



## Analisis Persepsi Masyarakat Penggunaan Layanan Transaksi Digital (Studi Kasus Pada Aplikasi Brimo Di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli)

Susimawati Gulo<sup>1)</sup>, Aferiaman Telaumbanua<sup>2)</sup>,  
Perlindungan Faebudodo Hulu<sup>3)</sup>, Idarni Harefa<sup>4)</sup>

Universitas Nias, Indonesia

[susimawatigulo11@gmail.com](mailto:susimawatigulo11@gmail.com)<sup>1)</sup>

[aferiaman.tel@gmail.com](mailto:aferiaman.tel@gmail.com)<sup>2)</sup>

[perlinhl@gmail.com](mailto:perlinhl@gmail.com)<sup>3)</sup>

[idarniharefa@gmail.com](mailto:idarniharefa@gmail.com)<sup>4)</sup>

### Abstrak

Aplikasi BRImo merupakan Alat transaksi keuangan digital perbankan yang disediakan untuk mempermudah kelancaran transaksi dengan efektif dan efisien yang didukung dengan smartphone dan jaringan internet. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada aplikasi BRImo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kelurahan Ilir yang berjumlah 10 orang masyarakat yaitu menyambut baik aplikasi BRImo karena memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan. Keamanan data pada layanan aplikasi BRImo sudah sangat baik karena aplikasi BRImo memiliki enkripsi data otentikasi dua faktor. Namun sebagian pengguna tidak sepenuhnya memahami manfaat fitur yang ada pada Aplikasi BRImo. Tingkat kebutuhan pengguna yang berbeda dan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi berbeda-beda. Penyedia layanan perlu melakukan literasi digital/edukasi agar fitur aplikasi BRImo ini tetap relevan dan memberikan manfaat pada masyarakat.

**Kata kunci:** Persepsi, Layanan Transaksi Digital, Fintech, BRImo

### Abstract

*The BRImo application is a digital banking financial transaction tool provided to facilitate smooth and efficient transactions supported by smartphones and internet networks. The purpose of this research is to determine the public perception of the use of digital transaction services on the BRImo application in the Ilir Village of Gunungsitoli City. The method used in this research is Descriptive Qualitative. The results of this study show that the perception of Ilir Village residents, totaling 10 people, is welcoming towards the BRImo application because it provides convenience and speed in financial transactions. The data security on the BRImo application service is very good because the BRImo application has two-factor authentication data encryption. However, some users do not fully understand the benefits of the features available on the BRImo application. Different user needs and individual abilities in using technology vary. Service providers need to carry out digital literacy/education to ensure that the features of the BRImo application remain relevant and beneficial to the community.*

**Key words:** Perception, Digital Transaction Services, Fintech, BRImo



## PENDAHULUAN

Pada era yang didominasi oleh perkembangan teknologi yang pesat, masyarakat di seluruh dunia merasakan dampaknya dalam kegiatan sehari-hari (Emara & Zhang, 2021). Globalisasi telah memperkuat interaksi manusia melalui teknologi, terutama internet, yang menjadi pijakan utama dalam berkomunikasi, mencari informasi, dan bahkan bertransaksi ekonomi. Ponsel menjadi perangkat kunci dalam kehidupan sehari-hari, memungkinkan akses internet dan memfasilitasi berbagai aktivitas (Giaretta & Chesini, 2021).

Dalam konteks ini, munculnya fintech (teknologi finansial) telah membawa revolusi dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Fintech memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan efisien, memungkinkan transaksi digital tanpa perlu datang ke lembaga keuangan tradisional (Su & Xu, 2023). Ini memberikan solusi terutama bagi masyarakat yang sulit mengakses layanan keuangan tradisional, terutama di daerah rural.

Salah satu contoh nyata pengaplikasian fintech adalah melalui Aplikasi BRImo dari Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRImo memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan digital, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan top up dompet digital, secara mudah melalui ponsel mereka. Dengan pertumbuhan pengguna yang pesat, BRImo menunjukkan bahwa layanan ini telah diterima dengan baik oleh masyarakat Indonesia (Boot et al., 2021).

Meskipun demikian, masih ada tantangan yang dihadapi dalam penggunaan layanan transaksi digital, termasuk kurangnya pemahaman dan kepercayaan dari sebagian masyarakat (Bartlett et al., 2022). Studi menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan fitur-fitur yang ada dalam Aplikasi BRImo, baik karena perbedaan tingkat kebutuhan maupun kemampuan teknologi individu.

Dari fenomena ini, muncul judul penelitian "Analisis Persepsi Masyarakat Penggunaan Layanan Transaksi Digital Pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli", yang bertujuan untuk memahami persepsi dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan transaksi digital melalui Aplikasi BRImo.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara dan observasi (Banna et al., 2022). Wawancara dilakukan dengan 10 orang masyarakat yang menggunakan Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli yaitu 1 orang Pegawai BRI sebagai Informan kunci, 2 orang Mahasiswa, 3 orang pelaku usaha, 2 orang PNS, 1 orang ibu rumah tangga, 1 orang Bidan desa, dengan panduan pertanyaan terstruktur untuk memahami pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan transaksi digital. Observasi dilakukan untuk memperoleh pemahaman langsung tentang praktik penggunaan aplikasi dan pola perilaku dalam proses transaksi. Data dari wawancara dan observasi dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola-pola dalam persepsi dan pengalaman pengguna. Triangulasi data digunakan untuk memastikan validitas, sementara kehati-hatian dalam pengumpulan dan analisis data memperkuat reliabilitas penelitian (Pizzi et al., 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti menyelesaikan proses penelitian, maka peneliti mengungkapkan beberapa hasil dan pembahasan sebagai berikut:

1. Persepsi tentang Kemudahan Penggunaan Aplikasi BRImo

Tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan Aplikasi BRImo sangat penting. Interface yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan proses transaksi yang efisien merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya tarik aplikasi ini. Hal ini konsisten dengan teori-teori yang menekankan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan sebagai faktor penentu adopsi teknologi (Chang et al., 2020). Dalam konteks ini, upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan antarmuka pengguna menjadi kunci untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan Aplikasi BRImo.

## 2. Pengaruh Lingkungan dalam Penerimaan Aplikasi BRImo

Pengaruh lingkungan sekitar, termasuk rekomendasi dari teman, keluarga, dan gaya hidup masyarakat, memainkan peran penting dalam penerimaan Aplikasi BRImo. Fenomena ini menggambarkan bahwa keputusan individu dalam menggunakan aplikasi ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal, tetapi juga oleh faktor-faktor eksternal (Yang et al., 2023). Oleh karena itu, strategi pemasaran yang efektif dan upaya untuk membangun popularitas di kalangan masyarakat dapat membantu meningkatkan adopsi aplikasi ini.

## 3. Kepercayaan terhadap Kredibilitas Layanan Aplikasi BRImo

Pengguna menilai kredibilitas layanan Aplikasi BRImo dari dua aspek utama: keamanan data dan privasi pengguna. Tanggapan positif terhadap kredibilitas layanan ini menunjukkan bahwa Aplikasi BRImo telah berhasil membangun kepercayaan di antara pengguna melalui implementasi fitur keamanan yang kuat dan kebijakan privasi yang transparan (Ye et al., 2022). Namun, upaya untuk terus meningkatkan keamanan dan privasi data tetap penting agar dapat mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi di antara pengguna.

## 4. Peran Pengalaman Pribadi dalam Penerimaan Aplikasi BRImo

Pengalaman pribadi memainkan peran penting dalam membentuk keyakinan diri pengguna dalam menggunakan Aplikasi BRImo. Pengalaman positif pengguna dengan aplikasi ini dapat membantu membangun kepercayaan dan memotivasi pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut (Alaassar et al., 2020). Oleh karena itu, penyedia layanan perlu terus meningkatkan pengalaman pengguna dan menangani masalah teknis dengan cepat untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengguna.

## 5. Perluasan Edukasi dan Pelatihan

Pendidikan dan edukasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pemahaman dan keyakinan diri pengguna dalam menggunakan Aplikasi BRImo. Pelatihan reguler dan materi edukasi yang tersedia secara online dapat membantu pengguna memahami fitur-fitur aplikasi secara lebih baik dan meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan Aplikasi BRImo dengan lebih efektif (Pizzi et al., 2021). Upaya-upaya ini penting untuk meningkatkan adopsi aplikasi dan memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan dengan optimal.

Dalam keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi BRImo memiliki potensi besar sebagai solusi transaksi keuangan yang efisien dan andal. Namun, untuk memanfaatkan potensi ini sepenuhnya, perlu dilakukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, memperluas pengaruh lingkungan, meningkatkan kredibilitas layanan, memperhatikan pengalaman pengguna, dan menyediakan pendidikan dan pelatihan yang memadai kepada pengguna. Dengan demikian, Aplikasi BRImo dapat terus menjadi pilihan yang diandalkan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan mereka secara online.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Lingkungan V Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli, maka kesimpulan dari persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada aplikasi BRImo meliputi tanggapan, pendapat, dan penilaian secara keseluruhan aplikasi BRImo telah memberikan dampak positif terhadap kemudahan, kebermanfaatan, efisiensi dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Aplikasi BRImo menawarkan solusi keuangan canggih hanya dengan Handphone dan dukungan jaringan internet (Bartlett et al., 2022). Namun pemahaman dan kemampuan individu pada penggunaan masih belum sepenuhnya merata pada masyarakat, sebagian pengguna tidak sepenuhnya menggunakan/memahami manfaat fitur yang ada pada Aplikasi BRImo. Hal ini tergantung dari tingkat kebutuhan dalam hal transaksi keuangan, dan juga kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital yang berbeda-beda. Penerimaan dan kemampuan pengguna untuk menguasai teknologi tersebut masih menjadi tantangan. Penyedia layanan perlu melakukan literasi digital/edukasi agar fitur aplikasi BRImo ini tetap relevan dan memberikan manfaat pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli, maka disarankan kepada pengguna aplikasi BRImo yang kurang mengerti tentang penggunaan fitur-fitur layanan aplikasi BRImo agar bertanya secara langsung kepada karyawan Bank BRI. Dan disarankan juga kepada pemberi layanan Aplikasi BRImo khususnya perusahaan Bank BRI agar lebih meningkatkan fitur yang ada pada Aplikasi BRImo supaya pengguna lebih dimudahkan, serta memberikan edukasi kepada masyarakat agar mampu memahami manfaat fitur-fitur yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaassar, A., Mention, A. L., & Aas, T. H. (2020). Exploring how social interactions influence regulators and innovators: The case of regulatory sandboxes. *Technological Forecasting and Social Change*, 160(August). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120257>
- Banna, H., Mia, M. A., Nourani, M., & Yarovaya, L. (2022). Fintech-based Financial Inclusion and Risk-taking of Microfinance Institutions (MFIs): Evidence from Sub-Saharan Africa. *Finance Research Letters*, 45(January 2021), 102149. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102149>
- Bartlett, R., Morse, A., Stanton, R., & Wallace, N. (2022). Consumer-lending discrimination in the FinTech Era. *Journal of Financial Economics*, 143(1), 30–56. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.05.047>
- Boot, A., Hoffmann, P., Laeven, L., & Ratnovski, L. (2021). Fintech: what's old, what's new? *Journal of Financial Stability*, 53. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2020.100836>
- Chang, V., Baudier, P., Zhang, H., Xu, Q., Zhang, J., & Arami, M. (2020). How Blockchain can impact financial services – The overview, challenges and recommendations from expert interviewees. *Technological Forecasting and Social Change*, 158(May), 120166. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120166>
- Emara, N., & Zhang, Y. (2021). The non-linear impact of digitization on remittances inflow: Evidence from the BRICS. *Telecommunications Policy*, 45(4), 102112. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2021.102112>
- Giaretta, E., & Chesini, G. (2021). The determinants of debt financing: The case of fintech



- start-ups. *Journal of Innovation and Knowledge*, 6(4), 268–279.  
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2021.10.001>
- Pizzi, S., Corbo, L., & Caputo, A. (2021). Fintech and SMEs sustainable business models: Reflections and considerations for a circular economy. *Journal of Cleaner Production*, 281, 125217. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.125217>
- Su, F., & Xu, C. (2023). Curbing credit corruption in China: The role of FinTech. *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(1), 100292.  
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100292>
- Yang, X., Yang, J., Hou, Y., Li, S., & Sun, S. (2023). Gamification of mobile wallet as an unconventional innovation for promoting Fintech: An fsQCA approach. *Journal of Business Research*, 155(PA), 113406.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113406>
- Ye, Y., Chen, S., & Li, C. (2022). Financial technology as a driver of poverty alleviation in China: Evidence from an innovative regression approach. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(1), 100164. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100164>