi yaitu fitur yang dapat digunakan untuk melihat transaksi apa saja yang sudah dilakukan oleh nasabah.
- 15) Pascabayar yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar tagihan telepon.
- 16) Tarik Tunai yaitu fitur yang dapat digunakan untuk mengambil sejumlah uang di mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM.
- 17) Telkom yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar tagihan Telkom.
- 18) TV Kabel & Internet yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar untuk bayar tagihan TV kabel dan layanan internet.
- 19) QR Pedagang yaitu fitur yang dapat digunakan oleh pada pedagang UMKM, Merchant Chain, Pebisnis Online.
- 20) KAI yaitu fitur yang dapat digunakan untuk membayar tiket kereta api.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ahmad Ilyan, Widiartanto (2017)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Penggunaan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan OVO PT.Visionet Data Internasional (Studi Ovo Di Kota Surakarta)	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna menggunakan OVO di Surakarta, yang menunjukkan bahwa semakin baik kedua aspek yang diberikan oleh perusahaan maka akan semakin baik dan tinggi pula keputusan penggunaan OVO pada konsumennya
2	Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara/ 2018	Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mahasiswa Universitas Briwijaya merasa penggunaan mobile mudah, bermanfaat, dan mudah dipahami.

		Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)		
3	Buyung Nova Tri Anggono, Istiatin, Solichul Hadi A B/ 2018	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan GOPAY (Studi Kasus pada Mahasiswa UNIBA Surakarta)	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menetapkan bahwa persepsi kemudahan dan kepercayaan mempengaruhi Keputusan Mahasiswa UNIBA Surakarta, dalam menggunakan GOPAY, sedangkan risiko tidak mempengaruhi keputusan Mahasiswa UNIBA dalam menggunakan GOPAY di Surakarta.
4	Margaretha Oktavia Pranoto, R. Gunawan Setiandara/ 2020	Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pandanaran	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan Mobile Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran, sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran
5	Iwan Saputra / 2021	Persepsi nasabah pada layanan mobile banking bri syariah (bsi) kotabengkulu	Metode Kualitatif	Hasil dari Penelitian ini adalah sebagai Strategi yang digunakan pihak bank terkait layanan bank yaitu khususnya strategi produk. Produk jasa layanan bank dilakukan dengan mudah diunduh di aplikasi play store sehingga nasabah dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi mobile banking Persepsi atau respon nasabah terhadap layanan mobile banking sangat memuaskan karena fitur aplikasi mobile banking, dan layanan yang mudah.

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel 2.5 tersebut diatas dapat diketahui persamaan dalam kelima penelitian terdahulu mengenai analisis persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan layanan aplikasi brimo meliputi;

- 1) Penelitian pertama (Ahmad Ilyan, Widiartanto) penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan OVO pada pengguna .
- 2) Penelitian kedua dan ketiga (Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara dan Buyung Nova Tri Anggono, Istiatin Solichul Hadi) Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa pengguna merasakan kemudahan kegunaan dan mudah dipahami dalam penggunaan *Mobile Banking*. Tetapi di penelitian ketiga bahwa persepsi kemudahan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap Keputusan Penggunaan GOPAY.
- 3) Penelitian keempat (Margaretha Oktavia Pranoto, R. Gunawan Setianegara) persepsi manfaat dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* .
- 4) Penelitian kelima (Iwan Saputra) Hasil Penelitian ini adalah Strategi yang digunakan pihak bank terkait layanan bank yaitu strategi produk. Persepsi atau tanggapan nasabah terhadap layanan *mobile banking* sangat puas karena fitur aplikasi *mobile banking*, dan layanan yang mudah.

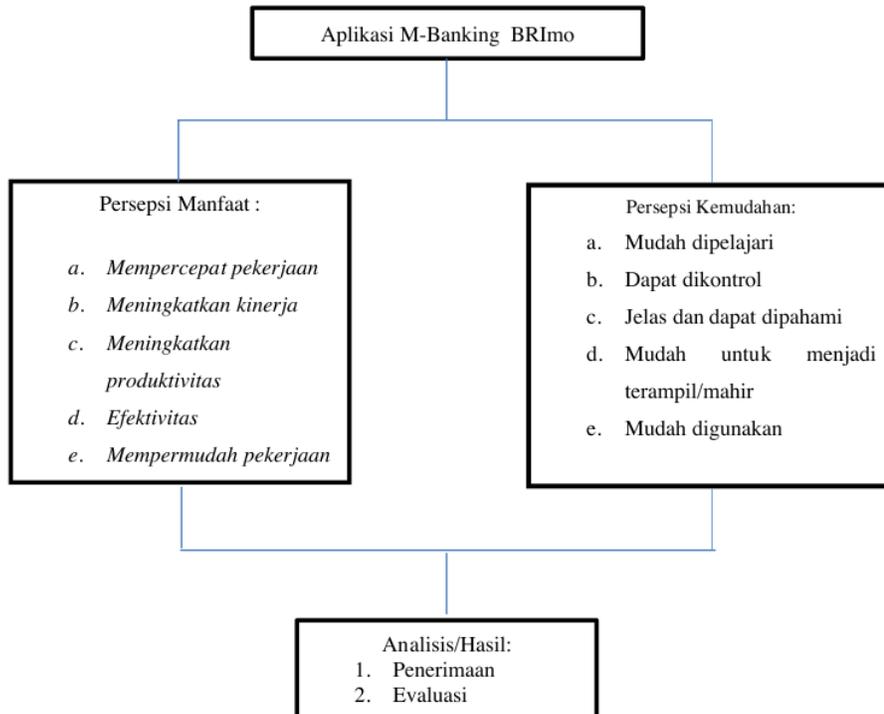
Sedangkan yang menjadi perbedaan dari kelima penelitian terdahulu meliputi: judul penelitian, lokasi penelitian, tahun penelitian dan metode penelitian yang berbeda. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat kesamaan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat sangat berpengaruh positif dalam penggunaan layanan aplikasi keuangan salah satunya aplikasi BRImo.

2.6 Kerangka Pemikiran

Gempuran bisnis di era ini memaksa para pelaku bisnis bekerja lebih keras untuk dapat bersaing. Bank BRI memanfaatkan teknologi dengan menghadirkan aplikasi BRImo agar dapat digunakan semudah mungkin oleh nasabah atau masyarakat sekalipun. penggunaan aplikasi ini memberikan banyak manfaat untuk para penggunanya. Salah satunya kemudahan dalam menggunakan, hal ini menjadi adanya pemicu timbulnya persepsi masyarakat.

Adapun indikator persepsi yang di perhatikan yaitu persepsi kemudahan dan persepsi manfaat

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan tujuan menjelaskan fenomena yang terjadi ketika peneliti menjadi instrument utama dan hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya. Menurut Albi & Johan (2018: 9) “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realita atau *natural setting* yang holistik, kompleks, dan rinci”.

Dalam hal ini, Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif, untuk mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* sosial yang dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Artinya dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar dan bukan angka.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada hakikatnya adalah : sesuatu yang akan menjadi pusat perhatian, berpengaruh dan bernilai.

Variabel penelitian adalah suatu atribut yang ditentukan oleh peneliti untuk dibahas dan mempunyai beberapa variasi untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Pahleviannur et al., 2022: 184). Menurut Abuzar asra (2017:31) Arensco at.,al 2023 “variabel tunggal juga disebut dengan indeks tunggal. Indeks atau Variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja”.

Maka variabel pada penelitian ini adalah (1) variabel adalah yang berfokus pada persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan layanan aplikasi BRImo di Desa Tumori.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian pada masyarakat Desa Tumori Kec. Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1
Jadwal pelaksanaan penelitian tahun 2023

No	Kegiatan	Jadwal					
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus	sept
1	Pengajuan judul	■					
2	Penyusunan proposal		■				
3	Konsultasi kepada dosen pembimbing			■			
4	Persiapan seminar				■		
5	Seminar penelitian				■		
6	Persiapan penelitian					■	
7	Pengumpulan data					■	
8	Penulisan naskah skripsi					■	
9	Konsultasi kepada dosen pembimbing					■	
10	Penyempurnaan naskah					■	
11	Penulisan dan penyempurnaan skripsi					■	
12	Ujian skripsi						■

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

3.4 Sumber Data

Dalam mengumpulkan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut made (2020: 84), "Data primer ialah data yang diperoleh dari responden melalui hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber". Data primer ini antara lain; catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan data-data mengenai informan. Jumlah data informan dalam penelitian ini adalah 10 orang. Yang dimana, PNS

terdiri dari 2 orang, Wiraswasta terdiri dari 2 orang, Honorer terdiri dari 3 orang, Mahasiswa terdiri dari 2 orang dan masyarakat terdiri dari 1 orang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau didapatkan oleh seseorang dari catatan, buku, atau majalah. (Made 2020: 85). Data yang digunakan untuk mendukung informasi primer dalam penelitian ini yaitu dari bahan buku, jurnal, internet, artikel, dan lain sebagainya.

3.5 Instrumen Penelitian

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti berperan aktif dan secara langsung dalam proses penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. menurut Albi & Johan (2018: 75) “peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data, sehingga keputusan yang berhubungan dengan penelitian dapat diambil dengan cepat dan terarah.” Sedangkan instrumen pendukung penelitian ini adalah notes untuk mencatat segala keperluan data yang didapatkan secara spontan pada saat pengamatan dan wawancara baik formal maupun nonformal.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Menurut ajat (2018: 22) “ observasi adalah proses mengamati secara langsung tentang perilaku personel.” Menurut Abdussamad, (2021: 146) ada beberapa jenis observasi dalam penelitian diantaranya :

- 1) Observasi Partisipatif adalah peneliti terlibat dengan kegiatan sehari hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Ini juga dibagi empat yaitu partisipasi pasif, moderat, aktif lengkap.
- 2) Observasi terus terang atau samar-samar adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahkan ia sedang melakukan penelitian.

- 3) Observasi tak berstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi.

Dari pendapat di atas, observasi yang digunakan adalah observasi terus terang, dimana peneliti secara jujur dan terbuka menyatakan kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian dan mengumpulkan data. Observasi dilakukan kepada masyarakat desa tumori.

b. Wawancara

Menurut ajat (2018: 24), "wawancara merupakan proses komunikasi antara peneliti dengan sumber data dalam menggali data yang bersifat *word view* untuk mengungkapkan makna yang terkandung dari masalah-masalah yang diteliti".

Menurut Abdussamad, (2021: 146) ada beberapa jenis wawancara dalam penelitian diantaranya

- 1) Wawancara Terstruktur: Pertanyaan yang diajukan sudah dipersiapkan sebelumnya dan diulang pada semua partisipan. Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data.
- 2) Wawancara Tak Terstruktur: Pertanyaan yang diajukan tidak diatur sebelumnya, sehingga partisipan memiliki kebebasan dalam menjawab pertanyaan. Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif.
- 3) Wawancara Semi-Terstruktur: Gabungan dari wawancara terstruktur dan tak terstruktur, dimana beberapa pertanyaan sudah ditentukan sebelumnya dan beberapa pertanyaan dibiarkan terbuka.

Dari pendapat di atas, peneliti lebih memilih wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah panduan pewawancara yang dilakukan dalam upaya menemukan jawaban atas permasalahan yang sedang diteliti secara lebih terbuka, dimana antara pihak yang terkait saling diajak untuk minta pendapat, ide-idenya secara mendalam.

c. Dokumentasi

Menurut ajat (2018: 25), "Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan".

Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Bodgan dan Biklen dalam buku Ajat (2018: 52), “Analisis data adalah suatu proses mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk meningkatkan penelitian penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan orang lain.” Miles dan Huberman dalam buku Albi & Johan (2018:243) menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

1. Reduksi Data.

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemfokusan, pengabstrakan dan transformasi data kasar dari lapangan. Fungsi dari reduksi data adalah untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi sehingga interpretasi dapat ditarik. Pada proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid, ketika peneliti meragukan kebenaran data yang diperoleh, maka akan dilakukan pengecekan kembali kepada informan lain yang dirasa lebih tahu. Menurut Sugiyono (2017: 15), “Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema serta polanya”. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Pada tahap ini peneliti sangat terlibat dalam penyajian atau tampilan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya. Penyajian data adalah kegiatan penyajian sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Albi & Johan (2018: 249) “Bentuk penyajiann data antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik jaringan, dan bagan”. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian

singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Ajat (2018: 38) “Penarikan Kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data dan display data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan.” Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Desa Tumori Kec. Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara. Desa Tumori dibentuk pada tahun 1910 pada zaman Hindia Belanda dan termasuk diwilayah sebuah Ori (Negeri) atau dengan nama Ori Laraga Ononamolo Tumori (LOT) serta dipimpin oleh seorang Kepala Negeri (Tuhonori). Kemudian, Kepala Negeri (Tuhonori) bersama para tokoh dan para pengetua membentuk Ori Laraga Ononamolo Tumori menjadi beberapa kampung. Letak wilayah Ori Laraga Ononamolo Tumori dibagi sesuai letak geografis dan keturunannya. Pembagian wilayah kampung tersebut dinamakan kampung Tumori. “Tumori” berasal dari nama pohon yang tumbuh diatas perbukitan, dan terletak didepan rumah bapak Yurumina Zebua.

Seiring berkembangnya waktu sebutan dari kampung tumori berubah menjadi desa Tumori. Selanjutnya desa tumori mendirikan sebuah sekolah yaitu sekolah dasar (1932), kantor kepala desa (1981), dan KUD (1982). Desa tumori saat ini memiliki tiga gereja yaitu Gereja BNKP Tumori, Gereja BNKP Tumori o’o, dan Gereja GPT Bukit Sion Tumori.

Saat ini, desa Tumori memiliki luas wilayah 2,48 Ha. Wilayah desa tumori dibagi menjadi 3 dusun yang terdiri dari Dusun I, Dusun II, Dusun III. Jumlah penduduk di desa tumori 1170 jiwa yang terdiri atas laki-laki 575 jiwa dan perempuan 595 jiwa. Jumlah kepala keluarga sebanyak 316 KK. Dalam segi pekerjaan mayoritas penduduk desa tumori bekerja sebagai Petani/ Buruh sebanyak 256 jiwa, buruh harian lepas sebanyak 31 jiwa,

PNS sebanyak 74 jiwa, TNI/POLRI sebanyak 6 jiwa, pensiunan sebanyak 18 jiwa, honorer/swasta pemertintah 90 jiwa dan lain sebagainya 36 jiwa.

4.1.2 Visi Dan Misi

Visi:

Desa Tumori sebagai ibukota kecamatan yang unggul, nyaman, dan religius.

Misi:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik (masyarakat) yang profesional dan transparan.
2. Mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang religius, kreatif dan berdaya saing
3. Mengembangkan ekonomi yang mandiri, kokoh, dan berkeadilan berbasis industri kreatif.
4. Membangun infrastruktur dan ruang publik yang berwawasan lingkungan serta pemeliharaan rumah adat tradisional sebagai kawasan objek wisata guna melestarikan seni budaya dan adat menjadi pemersatu masyarakat desa.
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan nilai-nilai agama dan menjaga kerukunan antar umat beragama yang berbeda denominasi gereja serta meningkatkan kesadaran hidup berbangsa dan bernegara.

4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, informan berjumlah 10 orang yang telah ditetapkan oleh peneliti sebelumnya. Berikut adalah daftar nama informan di bawah ini:

Nama	Pekerjaan	Jenis Kelamin
Oktifrida Telambanua	PNS	P
Sinema Zebua	PNS	L
Sini Zebua	Honerer	P
Yedida Zai	Honorar	P
Sedih Riang Zebua	Wiraswasta	P
Jernihda Zebua	Honorar	P
Sinta Puspita Sari Zebua	Mahasiswa	P
Melkisan Halawa	Mahasiswa	L
Dewi Karniawati Zebua	Wiraswasta	P
Erni Zebua	Masyarakat	P

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

4.2 Deskripsi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa masyarakat memiliki persepsi tentang *M-Banking* BRImo yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. Pengetahuan pengguna mengenai aplikasi BRImo dapat memudahkan pengguna dalam menggunakannya. aplikasi BRImo memiliki beberapa fitur mampu yang memberikan kemudahan bagi pengguna seperti transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, pengguna aplikasi BRImo tidak bersusah payah dalam melakukan transaksi.

Dari data yang didapatkan peneliti menemukan beberapa temuan yaitu:

Yang pertama saat login, Jaringan pengguna aplikasi BRImo sangat berpengaruh dimana apabila jaringan pengguna tidak stabil maka pengguna tidak bisa login didalam aplikasi tersebut. Yang kedua server pada aplikasi BRImo sering mengalami error yang disebabkan oleh perubahan pada fitur aplikasi, sehingga transaksi yang dilakukan mengalami kegagalan. Pin atau password pengguna juga sangat berpengaruh dalam melakukan transaksi, apabila pengguna lupa akan pin atau passwordnya maka pengguna akan mengalami kegagalan dalam melakukan transaksi.

Berikut ini adalah hasil wawancara terhadap masyarakat tentang persepsi m-banking BRImo dibawah ini:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Venkatesh & Davis dalam Rizky (2023: 17) indikator untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan, meliputi:

1. Mudah dimengerti (*easy to learn*).
2. Dapat dikontrol (*controllable*).
3. Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*).
4. Mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful*).
5. Mudah digunakan (*easy to use*)

Persepsi kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan bebas dari berbagai usaha. Persepsi kemudahan didasarkan pada sejauh mana pengguna mengharapkan penggunaan aplikasi terbebas dari kesulitan. Dengan demikian ini merujuk pada keyakinan individu dimana aplikasi yang digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha pada saat digunakan.

1. Apakah penggunaan *m-banking* BRImo mudah untuk dimengerti?

Jawaban: "Dalam penggunaan aplikasi tidak terlepas yang namanya kemudahan dalam penggunaan sehingga dapat mempermudah pekerjaan. Begitu juga yang dirasakan oleh

masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan oleh Ibu Oktifrida Telaumbanua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 02 Oktober 2023 pukul 14.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*ya, bahwa aplikasi BRImo ini mudah dimengerti cara penggunaannya, hanya dengan mengikuti petunjuk yang tertera pada aplikasi maka transaksi yang kita lakukan akan berhasil*”. Hal senada juga disampaikan oleh bapak Sinema Zebua pada tanggal 02 Oktober 2023 pukul 17.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*ya, dimana kita hanya mengikuti sesuai aturan yang ada pada fitur aplikasi tersebut*”. Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan yang sementara bahwa aplikasi ini mudah dimengerti oleh penggunanya.

2. Apakah aplikasi BRImo mudah dikontrol oleh anda sendiri?

Jawaban: penggunaan aplikasi BRImo ini hanya bisa di kontrol oleh pengguna itu sendiri. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan oleh Sini Zebua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 03 Oktober 2023 pukul 10.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*ya, aplikasi BRImo ini mudah dikontrol penggunaannya dimana saya bisa melakukan kapan saja transaksi sesuai keinginan saya*”. Hal senada juga disampaikan oleh Yedida Zai pada tanggal 03 Oktober 2023 pukul 13.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*penggunaan aplikasi BRImo ini bisa kontrol oleh pengguna itu sendiri karna penggunalah yang berperan penting dalam penggunaan aplikasi ini*”. Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa aplikasi ini mudah di kontrol oleh pengguna itu sendiri.

3. Apakah aplikasi m-banking BRImo jelas dan mudah dipahami?

Jawaban: Sistem dalam aplikasi BRImo memiliki fitur yang jelas dan mudah dipahami sehingga dapat mempermudah dalam melakukan transaksi. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan oleh Sedih Riang Zebua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 04 Oktober 2023 pukul 10.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*aplikasi BRImo ini fiturnya jelas dan mudah dipahami seperti dalam melakukan tranfer uang,*

pembayaran token listrik, cek mutasi rekening dsb. tetapi terkadang ketika saya sedang melakukan transaksi, tiba-tiba server pada aplikasi ini mengalami error sehingga transaksi yang saya lakukan gagal, dan saya mengulang kembali untuk melakukan transaksi". Hal senada juga disampaikan oleh Jernihda Zebua pada tanggal 04 Oktober 2023 pukul 14.00 wib beliau mengatakan bahwa: *"ya aplikasi BRImo fiturnya jelas dan mudah untuk dipahami, tetapi kesulitan ketika saya sedang melakukan transaksi server yang ada pada aplikasi terkadang error yang membuat transaksi saya gagal tapi menurut saya itu mungkin disebabkan oleh perubahan fitur aplikasi tersebut".* Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa pengguna memahami fitur yang ada pada aplikasi *m-banking* BRImo, dan disamping itu pengguna juga terkadang mengalami kendala dalam pengoperasiannya dimana server pada aplikasi ini terkadang mengalami error yang disebabkan oleh perubahan pada fitur aplikasi.

4. Apakah setelah menggunakan aplikasi BRImo anda telah terampil dalam menggunakan aplikasi?

Jawaban: salah satu dampak yang kita dapatkan ketika dapat menggunakan aplikasi yaitu membuat kita terampil dalam melakukan pekerjaan. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan oleh Dewi Karniawati Zebua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 10.00 wib beliau mengatakan bahwa: *"ya aplikasi ini membuat kita terampil dimana dalam menggunakan aplikasi BRImo ini pekerjaan lebih mudah dan waktu yang digunakan tidak terbuang sia-sia".* Hal senada juga disampaikan oleh Sinta Puspita Sari Zebua pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 14.00 wib beliau mengatakan bahwa: *"ya setelah saya menggunakan aplikasi BRImo ini saya memiliki kemampuan dalam menggunakan aplikasi ini seperti melakukan transaksi, pembelian pulsa dsb".* Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa dapat ditarik kesimpulan bahwa setelah masyarakat desa tumori menggunakan aplikasi *m-banking* BRImo masyarakat terampil dalam menggunakan teknologi dimana masyarakat pengguna memiliki kemampuan atau

kecakapan dalam mengoperasikan teknologi yaitu aplikasi m-banking BRImo.

5. Apakah penggunaan aplikasi *m-banking* mudah ketika digunakan?

Jawaban: semakin mudah sebuah aplikasi untuk digunakan maka semakin banyak juga penggunanya. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan Melkisan Halawa, yang peneliti wawancarai pada tanggal 06 Oktober 2023 pukul 10.00 wib beliau mengatakan bahwa: “ya, *penggunaan aplikasi BRImo ini sangat mudah untuk digunakan dan praktis yang dimana kita bisa melakukan transaksi diamanapun dan kapanpun asalkan saldo kita tersedia.*” Hal senada juga disampaikan oleh Erni Zebua pada tanggal 06 Oktober 2023 pukul 14.00 wib beliau mengatakan bahwa: “ya, *selama menggunakan aplikasi BRImo ini sangat mudah untuk digunakan terkecuali jika jaringan atau lupa pin terkadang terhambat dalam menggunakan aplikasi ini*”.

Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa masyarakat pengguna mendapatkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi *m-banking* BRImo terkecuali jika jaringan atau lupa pin terkadang terhambat dalam menggunakan aplikasi ini.

2. Persepsi Manfaat

Menurut Venkatesh & Davis, dalam Rizki (2023: 18)

terdapat indikator persepsi manfaat, diantaranya:

1. *Mempercepat pekerjaan (work more quickly)*
2. *Meningkatkan kinerja (improve job performance)*
3. *Meningkatkan produktivitas (increase productivity)*
4. *Mempermudah pekerjaan (make job easier)*
5. *Bermanfaat (useful)*

Persepsi manfaat adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan medantangkan manfaat bagi penggunanya. Sehingga dapat mempermudah pengguna dalam melakukan pekerjaan. Hal ini juga dirasakan oleh para pengguna

aplikasi BRImo dimana para penggunanya menerima beberapa manfaat dari penggunaan aplikasi ini.

1. Apakah setelah anda menggunakan m-banking BRImo dapat mempercepat pekerjaan anda?

Jawaban: Manusia dan teknologi dua hal yang tidak dapat dipisahkan pada era digital. Aplikasi m-banking BRImo menjadi bagian dalam aktivitas manusia dalam menyelesaikan pekerjaan. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan Ibu Oktifrida Telaumbanua yang peneliti wawancarai pada tanggal 02 Oktober 2023 pukul 10.00 wib bahwa: “ya, aplikasi m-banking BRImo dapat mempercepat pekerjaan dimana ketika kita sibuk maka kita tidak langsung ke bank untuk melakukan transaksi tetapi saat login aplikasi ini terkadang harus melakukan pengulangan aktivasi yang disebabkan oleh jaringan yang kurang stabil atau kuota internet yang tidak memadai ”. Hal senada juga disampaikan oleh bapak Sinema Zebua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 02 Oktober 2023 pukul 17.00 wib bahwa “ya, setelah saya menggunakan aplikasi m-banking BRImo ini pekerjaan saya lebih cepat terlebih-lebih ketika saya melakukan pertransferan uang biaya yang saya keluarkan sedikit dimana saya tidak perlu kebank atau ke atm untuk mengantri, hanya saja terkadang saya lupa pin saya sehingga saya agak lama ketika melakukan transaksi”. Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa aplikasi ini dapat mempercepat pekerjaan yang dimana ketika melakukan transaksi pengguna tidak perlu datang kebank atau atm sehingga tidak mengganggu aktivitas pekerjaan yang sedang dilakukan. tetapi dibalik itu, ada saja kendala yang dihadapi oleh penggunanya yaitu salah satunya jaringan yang kurang memadai dan pengguna yang lupa akan pin/passwordnya dimana pengguna tersebut memiliki banyak akun sehingga transaksi yang dilakukan mengalami kegagalan.

2. Apakah aplikasi m-banking BRImo dapat meningkatkan kinerja anda?

Jawaban: Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas serta kemampuan yang ditetapkan. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan oleh Sini Zebua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 03 Oktober 2023

pukul 10.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*ya, aplikasi m-banking BRImo dapat meningkatkan kinerja dimana saya bisa melakukan transaksi dengan aplikasi m-banking ini*”.

Hal senada juga disampaikan oleh Yedida Zai, yang peneliti wawancarai pada tanggal 03 Oktober 2023 pukul 13.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*ya, aplikasi m-banking BRImo dapat meningkatkan kinerja dalam melakukan transaksi*”.

Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa masyarakat pengguna aplikasi m-banking ini memberikan manfaat bagi penggunaannya dimana dapat meningkatkan kinerja salah satunya dalam melakukan pekerjaan yang artinya masyarakat bisa melakukan transaksi secara personal tanpa harus melibatkan pihak bank.

3. Apakah aplikasi m-banking BRImo dapat meningkatkan produktivitas anda?

Jawaban: produktivitas merupakan sebagai perbandingan yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya dalam memanfaatkan aplikasi. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan oleh Sedih Riang Zebua yang peneliti wawancarai pada tanggal 04 Oktober 2023 pukul 10.00, yang peneliti wawancarai beliau mengatakan bahwa: “*ya, aplikasi m-banking BRImo dapat meningkatkan produktivitas dimana ketika menggunakan aplikasi ini pekerjaan yang saya lakukan lebih mudah dan cepat.*”. Hal senada juga disampaikan oleh Jernihda Zebua pada tanggal 04 Oktober 2023 pukul 14.00 wib beliau mengatakan bahwa: “*benar, penggunaan aplikasi membuat saya lebih produktivitas dalam melakukan transaksi melalui aplikasi m-banking BRImo dimana waktu yang saya gunakan lebih efisien.*”

Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa masyarakat pengguna aplikasi BRImo merasakan manfaat dalam penggunaan aplikasi ini yaitu mempermudah dalam melakukan pekerjaan sehingga transaksi yang dilakukan lebih cepat.

4. Apakah penggunaan aplikasi m-banking BRImo mempermudah pekerjaan digunakan?

Jawaban: aplikasi m-banking salah satu aplikasi yang mudah untuk digunakan dimana aplikasi ini tidak memerlukan banyak tenaga dalam menggunakannya. .

Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan oleh Dewi Karniawati Zebua, yang peneliti wawancarai pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 10.00 wib beliau mengatakan bahwa: *“benar, aplikasi m-banking BRImo sangat mudah digunakan dimana kita hanya login melalui aplikasi ini maka kita bisa melakukan transaksi keuangan tetapi saat saya login aplikasi ini terkadang gagal untuk login jadi saya harus melakukan pengulangan untuk login”*. Hal senada juga disampaikan oleh Sinta Puspita Sari Zebua pada tanggal 05 Oktober 2023 pukul 14.00 wib beliau mengatakan bahwa: *ya, aplikasi BRImo mudah digunakan ketika data seluler kita aktif dan saya hanya membuka aplikasi untuk melakukan transaksi ”*.

Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa masyarakat pengguna merasakan manfaat dimana dalam penggunaan aplikasi m-banking mempermudah pekerjaan para penggunanya, sehingga aktivitas yang mereka lakukan tidak terganggu dan biaya yang dikeluarkan sedikit.

5. Apakah aplikasi m-banking BRImo bermanfaat bagi kehidupan anda sehari-hari?

Jawaban: bermanfaat artinya hasil yang dirasakan oleh seseorang terhadap sesuatu. m-banking BRImo merupakan aplikasi yang memeberikan berbagai manfaat bagi para penggunanya. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, seperti disampaikan Melkisan Halawa, yang peneliti wawancarai pada tanggal 06 Oktober 2023 pukul 10.00 beliau mengatakan bahwa: *“ya, aplikasi m-banking BRImo memberikan banyak manfaat pada penggunaanya seperti transfer uang, pembayaran token listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa, pembayaran bpjs, dsb sehingga saya banyak memiliki kemudahan dalam melakukan pembayaran keuangan tanpa harus ke bank”*. Hal senada juga disampaikan oleh Erni Zebua pada tanggal 06 Oktober 2023 pukul 14.00 wib beliau mengatakan bahwa: *“ya, aplikasi m-banking BRImo ini sangat besar manfaatnya bagi kehidupan sehari-hari dimana kita bisa melakukan berbagai jenis transaksi keuangan melalui smarthphone tanpa harus berurusan terhadap pihak bank lagi.”*

Dan demikian juga dengan informan lainnya yang peneliti wawancarai hampir semua menyatakan pendapat yang sama. Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan sementara bahwa dengan adanya

aplikasi *m-banking* BRImo ini masyarakat penggunanya menerima banyak manfaat aplikasi BRImo yang mampu melayani berbagai kebutuhan lewat satu aplikasi, melalui aplikasi bisa juga membuka rekening tabungan, memilih jenis ATM sendiri, memiliki cek mutasi panjang, dan pengguna juga melakukan tarik tunai tanpa kartu ATM jadi aplikasi *m-banking* BRImo ini sangat berpengaruh dan memberikan banyak manfaat bagi penggunanya.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Persepsi Masyarakat terhadap kemudahan penggunaan Layanan Aplikasi BRImo di Desa Tumori

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan layanan aplikasi BRImo di desa tumori akan diuraikan lebih lanjut dibawah ini:

1. Persepsi Kemudahan penggunaan

Persepsi masyarakat pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *m-banking* BRImo menunjukkan bahwa pengguna tidak perlu mengantri ke bank untuk melakukan transaksi perbankan. Tetapi hanya menggunakan *smarthphone* pengguna sudah bisa melakukan transaksi. Hal ini harus ditunjang oleh dengan kualitas jaringan yang bagus dan cepat. Persepsi yang telah diuraikan oleh Aini (2020: 09) Kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Persepsi kemudahan dikaitkan dengan kepercayaan bahwa semakin mudah sebuah sistem akan membebaskan pengguna dari usaha yang berlebihan atau dengan kata lain semakin mempermudah penggunaan aplikasi tersebut.

Persepsi Kemudahan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa aplikasi *m-banking*

BRImo memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam proses transaksi yang memiliki banyak fitur seperti transfer, cek saldo, membayar tagihan listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa dsb. dengan penggunaan lebih efektif dan efisien. Yang dimana kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet yang menghubungkan pengguna dengan pihak bank. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iwan Saputra (2021) tentang persepsi nasabah pada layanan mobile banking dikota Bengkulu dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa aplikasi m-banking memiliki beberapa fitur yang memberikan kemudahan bagi penggunanya seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, tranfer dan lain-lain sehingga pengguna tidak perlu bersusah payah dalam melakukan transaksi

Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa persepsi kemudahan penggunaan terhadap aplikasi *m-banking* BRImo memberikan nilai yang positif walau terkadang masyarakat juga mengalami kendala dalam penggunaan tetapi kendala tersebut masih bisa diatasi oleh pengguna itu sendiri. Dengan adanya *m-banking* BRImo ini pengguna merasakan kemudahan dengan tidak datang lagi ke bank atau pada mesin ATM untuk melakukan transaksi. hal ini sebkna karna aplikasi *m-banking* BRImo sudah bisa diakses melalui *smartphone* kecuali penarikan tunai.

2. Persepsi Manfaat

Persepsi masyarakat pengguna terhadap kemanfaatan penggunaan aplikasi m-banking BRImo menunjukkan bahwa pengguna menerima banyak manfaat dalam menggunakan aplikasi BRImo ini. Menurut Davis dalam Nur (2018: 23) “persepsi kemanfaatan (perceived

usefulness) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang dapat meningkatkan pekerjaannya". Konsep ini berkaitan dengan manfaat penggunaan teknologi bagi pemakainnya.

Persepsi manfaat dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa aplikasi *m-banking* BRImo memberikan banyak manfaat bagi masyarakat penggunaanya dimana dalam penggunaan aplikasi BRImo dapat mempercepat pekerjaan. Selain itu fitur yang ada pada aplikasi BRImo dapat dimanfaatkan oleh penggunaanya yang dimana pengguna dapat melakukan transaksi keuangan melalui *smarthphone* sehingga pekerjaan dapat lebih mudah untuk dikerjakan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Margaretha, dkk (2020) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh sangat signifikan terhadap minat penggunaanya dimana semakin besar manfaat yang dirasakan penggunaanya maka kepercayaan terhadap aplikasi *m-banking* pun meningkat.

Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa persepsi manfaat pada aplikasi *m-banking* BRImo memberikan nilai yang positif, dimana masyarakat tidak harus kebank atau ke mesin ATM untuk melakukan transaksi keuangan. dengan adanya aplikasi *m-banking* BRImo pada *smartphone* maka pengguna mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi. Selain itu aplikasi *m-banking* BRImo dapat mempercepat pekerjaan hal ini ditujukan dengan pengguna bisa melakukan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun. Adapun manfaat yang diberikan oleh aplikasi *m-banking* pada penggunaanya yaitu transfer uang, pembayaran token listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa, pembayaran bpjs, cek saldo dsb.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat pengguna aplikasi BRImo di Desa Tumori tentang kemudahan penggunaan cenderung positif. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *m-banking* BRImo memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan proses transaksi seperti transfer, cek saldo, membayar tagihan listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa dsb. dengan penggunaan lebih efektif dan efisien. dimana kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet yang menghubungkan pengguna dengan pihak bank.
2. Persepsi masyarakat pengguna aplikasi BRImo terhadap manfaat penggunaan memberikan nilai yang positif bagi penggunanya. Kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi BRImo yaitu dapat mempercepat pekerjaan penggunanya. Dengan memanfaatkan fitur yang ada pada aplikasi BRImo maka transaksi keuangan melalui *smarthphone* akan berhasil.
3. Dalam penggunaan aplikasi BRImo, masyarakat pengguna sering diperhadapkan pada jaringan internet yang terkadang mengalami gangguansehingga tidak stabil, dan menyebabkan error aplikasi, selain itu pengguna terkadang lupa Pin atau password karna penggunanya memiliki banyak akun lain.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan kepada masyarakat pengguna aplikasi BRImo di Desa Tumori yaitu:

1. Diharapkan kepada masyarakat pengguna aplikasi BRImo di Desa Tumori, agar terus menggunakan BRImo dalam setiap transaksi keuangannya dan terus meningkatkan pemahaman atas fungsi fitur yang ada pada aplikasi dan *update* informasi yang berkaitan dengan aplikasi BRImo.
2. Diharapkan kepada masyarakat pengguna aplikasi BRImo di Desa Tumori, agar setiap kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi BRImo dapat berkonsultasi langsung terhadap pihak bank yang bersangkutan.
3. Pengguna aplikasi BRImo tidak menutup kemungkinan akan dihadapkan pada kendala yang besar, untuk mengantisipasi hal tersebut sebaiknya masyarakat wajib menerapkan tips-tips aman dengan selalu menjaga kerahasiaan akunnya, pin/paswordnya, menghindari mendownload aplikasi bajakan (syware), waspada terhadap email, sms atau telepon yang mengatasnamakan bank dan selalu melakukan pengecekan rekening.

"ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI BRImo DI DESA TUMORI"

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	5%
2	repository.teknokrat.ac.id Internet Source	4%
3	digilib.unila.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.upnyk.ac.id Internet Source	2%
5	media.neliti.com Internet Source	2%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
8	repositori.uma.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1%

10	www.scribd.com Internet Source	1 %
11	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1 %
12	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
13	eprints.polsri.ac.id Internet Source	1 %
14	repository.stei.ac.id Internet Source	1 %
15	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	1 %
16	repository.umj.ac.id Internet Source	1 %
17	dspace.uii.ac.id Internet Source	1 %
18	www.politeknikmbp.ac.id Internet Source	1 %
19	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI BRImo DI DESA TUMORI"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46
