

## Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi BRImo di Desa Tumori

Meri Kristiani Zebua<sup>1</sup>, Aferiaman Telaumbanua<sup>2</sup>, Maria Magdalena Batee<sup>3</sup>,  
Perlindungan Faebudodo Hulu<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Nias

E-mail: [merizebua408@gmail.com](mailto:merizebua408@gmail.com)<sup>1</sup>

---

### Article History:

Received: 29 Juni 2024

Revised: 09 Juli 2024

Accepted: 14 Juli 2024

**Keywords:** *Persepsi Masyarakat, Layanan, BRImo.*

**Abstrak:** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan layanan aplikasi brimo di Desa Tumori. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini mengikuti model interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat pengguna aplikasi BRImo di Desa Tumori tentang kemudahan penggunaan cenderung baik. Masyarakat mampu untuk menggunakan fitur aplikasi BRImo seperti melakukan tranfer, tarik tunai tanpa kartu, cek saldo, pembayaran tagihan listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa dsb. Dimana kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet yang menghubungkan pengguna dengan pihak bank. Sedangkan persepsi masyarakat pengguna aplikasi BRImo terhadap manfaat penggunaan memberikan nilai yang baik bagi penggunanya.*

---

## PENDAHULUAN

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 (Wood et al., 2021).

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 (Aboramadan et al., 2022) “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 menungkatkan 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 (AlSuwaidi et al., 2021).

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 (Uddin et al., 2020). 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 (Faedah et al., 2022).

Melalui layanan mobile banking bank dapat berkomitmen untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan nyaman, sehingga nasabah di mana pun dan kapan pun dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman dan bank dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus menekan biaya layanan Oktapiani, dkk. dalam (Li et al., 2023). 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 modern, 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 (Li et al., 2023).

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 transfer 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 di atas merupakan masalah yang sering terjadi pada pengguna layanan aplikasi BRImo (Cahyadi et al., 2023).

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 diakses oleh masyarakat pedesaan 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 (Abbas et al., 2022).

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. adapun fitur aplikasi brimo yang sering digunakan masyarakat desa tumori diantaranya fitur transfer, tarik tunai tanpa kartu, pembayaran PDAM, pembayaran rekening listrik, pembayaran BPJS, pembelian pulsa dsb.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat desa tumori bahwa penggunaan aplikasi BRImo memberikan kemudahan transaksi bagi penggunanya. dimana dapat melakukan transaksi dengan cepat hanya menggunakan *handphone* dan internet tanpa kartu ATM. Akan tetapi selain mendapatkan kemudahan adapun kendala yang sering di hadapi masyarakat Desa Tumori dalam menggunakan layanan aplikasi BRImo yaitu munculnya sesi berakhir atau errornya aplikasi, seperti saldo terpotong dan tidak muncul bukti transaksi saat melakukan transfer. Kendala lain yang dialami yaitu fitur transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*). Yang dilakukan dengan cara menginput nomor *handphone* pada mesin ATM dan menginput OTP yang dikirimkan. Tetapi sebagian pengguna aplikasi BRImo tidak sepenuhnya percaya pada keamanan fitur BRImo ini karena adanya *cybercrime* misalnya kasus modus penipuan online. 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. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian: “Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi BRImo Di Desa Tumori”.

## LANDASAN TEORI

Dalam analisis persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan layanan aplikasi BRImo, konsep utama yang menjadi landasan adalah teori penerimaan teknologi dan persepsi pengguna terhadap teknologi tersebut. Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjadi salah satu kerangka kerja yang paling umum digunakan dalam penelitian mengenai adopsi teknologi. TAM menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu (Malsha et al., 2020).

Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha. Dalam konteks aplikasi BRImo, ini berarti masyarakat Desa Tumori harus merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, tidak memerlukan banyak usaha untuk mempelajarinya, dan tidak menimbulkan kebingungan selama penggunaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ini antara lain desain antarmuka yang intuitif, kemudahan navigasi, kejelasan instruksi, dan kecepatan akses (Faedah et al., 2022).

Selain itu, teori difusi inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*) oleh Rogers dalam (Abdurachman et al., 2023) juga relevan dalam memahami bagaimana masyarakat menerima dan mengadopsi aplikasi BRImo. Menurut Rogers, ada lima karakteristik inovasi yang mempengaruhi adopsi: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialabilitas, dan observabilitas. Dalam

hal kemudahan penggunaan, karakteristik kompleksitas yang mengacu pada tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi sangat berhubungan erat. Aplikasi BRImo haruslah tidak kompleks agar masyarakat desa dapat mengadopsinya dengan cepat dan tanpa kesulitan berarti.

Persepsi masyarakat juga dipengaruhi oleh pengalaman langsung dan informasi yang mereka peroleh dari lingkungan sosial mereka. Teori Sosial Kognitif (*Social Cognitive Theory*) oleh Bandura (1986) menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh lingkungan sosial mereka melalui proses observasi, pembelajaran sosial, dan pemodelan. Dalam hal ini, keberhasilan individu lain dalam menggunakan aplikasi BRImo dapat mempengaruhi persepsi masyarakat lainnya tentang kemudahan penggunaan aplikasi tersebut (Cahyadi et al., 2023).

Lebih jauh, model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean dalam (Aboramadan et al., 2022) menyoroti bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi. Untuk aplikasi BRImo, kualitas sistem mencakup stabilitas aplikasi, responsivitas, dan ketersediaan fitur yang mendukung kebutuhan pengguna. Kualitas informasi mencakup keakuratan, relevansi, dan kejelasan informasi yang disajikan oleh aplikasi. Jika aplikasi BRImo mampu menyediakan sistem yang berkualitas dan informasi yang berguna, maka persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi tersebut akan semakin positif.

Dalam konteks layanan perbankan digital, keamanan dan privasi juga menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan. Penelitian oleh Pavlou dalam (Faezah et al., 2022) menunjukkan bahwa persepsi terhadap keamanan dan privasi dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna dan, pada gilirannya, mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Masyarakat Desa Tumori harus merasa bahwa data pribadi mereka aman dan transaksi mereka terlindungi saat menggunakan aplikasi BRImo untuk mendapatkan pengalaman yang positif.

Secara keseluruhan, landasan teori dalam analisis persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan layanan aplikasi BRImo di Desa Tumori mencakup berbagai konsep dari TAM, teori difusi inovasi, teori sosial kognitif, model kesuksesan sistem informasi, serta faktor keamanan dan privasi. Penggunaan teori-teori ini membantu dalam memahami berbagai aspek yang mempengaruhi persepsi masyarakat dan bagaimana aplikasi BRImo dapat dioptimalkan untuk meningkatkan penerimaan dan kemudahan penggunaannya (Shoaib et al., 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif mengacu pada pengumpulan data di latar alamiah dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi, dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Hasil penelitian kualitatif tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya. (Wood et al., 2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realita atau natural setting yang holistik, kompleks, dan rinci. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan suatu objek, fenomena, atau setting sosial yang dituangkan dalam tulisan naratif, sehingga data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar, bukan angka.

Variabel penelitian adalah suatu atribut yang ditentukan oleh peneliti untuk dibahas dan mempunyai beberapa variasi untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya. Menurut (Liu & Zhang, 2022), variabel penelitian merupakan sesuatu yang akan menjadi pusat perhatian, berpengaruh, dan bernilai. (ERBAŞI, 2022) menyatakan bahwa variabel tunggal, juga dikenal sebagai indeks

tunggal, hanya membahas satu variabel saja. Maka dari itu, dalam penelitian ini, variabel yang menjadi fokus adalah persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan layanan aplikasi BRImo di Desa Tumori.

Penelitian ini dilakukan di Desa Tumori, Kecamatan Gunungsitoli Barat, Kota Gunungsitoli. Jadwal pelaksanaan penelitian mencakup beberapa tahap, mulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, konsultasi dengan dosen pembimbing, persiapan seminar, pelaksanaan seminar, persiapan penelitian, pengumpulan data, penulisan naskah skripsi, penyempurnaan naskah, hingga ujian skripsi, yang direncanakan berlangsung dari April hingga September 2023.

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara antara peneliti dengan narasumber, meliputi catatan hasil wawancara, observasi lapangan, dan informasi mengenai informan. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 10 orang yang terdiri dari berbagai latar belakang seperti PNS, wiraswasta, honorer, mahasiswa, dan masyarakat umum. Data sekunder diperoleh dari catatan, buku, atau majalah, serta sumber lain seperti bahan buku, jurnal, internet, dan artikel, yang digunakan untuk mendukung informasi primer (ERBAŞI, 2022).

Peneliti dalam penelitian kualitatif ini bertindak sebagai instrumen utama dan secara langsung terlibat dalam proses penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. (Li et al., 2023) menyatakan bahwa peneliti bertindak sebagai pengumpul data, sehingga keputusan terkait penelitian dapat diambil dengan cepat dan terarah. Instrumen pendukung lainnya termasuk notes untuk mencatat data yang didapatkan secara spontan saat observasi dan wawancara, baik formal maupun nonformal.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara terus terang, dimana peneliti secara terbuka menyatakan kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali data secara mendalam, dimana peneliti mempersiapkan beberapa pertanyaan sebelumnya namun tetap memberi ruang untuk eksplorasi lebih lanjut. Dokumentasi meliputi pengumpulan informasi dari catatan penting, serta pengambilan gambar untuk memperkuat hasil penelitian (Faedah et al., 2022).

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti model interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemfokusan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar dari lapangan untuk menajamkan dan mengorganisasi data sehingga interpretasi dapat ditarik. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik jaringan, dan bagan untuk memudahkan pemahaman. Penarikan kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi dan penyajian data, dimana kesimpulan yang dihasilkan merupakan temuan baru yang memberikan gambaran jelas mengenai objek penelitian (Shoaib et al., 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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 (AlSuwaidi et al., 2021) 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 masyarakat tentang kemudahan penggunaan aplikasi BRImo di Desa Tumori tentang kemudahan penggunaan aplikasi BRImo cenderung baik. Masyarakat mampu untuk menggunakan fitur aplikasi BRImo seperti melakukan tranfer, tarik tunai tanpa kartu, cek saldo, pembayaran tagihan listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa dsb. dimana kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet yang menghubungkan pengguna dengan pihak bank. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Flagstad & Johnsen, 2022) 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 sebkarn karna aplikasi m-banking BRImo sudah bisa diakses melalui smartphone kecuali penarikan tunai (Malsha et al., 2020). Hasil penelitian berdasarkan indikator persepsi kemudahan penggunaan menunjukan bahwa aplikasi Brimo:

a. Mudah dimengerti.

Dalam penggunaan aplikasi tidak terlepas yang namanya kemudahan dalam penggunaan sehingga dapat mempermudah pekerjaan. penggunaan aplikasi BRImo pada masyarakat desa tumori menunjukan bahwa pengguna dapat mengerti dalam menggunakan fitur.

b. Dapat dikontrol

Tanggapan masyarakat tentang aplikasi brimo menunjukan bahwa aplikasi ini dapat di kontrol oleh pengguna itu sendiri hal ini di buktikan dengan hasil wawancara peneliti lakukan di lapangan.

c. Jelas dan dapat dipahami

Penggunaan aplikasi BRImo memiliki fitur yang jelas dan dapat di pahami oleh para penggunanya. Hal ini di buktikan dengan banyaknya masyarakat yang mendapatkan kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi.

d. Mudah untuk menjadi terampil/mahir

Salah satu dampak yang kita dapatkan ketika dapat menggunakan aplikasi yaitu membuat kita terampil dalam melakukan pekerjaan.

e. Mudah digunakan.

Semakin mudah sebuah aplikasi untuk digunakan maka semakin banyak juga penggunanya. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai masyarakat pengguna mendapatkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi m-banking BRImo.

## 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 (Aboramadan et al., 2022) “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 pemakainya.

Persepsi masyarakat tentang manfaat penggunaan aplikasi BRImo cenderung baik. Kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi BRImo yaitu dapat mempercepat pekerjaan penggunanya serta transaksi keuangan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Dengan penggunaan fitur yang ada pada aplikasi masyarakat menerima banyak manfaat. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi BRImo karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh aplikasi BRImo ini (Abdurachman et al., 2023).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (ERBAŞI, 2022) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh sangat signifikan terhadap minat penggunaannya dimana semakin besar manfaat yang dirasakan penggunanya 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 ke bank 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 penggunanya yaitu transfer uang, pembayaran token listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa, pembayaran bpjs, cek saldo dsb. Hasil penelitian berdasarkan indikator persepsi manfaat menunjukan bahwa aplikasi Brimo:

### a. Mempercepat pekerjaan

Manusia dan teknologi dua hal yang tidak dapat dipisahkan pada era digital. Aplikasi m-banking BRImo menjadi bagian dalam aktivitas manusia dalam menyelesaikan pekerjaan.

### b. Meningkatkan kinerja

Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas serta kemampuan yang ditetapkan. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, bahwa dengan adanya aplikasi BRImo dapat mempermudah pekerjaan sehingga pekerjaannya terselesaikan dengan cepat. hal ini menunjukkan bahwa kinerja masyarakat dalam menyelesaikan pekerjaan mengalami peningkatan.

### c. Meningkatkan produktivitas

Produktivitas merupakan sebagai perbandingan yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya dalam memanfaatkan aplikasi. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna merasakan manfaat dalam penggunaan aplikasi ini yaitu mempermudah dalam melakukan pekerjaan sehingga transaksi yang dilakukan lebih cepat.

- d. Mempermudah pekerjaan  
Aplikasi m-banking BRImo salah satu aplikasi yang mudah untuk digunakan dimana aplikasi ini tidak memerlukan banyak tenaga dalam menggunakannya. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna bahwa aplikasi BRImo dapat mempermudah pekerjaan.
- e. Bermanfaat  
Bermanfaat artinya hasil yang dirasakan oleh seseorang terhadap sesuatu. m-banking BRImo merupakan aplikasi yang memberikan berbagai manfaat bagi para penggunanya. Begitu juga yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, dimana masyarakat mendapatkan banyak manfaat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan aplikasi BRImo di Desa Tumori tentang kemudahan penggunaan aplikasi BRImo cenderung baik. Masyarakat mampu untuk menggunakan fitur aplikasi BRImo seperti melakukan tranfer, tarik tunai tanpa kartu, cek saldo, pembayaran tagihan listrik, pembayaran PDAM, pembelian pulsa dsb. dimana kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet yang menghubungkan pengguna dengan pihak bank. Persepsi masyarakat tentang manfaat penggunaan aplikasi BRImo cenderung baik. Kemanfaatan dalam penggunaan aplikasi BRImo yaitu dapat mempercepat pekerjaan penggunanya serta transaksi keuangan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Dengan penggunaan fitur yang ada pada aplikasi masyarakat menerima banyak manfaat. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi BRImo karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh aplikasi BRImo ini. Dalam penggunaan aplikasi BRImo, masyarakat pengguna sering diperhadapkan pada munculnya sesi berakhir atau errornya aplikasi, ketidakstabilan jaringan internet seperti saldo terpotong dan tidak muncul bukti transaksi saat melakukan transfer. Kendala lain yang dialami yaitu fitur transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM (*cardless*), sebagian pengguna aplikasi BRImo tidak sepenuhnya percaya pada keamanan fitur BRImo ini karena adanya *cybercrime* misalnya kasus modus penipuan online. selain itu pengguna terkadang lupa Pin atau password karna penggunanya memiliki banyak akun lain..

## PENGAKUAN

Kami mengucapkan terimakasih banyak kepada rekan penulis, *reviewer*, *publisher*, dan para pembaca artikel kami ini. Semoga artikel ini dapat menjadi berkat dan berguna bagi peneliti selanjutnya dan rekan-rekan pembaca.

## DAFTAR REFERENSI

- Abbas, Z., Gull Khan, A., Smaliukienė, R., Zámečník, R., Hussain, K., & Mubarik, S. (2022). Green HRM pursuit of social sustainability in the hotels: AMO theoretical perspective. *Quality - Access to Success*, 23(190), 41–50. <https://doi.org/10.47750/QAS/23.190.05>
- Abdurachman, D., Ramdhan, R. M., Karsoma, A., Winarno, A., & Hermana, D. (2023). Integrating Leadership in Job Demand Resources (JD-R) for Personal Performance in Military Institution. *Sustainability (Switzerland)*, 15(5), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su15054004>
- Aboramadan, M., Crawford, J., Türkmenoğlu, M. A., & Farao, C. (2022). Green inclusive leadership and employee green behaviors in the hotel industry: Does perceived green organizational support matter? *International Journal of Hospitality Management*,

- 107(July), 103330. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103330>
- AlSuwaidi, M., Eid, R., & Agag, G. (2021). Understanding the link between CSR and employee green behaviour. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46(October 2020), 50–61. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.11.008>
- Cahyadi, A., Natalisa, D., Poór, J., Perizade, B., & Szabó, K. (2023). Predicting the Relationship between Green Transformational Leadership, Green Human Resource Management Practices, and Employees' Green Behavior. *Administrative Sciences*, 13(1). <https://doi.org/10.3390/admsci13010005>
- ERBAŞI, A. (2022). Green Organizational Climate: Measurement Scale Development and Validation to Measure Green Climate Structure in Organizations. *Ege Akademik Bakis (Ege Academic Review)*. <https://doi.org/10.21121/eab.1086516>
- Faezah, J. N., Yusliza, M. Y., Azlina, Y. N., Saputra, J., & Wan Zulkifli, W. K. (2022). Developing a Conceptual Model to Implement the Employee Ecological Behavior in Organisations. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 13(3), 746–755. [https://doi.org/10.14505/jemt.v13.3\(59\).14](https://doi.org/10.14505/jemt.v13.3(59).14)
- Flagstad, I., & Johnsen, S. Å. K. (2022). The psychology of green entrepreneurship: Founder-driven development of green climate in small-scale companies. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2079245>
- Li, W., Abdalla, A. A., Mohammad, T., Khassawneh, O., & Parveen, M. (2023). Towards Examining the Link Between Green HRM Practices and Employee Green in-Role Behavior: Spiritual Leadership as a Moderator. *Psychology Research and Behavior Management*, 16(February), 383–396. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S396114>
- Liu, L., & Zhang, C. (2022). Linking environmental management accounting to green organisational behaviour: The mediating role of green human resource management. *PLoS ONE*, 17(12 December), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0279568>
- Malsha, K. P. P. H. G. N., Anton Arulrajah, A., & Senthilnathan, S. (2020). Mediating role of employee green behaviour towards sustainability performance of banks. *Journal of Governance and Regulation*, 9(2), 92–102. <https://doi.org/10.22495/jgrv9i2art7>
- Shoaib, M., Abbas, Z., Yousaf, M., Zámečník, R., Ahmed, J., & Saqib, S. (2021). The role of GHRM practices towards organizational commitment: A mediation analysis of green human capital. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1870798>
- Uddin, M. A., Akter, R., Al-Amin, M., Rahman, M. S., & Ferdausy, S. (2020). How Do Socially Responsible Human Resource Management and Voluntary Green Behavior Influence Organizational Competitiveness? In *Studies in Business and Economics* (Vol. 15, Issue 2, pp. 243–255). <https://doi.org/10.2478/sbe-2020-0038>
- Wood, B. P., Eid, R., & Agag, G. (2021). A multilevel investigation of the link between ethical leadership behaviour and employees green behaviour in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 97(October 2020), 102993. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102993>