

**STUDI TENTANG KEPUTUSAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
BRIMO PADA PELAKU USAHA UMKM
(Studi Kasus Kantor Cabang BRI Cirebon
Gunungjati)**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh:

**DIANDRA DISTA AJI
NIM. 12010121410049**

**FEB UNDIP
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**



SERTIFIKASI

Saya Diandra Dista Aji, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Magister Manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggung jawabannya sepenuhnya berada dipundak saya.

Cirebon, 06 Maret 2023

Diandra Dista Aji

PENGESAHAN TESIS

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**STUDI TENTANG KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* BRIMO PADA
PELAKU USAHA UMKM
(Studi Kasus Kantor Cabang BRI Cirebon Gunungjati)**

Yang disusun oleh Diandra Dista Aji, NIM 12010121410049
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 06 Maret 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Semarang, Maret 2023
Universitas Diponegoro Fakultas
Ekonomika dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program,



Mirwan Setiawan Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, likely belonging to the supervisor, DR Ahyar Yuniawan.

DR Ahyar Yuniawan S.E.M.Si.

ABSTRACT

Digitalization era progressed rapidly in terms of information and technology-based system, mainly internet-based transactions. In the near future, a mobile banking-based system has enormous potential to provide cashless transaction services to the public. BRIMO was created to meet the public needs for cashless transactions. This study aims to determine what factors that's influence a customer's decision to use the BRIMO application. In this research, the researcher uses descriptive-qualitative method. Factors that determine customer's decision to choose BRIMO apps such as: customers didn't activate BRIMO Apps when they open a Bank account. Many of them use basic smartphones that limiting the features of BRIMO apps. Customers who are registered as BRI LINK Agents confuse with similarity between BRIMO apps and BRILINK Mobile features, instead they choose to use BRILINK Mobile than BRIMO apps daily. Customers self-confidence is the other reason for not using the apps. Customers are yet to belief the cashless transactions where it is heavily influenced by the stability of the internet network that differs in each region. The minimum presence of digital business ecosystem has resulted in minimum usage of the BRIMO apps as it is illustrated that both suppliers and consumers still use cash transactions. These factors cause customers to reluctantly use the BRIMO application as a cashless transaction.

Keywords: *BRIMO, Cashless Transaction, Internet Banking, Businessman*

ABSTRAK

Era digitalisasi membuat kemajuan pesat pada sistem yang berbasis teknologi dan informasi terutama terkait dengan transaksi berbasis internet. Kedepannya system berbasis mobile banking memiliki potensi yang sangat besar untuk memberikan penyediaan layanan transaksi *cashless* kepada masyarakat. BRIMO lahir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi *cashless*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi BRIMO. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Beberapa faktor yang menentukan responden dalam memilih untuk menggunakan aplikasi BRIMO antara lain adalah aktivasi BRIMO tidak langsung dilakukan nasabah saat pembukaan rekening. Nasabah masih menggunakan *smartphone* yang memiliki fitur *basic* sehingga nasabah belum dapat mengaktifkan semua fitur aplikasi BRIMO. Nasabah yang menjadi Agen BRI LINK kesulitan menggunakan aplikasi BRIMO yang disebabkan oleh kesamaan fitur antara aplikasi BRIMO dengan BRILINK Mobile. Ketidakpercayaan diri Nasabah dalam menggunakan aplikasi BRIMO juga menjadi faktor penyebab tidak digunakannya aplikasi tersebut. Ketidakpercayaan nasabah terhadap transaksi *cashless* yang banyak dipengaruhi oleh kestabilan jaringan internet dimana kestabilan jaringan internet masing-masing daerah berbeda. Belum terciptanya ekosistem bisnis secara digital menciptakan minimnya penggunaan aplikasi BRIMO, digambarkan bahwa baik *supplier* dan konsumen masih menggunakan *system* transaksi tunai. Faktor - faktor ini yang menyebabkan nasabah masih enggan dalam menggunakan aplikasi BRIMO sebagai transaksi *cashless*.

Kata Kunci: BRIMO, Transaksi Non-Tunai, Internet Banking, Pelaku Usaha

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan anugerah-Nya penulis diberikan kesehatan, kemudahan dalam menyelesaikan tesis berjudul “Studi Tentang Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Brimo Pada Pelaku Usaha Umkm (Studi Kasus Kantor Cabang BRI Cirebon Gunungjati), sebagai syarat untuk memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Dalam kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada Orangtua yang tiada henti memberikan doa dan restunya. Mertua dan Istri tercinta yang telah memberikan segala doa, dukungan, motivasi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik, lancar dan tepat waktu.

Tidak lupa ucapan terima kasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada yang kami sebutkan di bawah ini :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M. Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi, seluruh Civitas Akademika dan seluruh staf Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan sarana, prasarana, dukungan, fasilitas, dst, sehingga proses belajar dan pembelajaran dapat berjalan dengan lancar dalam kondisi pandemik yang belum selesai.

3. Bapak DR Ahyar Yuniawan S.E.M.Si., selaku guru sekaligus sebagai dosen pembimbing yang tidak ada kata lelah dan selalu memberikan bimbingan, panduan, dorongan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Guru atau Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu, pembelajaran, hikmah, inspirasi dan pengalaman selama dalam proses perkuliahan serta seluruh staf Tata Usaha yang telah membantu dan mendukung seluruh kegiatan belajar, perkuliahan dan pembelajaran selama ini.
5. Bapak Bastian Nur Ardiansyah, selaku Pemimpin Cabang KC Cirebon Gunungjati sekaligus sebagai pembimbing yang telah memberikan panduan dan arahan atas penelitian di lapangan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman seperjuangan MM Angkatan 59 yang sangat kompak, semangat dan menginspirasi, para narasumber dan informan, para sahabat, serta para pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan Tesis ini.

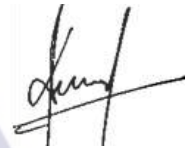
Semoga kebaikan dari Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu semua serta rekan rekan semua menjadi ladang pahala dan amal kebajikan. Selanjutnya semoga hasil Tesis ini dapat menjadi salah satu masukan dan kemanfaatan yang seluas luasnya bagi dunia akademik, praktis, pemangku kebijakan, dan pihak pihak lain.

Peulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT, hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaa sehingga diperlukan masukan untuk

perbaikan dan pengembangan di waktu-waktu yang akan datang dalam rangka penyempurnaan Tesis ini.

Cirebon , 06 Maret 2023

Penulis



Diandra Dista Aji



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Telaah Pustaka	10
2.1.1 Pengambilan Keputusan.....	10
2.1.2 Minat	13
2.1.3 Inovasi	16
2.1.4 Mobile Banking	17
2.2 Peneliti Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Pendekatan Penelitian.....	35
3.3 Objek dan Lokasi Penelitian	35

3.4	Subjek Penelitian	36
3.5	Jenis, Populasi , dan Informan Penelitian.....	36
3.5.1	Jenis Data	36
3.5.2	Populasi Penelitian	37
3.5.3	Informan	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisis Data	40
3.8	Validitas Data	41
BAB IV ANALISIS DATA.....		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1	Profil Objek Penelitian	44
4.1.2	Profil Informan	45
4.1.3	Identifikasi Hasil Wawancara.....	46
4.2	Proses Pembukaan <i>User Internet Banking</i>	47
4.3	Kehandalan Produk BRIMO	50
4.4	Transaksi <i>Cashless</i>	52
4.5	Pembahasan	54
4.5.1	Proses Awal Penggunaan <i>Internet Banking</i>	55
4.5.2	Kehandalan Aplikasi BRIMO.....	58
4.5.3	Penggunaan BRIMO dalam Transaksi <i>Cashless</i>	61
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		62
5.1	Kesimpulan Penelitian	62
5.2	Implikasi Manajerial.....	64
5.2.1	Proses Pembukaan <i>User ID</i> BRIMO	64
5.2.2	Kehandalan Aplikasi BRIMO.....	64
5.2.3	Transaksi <i>Cashless</i>	65
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	65
5.4	Agenda Penelitian Mendatang	66

DAFTAR PUSTAKA.....	68
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	71
----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pencapaian <i>Sales Volume</i> per Rekening BRIMO KC Gunungjati.....	4
Tabel 1. 2 Data Pencapaian Persentase <i>Sales Volume</i> BRIMO KC Gunungjati....	4
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Tabel Informan.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Penelitian	32
Gambar 4. 1 Temuan Keputusan Nasabah dalam Menggunakan dan Tidak Menggunakan Aplikasi BRIMO dalam Transaksi Bisnis Harian	55



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun ini, industri perbankan menghadapi tekanan persaingan yang kuat dihasilkan terutama dari integrasi dan globalisasi pasar keuangan, dan penggunaan yang lebih luas dari *e-commerce* untuk memberikan layanan dan menciptakan produk baru (Nellis et al., 2000). Menanggapi tren global ini, sejumlah bank besar Eropa melakukan strategi “*Universal Banking*” dengan memperluas operasi bisnis mereka dan berusaha untuk menjadi pemain global dengan satu strategi branding global (Nellis et al., 2000; Robinson, 2007). Dengan adanya bantuan pengembangan teknologi, peluncuran skema Digital dan pemotongan harga akses internet 4G akan membuka banyak peluang untuk perbankan Internet (Chabra, 2018).

Pandemi *Covid-19* memberikan dampak perubahan dalam kebiasaan masyarakat diantaranya adalah perubahan perilaku bertransaksi keuangan akibat aturan *lockdown* dari pemerintah. Perubahan tersebut yaitu masyarakat mulai beralih menggunakan *smartphone* untuk bertransaksi keuangan. Perilaku belanja masyarakat juga beralih melalui *platform online* sehingga hal ini mengakibatkan perubahan *sales volume* secara *significant* dan tingginya kebutuhan masyarakat untuk *cashless* pada masa *pandemic Covid-19*. *Pandemic Covid-19* berdampak pada perekonomian diantaranya perubahan kebiasaan nasabah *working* dari rumah atau *work from home*, lonjakan transaksi *online shopping*, perubahan gaya hidup masyarakat yang beralih ke layanan *delivery service*, layanan konsultasi dokter *online*, dan kebutuhan teknologi *touchless tech* yang meningkat.

Pasar perbankan yang menggunakan internet secara ideal di antaranya negara-negara berkembang di Asia, sebagian berfokus pada menciptakan bank berbasis digital. Di tingkat Internasional, loyalitas pelanggan sangat terkait dengan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan jangka Panjang (Chabra, 2018). Era digitalisasi membuat kemajuan pesat pada sistem yang berbasis teknologi dan informasi terutama terkait dengan jaringan berbasis internet yang membuat arah pada perubahan untuk berinteraksi dengan pelanggan. Penggunaan *smartphone* telah menyebar sangat luas di beberapa negara berkembang maupun di berbagai negara maju. Untuk kategori bank ritel, internet adalah saluran distribusi baru yang menawarkan waktu tunggu yang lebih rendah dan kenyamanan yang lebih tinggi daripada layanan perbankan secara tradisional yaitu interaksi tatap muka dan datang ke bank. Fenomena ini menunjukkan bahwa nasabah lebih tertarik pada bank bank ritel yang memungkinkan transaksi lebih cepat melalui portal *online*. Kedepannya *system* berbasis *mobile banking* memiliki potensi yang sangat besar untuk memberikan penyediaan layanannya kepada orang-orang yang belum memiliki rekening bank. Menurut (Bhas,2014) *mobile banking* sebagai “penyediaan layanan perbankan (pengoperasian giro bank dan deposito atau tabungan', enkapsulasi layanan seperti penyetoran, penarikan, *transfer* rekening dan pemeriksaan saldo) kepada pelanggan pada perangkat seluler.

Layanan perbankan berbasis *online* memberikan layanan mandiri yang memungkinkan bank untuk memberikan informasi dan menawarkan layanannya kepada nasabah lebih dekat melalui teknologi. *E-banking* menghadapi persaingan ketat karena pesaing internet hanya dengan sekali klik, Sehingga tantangan besar bagi mereka untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (Chabra, 2018). Disamping itu *mobile banking* dapat meningkatkan kualitas dan layanan perbankan untuk membantu nasabah

dalam mengelola layanan perbankan dengan mudah tanpa harus datang ke kantor bank. Dengan begitu perbankan mampu mengurangi biaya dan mempermudah transaksinya. Adapun yang menjadi visi dan misi Bank BRI sebagai bukti mendukung adanya layanan perbankan berbasis *online* adalah menjadi *The Most Valuable Bank in South East Asia and Home to The Best Talent* dengan misi BRI adalah melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan penggunaan transaksi *digital banking* tahun Bank BRI sepanjang tahun 2021 jumlah transaksi *digital* melalui *e-channel* Bank BRI menembus 5,7 Milyar transaksi. Sedangkan dari sisi *volume* Bank BRI mampu mencatatkan 4.617 triliun Rupiah meningkat 57% dibandingkan periode yang sama ditahun 2020, bahkan jika dibandingkan dengan masa sebelum pandemi, terjadi peningkatan sebesar 68% (YoY Juni 2019 – Juni 2021). Salah satu *e-channel* unggulan BRI yaitu BRIMO menyumbang 25% atau sebesar 1.165 Trilyun Rupiah dan hal ini dibuktikan dengan *trend* yang terus meningkat setiap tahunnya sebesar 169% (YoY Juni 2019 – Juni 2021) dan 94% (YoY Juni 2020 – Juni 2021).

Bank BRI Regional Bandung memiliki 30 kantor cabang , yang mana Di kota Cirebon terdapat 2 (dua) kantor cabang yaitu Cabang Cirebon Kartini dan Kantor Cabang Gunungjati. Bank BRI Kantor Cabang Cirebon Gunungjati memiliki 3 Kantor Cabang Pembantu dan 19 kantor unit. Unit tersebut melayani dari Cirebon daerah barat hingga Cirebon daerah Timur. Berikut adalah tabel posisi Rekening Simpanan dan Rekening Aktif dalam transaksi BRIMO.

Tabel 1. 1
Data Pencapaian Sales Volume per Rekening BRIMO KC Gunungjati

	31-Dec-21	31-Jan-22	28-Feb-22	TARGET Desember 22
Jumlah Rekening KC Gunung Jati	589,949	587,280	582,430	688,336
Jumlah User BRIMO	33,454	35,507	36,986	48,824
Jumlah Transaksi Brimo	131,697	1,859,241	272,385	3,056,435

Sumber : Data Primer Diolah

Pada kenyataanya, dari data tabel 1.1 terdapat ketimpangan jumlah *user* aktif dalam menggunakan aplikasi BRIMO dibandingkan dengan jumlah rekening yang telah dibuka di seluruh Kantor Cabang Cirebon Gunungjati.

Tabel 1. 2
Data Pencapaian Persentase Sales Volume BRIMO KC Gunungjati

	31-Dec-21	31-Jan-22	28-Feb-22
User Terhadap Rekening	5.67%	6.05%	6.35%
Jumlah Transaksi BRIMO / User	394%	5236%	736%

Sumber : Data Primer diolah

Dari data diatas diketahui terdapat ketimpangan antara jumlah *user* rekening simpanan dan *user* aktif dalam aplikasi *mobile banking* BRIMO. Untuk KC Gunungjati hanya rata-rata 6% pemilik rekening yang berada di Kantor Cabang Gunungjati menggunakan atau mengaktifkan aplikasi BRIMO. Data tersebut menggambarkan setiap jumlah rekening aktif BRIMO mampu memberikan 736% transaksi dalam bulan Februari 2022. Untuk peningkatan pengguna aktif terhadap jumlah rekening sangat lah tidak tumbuh secara signifikan yaitu hanya tumbuh sebesar 0,3% tiap bulannya.

Mobile Banking adalah indikator modernisasi, untuk pembukuan, untuk menjangkau semua informasi terkini dengan *internet banking*, mengakses informasi

rinci melalui *internet banking*, dan mempelajari dan melakukan transaksi baru. Penelitian yang dilakukan oleh Szopinski (2016). Pada penelitian yang dilakukan Eser (2019) menemukan tujuh faktor yang efektif dalam menggunakan *mobile banking* yaitu efek lingkaran sosial, manfaat penggunaan, kegunaan, kecepatan dan penghemat waktu, kemudahan penggunaan dan biaya, kemampuan untuk menggunakan internet dan keuntungan menggunakan *internet banking* dan kesesuaian dengan gaya hidup dan kerja, menurut penelitian ini penggunaan internet, produk perbankan dan kepercayaan terhadap bank merupakan faktor penting dalam penggunaan *internet banking*.

Penelitian yang dilakukan Maharsi (2010), *Mobile banking* menaruh banyak keuntungan. Dalam melakukan operasionalnya, sebuah bank wajib mempunyai tempat kerja untuk beroperasi & memerlukan banyak biaya. Seiring perkembangan teknologi, *internet banking & mobile banking* mulai menghilangkan batas fisik, ruang & waktu. Layanan perbankan bisa diakses dimana saja & dapat digunakan untuk beragam transaksi *online* antara lain yaitu mengecek saldo dalam rekening, *history* transaksi dalam beberapa bulan terakhir, membayar tagihan-tagihan, *transfer* antar *account* bank di Indonesia. Dengan berkembangnya fasilitas layanan perbankan di Indonesia.

Faktor penerimaan risiko terhadap keamanan penggunaan *mobile banking* sebagai salah satu faktor, meskipun *internet banking* menaruh kemudahan dalam bertransaksi dan cepat tetapi nasabah masih enggan untuk mengadopsi atau memakai karena alasan keamanan & privasi. (Safeena, 2011) menggunakan empat faktor yg mempengaruhi nasabah dalam adopsi *internet banking* atau *mobile banking* yaitu manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kesadaran konsumen tentang *internet banking* & risiko yang dihadapi. Permasalahan yang muncul yaitu faktor *consumer awareness* terkait penggunaan *internet banking*. Penggunaan *internet banking* yaitu

penggunaan layanan dalam perbankan memberikan pengalaman baru bagi penggunanya akan tetapi disini pengguna perlu mengenal dan paham lebih pada layanan dalam *internet banking*.

Pada dasarnya layanan perbankan mempunyai fitur keamanan melalui koneksi yg terenkripsi dengan aman yang mana membuat *hacker* tidak mudah mencuri data yang berinteraksi (*interface*). Kecuali jika *handphone* hilang atau dicuri dan pemberian kode sandi OTP kepada pencuri data (*hacker*). Sementara ini *mobile banking* hanya tersedia dalam *smartphone* yang mengharuskan spesifikasi pada tipe *handphone* tertentu. Sehingga dukungan aplikasi *mobile banking* tidak selalu kompatibel dengan semua jenis *smartphone*. Jika nasabah tidak memiliki *smartphone*, biasanya jenis *mobile banking* yang tersedia tidak akan dapat mengakses beberapa fitur.

Dari ketimpangan data diatas, yang menyebabkan nasabah kurang menginginkan untuk mengadopsi BRIMO by BRI yaitu yang pertama nasabah dengan usia diatas 60 tahun yang kurang nyaman dengan teknologi *mobile banking*, Kedua secara geografis Cirebon yang masih terdapat *rural area*, faktor *signal handphone* masih menjadi sebuah kendala di suatu daerah. Ketiga faktor lingkungan yang berada di lingkungan pedesaan mengingat segmen pasar BRI adalah bisnis skala mikro dan *handphone* masih terdapat nasabah yang belum *support* dengan aplikasi BRIMO by BRI. Keempat dikarenakan kenyamanan dalam belanja masih nyaman menggunakan uang tunai (*Cash*) maka penggunaan *internet banking* masih belum diperlukan. Kelima dikarenakan semua hanya pada dunia *Cloud* atau hanya data sehingga nasabah merasa tidak nyaman dan tidak percaya atas teknologi untuk saling bertransaksi. Berdasarkan fenomena yang terjadi khususnya di BRI area Cirebon Gunungjati maka perlu kajian

lebih lanjut dan mendalam mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BRIMO

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data laporan posisi jumlah rekening dengan posisi pengguna *user* BRIMO terdapat ketimpangan jumlah *user* aktif dalam menggunakan aplikasi BRIMO dibandingkan dengan jumlah rekening yang telah dibuka di seluruh Kantor Cabang Cirebon Gunungjati. Posisi jumlah rekening yang telah dibuka BRI Cabang Gunungjati telah mencapai 583 juta rekening, namun pengguna yang mengaktifkan rekening BRIMO hanya 37 juta *user*. Ketimpangan antara jumlah *user* rekening simpanan dan *user* aktif dalam aplikasi *mobile banking* BRIMO ini hanya sebesar 6% pemilik rekening yang berada di Kantor Cabang Gunungjati menggunakan atau mengaktifkan aplikasi BRIMO. Dari permasalahan tersebut berarti jumlah rekening yang telah diakuisisi secara besar belum mampu memberikan peningkatan pengguna aktif user BRIMO atau tidak tumbuh secara signifikan.

Perlunya kajian lebih lanjut dan mendalam mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BRIMO by BRI. Dari beberapa temuan yang terdapat di lapangan, yaitu terdapat nasabah yang telah memiliki rekening simpanan di BRI namun masih belum menggunakan beberapa *fitur* transaksi dalam BRIMO. Perilaku tersebut dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BRIMO sebagai alat transaksi harian di UMKM Kota Cirebon. Pertanyaan-pertanyaan yang muncul dalam penelitian:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi nasabah UMKM di Kota Cirebon dalam memutuskan untuk menggunakan BRIMO ?

2. Faktor-faktor apa yang menjadi kendala nasabah untuk tidak menggunakan BRIMO?
3. Strategi-strategi apa yang dilakukan untuk memenuhi minat nasabah dalam menggunakan BRIMO?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas akan menjadi sebuah landasan yang mendasari tujuan penelitian ini. Dapat diuraikan secara khusus dari tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis beberapa kebutuhan apa yang dijadikan pertimbangan nasabah UMKM di Kota Cirebon untuk menggunakan BRIMO sebagai transaksi harian mereka.
2. Untuk menganalisis kendala nasabah untuk tidak menggunakan BRIMO sebagai alat transaksi harian mereka didalam bisnis mereka.
3. Untuk mengetahui strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan BRIMO.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil pada penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran praktis untuk manajemen BRI KC Gunungjati dan informasi mengenai keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO dan memberikan informasi baru melalui kendala dan harapan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRIMO, sehingga diharapkan mampu

meningkatkan pencapaian target kinerja *E-Banking* Kantor Cabang Cirebon Gunungjati dalam meningkatkan jumlah *sales* dan *volume* transaksi harian BRIMO.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Pengambilan Keputusan

Filosofi bisnis yang berpusat pada pelanggan memandang pemasaran sebagai upaya total perusahaan menuju kepuasan pelanggan dengan keuntungan (Kotlerdkk.,2019). Salah satu pendorong fokus pelanggan yang berdedikasi adalah peningkatan kemampuan pelanggan dalam berkomunikasi dengan perusahaan melalui media sosial. Ini juga bergantung pada kemampuan perusahaan untuk mengembangkan kapabilitas inti untuk mendengarkan, menganalisis, dan menggunakan suara pelanggan dalam pengambilan keputusan manajerial (Brown dkk,2019). Studi telah menunjukkan hubungan yang kuat antara kepuasan pelanggan dan kinerja bisnis (Morgan, 2012).

Perilaku konsumen berfokus pada aktivitas/kegiatan yang berhubungan dengan konsumsi pribadi. Menurut, Schiffman dan Kanuk (2008) Perilaku konsumen dikaitkan dengan alasan dan kendala yang mempengaruhi pilihan, pembelian, dan penggunaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan individu. Oleh karena itu, perilaku konsumen perlu dianalisis untuk menentukan kebutuhan yang diinginkan. Proses pengambilan keputusan dibagi menjadi empat *fase*. Langkah pertama adalah memahami masalah. Tahap kedua adalah evaluasi terhadap metode atau alternatif lain yang ada dan sarana yang paling tepat. Tahap ketiga adalah pembelian. Ini memanifestasikan dirinya dalam bentuk

tindakan di mana produk atau layanan akhir yang dipilih digunakan dan konsumen mengevaluasi kembali keputusan yang dipilih. Proses pengambilan keputusan konsumen merupakan langkah penting dalam pengambilan keputusan atau pembelian produk. Proses ini terdiri dari beberapa langkah yang berlangsung satu demi satu sebelum konsumen membuat keputusan.

Keputusan pembelian adalah kegiatan pemecahan masalah individu dalam memilih opsi tindakan yang tepat dari dua pilihan dan dianggap sebagai proses keputusan pembelian yang paling tepat dengan terlebih dahulu melalui proses pengambilan keputusan. Proses keputusan konsumen dalam membeli atau menggunakan produk atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu promosi produsen atau perusahaan lainnya, faktor perbedaan individu, dan faktor lingkungan.

Proses pengambilan keputusan konsumen antara lain pengenalan kebutuhan konsumen, pencarian informasi produk atau jasa oleh konsumen, evaluasi alternatif, pembelian dan kepuasan konsumen. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen, pemasar dapat memperoleh pengetahuan tentang bagaimana mengembangkan strategi dan komunikasi pemasaran yang lebih baik. Sebelum memasarkan suatu produk, perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan konsumen, tujuan pemasaran, dan proses pengambilan keputusan. Banyak keputusan pembelian hanya memengaruhi satu pembuat keputusan, sementara keputusan lain dapat memengaruhi banyak peran, penghasil ide, pemberi pengaruh, pembuat keputusan, pembeli, dan pengguna.

Meurut (Sujeet, 2014) Faktor yang mempengaruhi nasabah mengambil keputusan untuk mengadopsi *internet banking* terbagi 4 faktor yaitu

1. Pengaruh Sosial.

Pengaruh Sosial telah memiliki hubungan erat dengan *internet* dan teknologi baru dikalangan pengguna. Interaksi Sosial berkaitan dengan sejauh mana seseorang bergantung pada pendapatnya sendiri atau menempatkan pentingnya citra sosial, saran atau persepsi orang lain. Disini menyebutkan bahwa pengguna mungkin memutuskan untuk menggunakan teknologi berdasarkan alasan selain keyakinan dan perasaan sendiri.

2. Kesadaran dalam *Internet Banking*.

Kesadaran dalam *Internet Banking* mengacu pada informasi yang dimiliki pengguna mengenai ketersediaan perbankan *online*, jangkauan layanan, proses pendaftaran dan manfaat serta risiko yang terlibat. Kesadaran dalam *Internet Banking* telah dikutip sebagai faktor penting dalam menentukan kenyamanan pengguna *internet banking*.

3. Kualitas Koneksi Internet.

Kualitas Koneksi Internet ditentukan dalam hal kecepatan dan kontinuitas dalam mengakses layanan *internet banking*, dapat mempengaruhi keputusan pengguna tentang kemudahan dalam penggunaan layanan. Koneksi berkualitas rendah dapat mempersulit penyelesaian tugas perbankan dan menyebabkan ketidakpastian mengenai status transaksi. Hal ini dapat berdampak buruk pada tingkat kepercayaan dengan keputusan dalam penggunaan *internet banking*.

4. Efikasi diri komputer.

Efikasi diri komputer adalah sejauh mana seorang individu pengguna bergantung pada kemampuannya sendiri untuk menggunakan layanan tanpa atau bantuan. Bantuan tersebut bisa dalam bentuk manual, panggilan telepon atau layanan *Customer Service* . Efikasi diri komputer dapat bervariasi tergantung pada pengalaman kumulatif dan pembelajaran dari penggunaan berbagai teknologi sebelumnya.

Menurut (Swastha,2002), terdapat dua model proses pembelian yang dilakukan oleh konsumen, yaitu, model perilaku konsumen yang merupakan model fenomenologis, berupaya menciptakan perasaan mental dan emosional konsumen dalam memecahkan masalah pembelian yang sebenarnya. Yang kedua model logis, model perilaku konsumen yang berusaha menjelaskan struktur dan tahapan pilihan konsumen dalam kaitanya dengan jenis, bentuk, modal, dan jumlah yang akan dibeli, tempat dan saat pembelian dan harga dengan cara pembayaran. Dalam proses keputusan pembelian, pembelian kembali terjadi ketika konsumen merasa puas dengan produk yang dibelinya. Konsumen sebenarnya melakukan pembelian berdasarkan pilihan yang mereka buat. Keputusan pembelian meliputi keputusan konsumen tentang apa yang akan dibeli, apakah akan membeli, kapan membeli, dimana membeli, dan bagaimana cara membayar.

2.1.2 Minat

Minat merupakan *fase* kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan pembelian benar-benar dilaksanakan. Ada perbedaan antara pembelian aktual dan minat pembelian. Jika pembelian yang sebenarnya adalah pembelian yang dilakukan oleh konsumen, maksud dari pembelian tersebut adalah untuk

melakukan pembelian pada kesempatan yang akan datang. Meskipun pembelian tidak selalu dilakukan di masa depan, pengukuran niat beli biasanya dilakukan untuk memaksimalkan prediksi dari pembelian sebenarnya itu sendiri. (Iwan dkk, 2008). Pengertian minat membeli menurut (Thamrin, 2003) merupakan bagian dari perilaku konsumen dan cenderung dilakukan oleh responden sebelum keputusan pembelian benar-benar dilaksanakan. Kesiediaan membeli adalah pernyataan oleh konsumen yang mencerminkan rencana pembelian untuk produk yang berbeda dari merek tertentu. Hal ini sangat dibutuhkan oleh pemasar untuk menentukan kesiediaan konsumen untuk membeli suatu produk.

Jika pembelian produk diputuskan, konsumen dapat mengonsumsi atau menggunakan produk tersebut. Keputusan pembelian dipengaruhi oleh nilai produk yang sedang dievaluasi. Jika manfaat yang dirasakan lebih besar daripada pengorbanan untuk memperolehnya, maka dorongan untuk membeli lebih besar. Di sisi lain, jika utilitasnya kurang dari pengorbanannya, pembeli biasanya menolak pembelian dan biasanya beralih ke peringkat produk lain yang serupa. Bagi kebanyakan orang, perilaku pembelian konsumen, baik dalam bentuk rangsangan pemasaran atau rangsangan lingkungan, sering kali dipengaruhi oleh banyak rangsangan *eksternal*. Rangsangan tersebut diproses sesuai dengan karakteristik pribadi sebelum keputusan pembelian akhir dibuat.

Karakteristik pribadi konsumen bahwa rangsangan tersebut diproses sangat kompleks, salah satunya adalah motif pembelian. Minat beli kembali adalah minat beli berdasarkan pengalaman pembelian sebelumnya. Tingkat minat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi dalam

memutuskan suatu produk. Keputusan untuk menerima atau menolak produk dibuat setelah konsumen mencoba produk tersebut dan kemudian konsumen merasa suka atau tidak suka terhadap produk tersebut. Perasaan cinta terhadap suatu produk muncul ketika konsumen merasa bahwa produk yang digunakannya berkualitas baik dan dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapannya. Dengan kata lain, produk ini sangat berharga di mata konsumen. Tingginya minat beli kembali ini berdampak positif terhadap keberhasilan pasar produk tersebut (Thamrin, 2003).

Kemauan membeli merupakan minat konsumen terhadap produk yang dijual oleh produsen, dipengaruhi oleh faktor *internal* konsumen dan faktor *eksternal* konsumen. Setelah terinspirasi dengan produk yang dilihatnya, konsumen menjadi tertarik untuk mencoba produk tersebut hingga akhirnya memiliki keinginan untuk membelinya untuk mendapatkannya. Selain itu, minat beli adalah untuk menginstruksikan konsumen untuk mengambil langkah-langkah yang relevan seperti pembelian, perencanaan, pengusulan, merekomendasikan, memilih, dan akhirnya membuat keputusan pembelian.

Beberapa faktor yang membentuk minat konsumen menurut (Kotler, 2012.), Sebagai berikut :

1. Sikap orang lain, sejauh mana sikap orang lain mengurangi pilihan yang disukai seseorang, tergantung pada dua hal. Artinya, kekuatan sifat negatif orang lain terhadap pilihan yang mereka sukai dan motivasi bagi konsumen untuk menuruti orang lain.

2. Faktor situasi yang tidak terduga. Faktor-faktor tersebut nantinya dapat mengubah sikap pembelian konsumen. Terserah konsumen untuk memastikan bahwa dia dapat membeli barang tersebut.

- a) Menurut teori Schiffman dan Kanuk, faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli adalah dengan mengenali kebutuhan konsumen. Ketika suatu kebutuhan mempengaruhi seseorang untuk membeli apa yang mereka butuhkan.
- b) Pengenalan produk Mengetahui produk tertentu cenderung mempengaruhi minat Anda untuk membeli produk tertentu.
- c) Evaluasi alternatif Dengan munculnya kebiasaan makan alternatif, evaluasi alternatif dilakukan, yang mempengaruhi keinginan untuk membeli.
- d) Dampak *Eksternal*
 1. Inisiatif Pemasaran Bisnis pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digabungkan oleh perusahaan untuk mendapatkan respons yang diinginkan di pasar sasaran: produk, harga, iklan, dan lokasi.
 2. Faktor sosial dan Budaya cenderung berhubungan dengan faktor lingkungan yang mempengaruhi keuntungan pembelian.

2.1.3 Inovasi

Inovasi didefinisikan sebagai eksploitasi dan eksplorasi simultan atau berikutnya dari inovasi yang ada. Hal ini terkait dengan pemanfaatan inovasi teknologi dan non teknologi yang ada sekaligus atau selanjutnya mengeksplorasi inovasi teknologi dan non teknologi baru. Ketangkasan inovasi yang digariskan oleh Chu et al. (2019) dibaca sebagai “eksploitasi (kedekatan dengan teknologi,

produk, dan layanan yang ada) dan eksplorasi (kedekatan dengan segmen konsumen yang ada)”. Ketangkasan inovasi adalah aspek kunci untuk memenuhi "kebutuhan pelanggan atau pasar yang ada (eksploitatif) dan" untuk memahami kebutuhan laten pelanggan atau pasar (eksploratif)" (Li et al. 2008). Perkembangan terakhir di bidang inovasi telah menyebabkan minat baru dalam inovasi sebagai sumber baru keunggulan kompetitif karena memungkinkan bisnis untuk merespon secara efektif terhadap lingkungan bisnis Internasional yang berubah.

Sebuah produk yang dirancang berdasarkan teknologi pengetahuan dan kompetensi yang ada menunjukkan tindakan eksploitasi (Stettner dan Lavie, 2013). Tindakan tersebut terkait dengan peningkatan, modifikasi, peningkatan, dan perluasan produk dan proses yang ada (Wei et al. 2014). Di sisi lain, tindakan eksplorasi dalam hal inovasi teknologi berkaitan dengan pengembangan produk serta teknologi yang sangat berbeda dengan produk yang sudah ada (Voss dan Voss, 2013).

O'Reilly dan Tushman (2015) menjelaskan perusahaan dapat memanfaatkan atau meningkatkan pendekatan pemasaran yang ada dalam memenuhi permintaan pelanggan mereka di lingkungan pasar yang stabil tetapi di pasar yang baru dan dinamis, perusahaan dapat menetapkan pendekatan pemasaran baru untuk keberlanjutan kinerja.

2.1.4 Mobile Banking

Berdasarkan Juniper Research (Bhas, 2014) mendefinisikan *mobile banking* sebagai “penyediaan layanan perbankan (pengoperasian giro bank dan deposito atau tabungan', enkapsulasi layanan seperti penyetoran, penarikan,

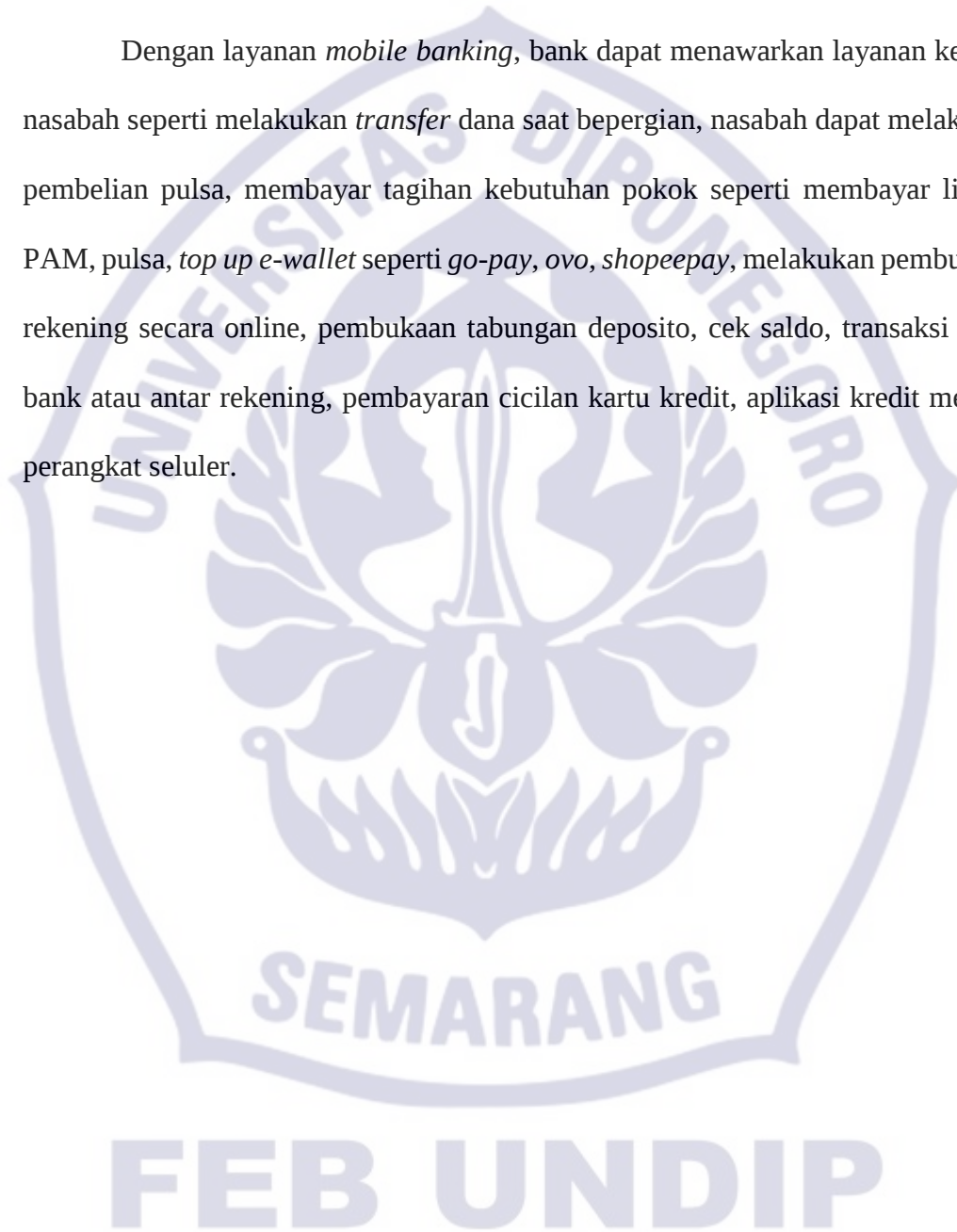
transfer rekening dan pemeriksaan saldo) kepada pelanggan di perangkat seluler mereka.” Sedangkan *Mobile banking* didefinisikan sebagai saluran dimana pelanggan berinteraksi dengan bank melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *asisten digital* pribadi (Laukkanen dan Pasanen, 2008). Dengan kemajuan system berbasis teknologi yang sangat pesat terkait dengan internet, menyebabkan perubahan yang mendasar cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya. Penggunaan telepon selular telah menyebar sangat luas baik dinegara berkembang maupun negara maju. *Mobile banking* memiliki potensi besar untuk memperluas penyediaan layanan keuangan / perbankan kepada nasabah-nasabah perbankan.

Mobile banking menjadi saluran pengiriman layanan mandiri yang memungkinkan bank untuk memberikan informasi dan menawarkan layanan kepada nasabah melalui teknologi layanan *web*. Ini dapat dilihat sebagai perpanjangan dari *internet banking* melalui perangkat seluler dengan karakteristik uniknya sendiri (Brown dkk., 2003). Banyak perusahaan disektor jasa keuangan dengan cepat mengimplementasikan kemampuan internet dan layanan *m-banking* menjadi pilihan yang layak untuk berinteraksi dengan nasabahnya.

Penelitian tentang sikap konsumen dan adopsi *mobile banking* menunjukkan beberapa faktor yang menentukan sikap nasabah terhadap *mobile banking* seperti demografi, motivasi dan perilaku terhadap teknologi perbankan dan penerimaan individu terhadap teknologi baru (Bhas, 2014). Nasabah yang memiliki sedikit waktu untuk mengunjungi bank menginginkan tingkat kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih tinggi. Kualitas layanan harus ditawarkan untuk mendorong nasabah beralih melakukan transaksi secara online dan tetap menggunakannya

adalah kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, dan peningkatan berkelanjutan.

Dengan layanan *mobile banking*, bank dapat menawarkan layanan kepada nasabah seperti melakukan *transfer* dana saat bepergian, nasabah dapat melakukan pembelian pulsa, membayar tagihan kebutuhan pokok seperti membayar listrik, PAM, pulsa, *top up e-wallet* seperti *go-pay*, *ovo*, *shopeepay*, melakukan pembukaan rekening secara online, pembukaan tabungan deposito, cek saldo, transaksi antar bank atau antar rekening, pembayaran cicilan kartu kredit, aplikasi kredit melalui perangkat seluler.



2.2 Peneliti Terdahulu

Tabel 2. 1
Peneliti Terdahulu

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
1	Petrovic R Dragana , Nedeljkovi-c Ivana , Marinkovi-c Veljko , 2022, <i>The Role Of The Hedonistic And Utilitarian Quality Dimensions In Enhancing User Satisfaction In Mobile Banking</i>	Untuk mengkaji komponen dimensi utilitarian dan hedonistik kualitas layanan mobile banking, pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, serta pengaruh kepuasan terhadap word of	Keamanan pengguna , Pengalaman penggunaan , Kemudahan pengguna, dalam Manfaat ; Desain , Sosialitas, Kenikmatan, dalam Hedonistik ; Inovasi pribadi ; kepuasaan pengguna , Niat untuk	Analisis reliabilitas, analisis faktor konfirmatori, pemodelan persamaan struktural, dan analisis multigrup diterapkan dengan 307 pengguna Mobile Banking di Serbia	Melakukan Analisis dengan mencakup 307 pengguna mobile banking di Republik Serbia.	Menemukan bahwa keamanan/privasi, manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, desain dan kesenangan adalah pendorong penting kepuasan pelanggan, dan kepuasan tersebut memiliki efek

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
		mouth (WOM) dan niat untuk menggunakan.	menggunakan , WOM			yang sangat kuat pada WOM dan niat untuk menggunakan. Selain itu, terdapat perbedaan nyata dalam hubungan antara dua kelompok responden yang diamati: inovator dan pengikut.
2	Abdulrahman Al Moosa et al Mohamed Mousa, Walid Chaouali, Samiha Mjahed Hammami	Untuk mengatasi keterbatasan literatur sebelumnya mengenai	Estetika Desain , Kepercayaan interpersonal , Kepercayaan Sistem ,	Melakukan dua penelitian. Studi 1 menentukan tingkat kemanusiaan	Studi 1 261 responden dan Studi 2 491 Sample , menggunakan mahasiswa sarjana di	Aplikasi <i>mobile banking</i> dianggap memiliki interface yang rendah. Dengan demikian,

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
	Harrison McKnight, Nicholas Patrick Danks, 2021 , <i>Using humanness and design aesthetics to choose the “best” type, of trust: a study of mobile banking in France</i>	pemilihan konseptualisasi kepercayaan (yaitu kepercayaan interpersonal atau kepercayaan sistem) dan peran estetika desain dalam menghasilkan kepercayaan dan niat sistem untuk mengadopsi <i>mobile banking</i>	Keinginan Penggunaan <i>mobile banking</i>	dalam aplikasi <i>mobile banking</i> . Studi 2 menguji model penelitian. Sebanyak 261 responden berpartisipasi dalam Studi 1 dan 491 dalam Studi 2. Paket Statistik Ilmu Sosial (SPSS) (studi 1) dan SmartPLS (<i>software</i> PLS) (studi 2) digunakan untuk	sebuah universitas besar Prancis	diharapkan sistem kepercayaan lebih tepat digunakan daripada kepercayaan interpersonal. Studi 2 menunjukkan bahwa (i) kepercayaan sistem lebih berguna daripada kepercayaan interpersonal dalam konteks <i>mobile banking</i> dan (ii) estetika desain secara

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
				menguji hipotesis.		positif memengaruhi kepercayaan dan niat sistem konsumen untuk mengadopsi.
3	Naeem Muhammad , Wilson Ozuem, Philippa Ward, 2021, <i>Understanding the accessibility of retail mobile banking during the COVID-19 pandemic</i>	pemahaman tentang pengalaman populasi dalam penggunaan <i>mobile banking</i> yang digunakan dan harapan mereka terhadap <i>mobile banking (MB)</i> .	<i>Qualitative</i> dengan meneiliti Nasabah dan Bankir yang menggunakan <i>Mobile banking</i>	Metode <i>Qualitative</i> terkait Nasabah dan bankir <i>Mobile Banking</i> menggunakan ulasan online, kelompok fokus, dan wawancara semi-terstruktur, <i>mix method</i> dan	Sebanyak 207 ulasan online diunduh dari aplikasi seluler bank-bank ini menggunakan Heedzy (perangkat lunak kompilasi sumber terbuka).Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan nasabah bank umum	Keterjangkauan <i>Mobile Banking</i> untuk populasi rentan dijelaskan dalam empat konsep: makna, materi, kompetensi, dan kegunaan. Rekomendasi yang dapat lebih melibatkan dan

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
				sumber dapat memberikan pemahaman yang banyak dan mendalam.	dan swasta; kelompok fokus diadakan dengan para manajer bank publik dan swasta	meningkatkan kualitas layanan aplikasi <i>Mobile Banking</i> untuk populasi termasuk penyesuaian dan personalisasi layanan, akses ke data kesehatan digital anggota populasi, pemilihan opsi berbasis audio dan opsi layar sentuh, serta peningkatan

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
						layanan dan kinerja standar
4	Chawla & Joshi,Deepak 2016, Consumer perspectives about mobile banking adoption in India – a cluster analysis	mengidentifikasi faktor-faktor mana yang mempengaruhi adopsi <i>mobile banking</i> dan menguji faktorfaktor tersebut untuk segmentasi	<i>Dependent Attitude toward mobile banking, Intention toward mobile banking, obtained clusters and demographic variables,influence adoption of mobile banking</i>	Analisis faktor konfirmatori dilakukan dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural. Teknik analisis klaster hierarkis,k-berarti analisis klaster digunakan untuk mengelompokkan pengguna. Profil	59 pernyataan diidentifikasi berdasarkan tinjauan pustaka, diskusi kelompok terfokus, dan wawancara pribadi. Analisis faktor eksplorasi . Sebuah survei online dari 367 pengguna ponsel di India dilakukan.	Pengguna seluler disegmentasikan menjadi tiga kelompok berdasarkan persepsi mereka tentang berbagai faktor yang memengaruhi perbankan seluler. Segmen ini diberi label sebagai <i>Tecnology Adoption</i>

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
				setiap segmen dikembangkan berdasarkan demografi, layanan <i>mobile banking</i> yang digunakan, serta sikap dan niat terhadap <i>mobile banking</i>. menguji variasi antara <i>cluster</i> yang diperoleh dan sikap dan niat pengguna		(TA), pengikut TA, dan lamban TA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan niat terhadap <i>mobile banking</i> berbeda secara signifikan di ketiga segmen. Dalam hal <i>positioning</i> relatif, pemimpin TA memiliki sikap dan niat yang paling disukai diikuti oleh pengikut TA, dan TA lamban.

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
				terhadap <i>mobile banking</i> .		Usia ditemukan secara signifikan mempengaruhi TA dan penggunaan.
5	Arcand Brun Isabelle, Lova Rajaobelina , 2015 , <i>Mobile banking service quality and customer relationships</i>	menyelidiki konsep multidimensi kualitas layanan <i>mobile banking</i> (keamanan/privasi, kepraktisan, desain/estetika, kenikmatan dan sosialitas) dan dampaknya terhadap kualitas	kualitas layanan <i>mobile banking</i> berdampak pada variabel kualitas hubungan (kepercayaan, komitmen dan kepuasan)	Survei online dilakukan dengan menggunakan Informan Penelitian 375 responden, semua pemilik perangkat seluler dan semuanya terbiasa melakukan aktivitas	115 responden dengan berusia minimal 18 tahun dan menggunakan aplikasi seluler atau situs web seluler yang disediakan oleh lembaga keuangan mereka untuk melakukan aktivitas perbankan menggunakan <i>smartphone</i> atau <i>tablet</i>	mengkonfirmasi bahwa kepercayaan secara signifikan dan positif berdampak pada komitmen/kepuasan. Dimensi kualitas layanan <i>mobile banking</i> juga mempengaruhi kepercayaan dan komitmen/kepuasan. Kepercayaan

No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
		hubungan (komitmen, kepercayaan dan kepuasan). antara konsumen dan lembaga keuangan utama		perbankan di <i>platform</i> seluler		dikaitkan dengan keamanan/ <i>privasi</i> dan kepraktisan (dianggap sebagai faktor utilitarian), sedangkan komitmen/kepuasan didorong oleh kenikmatan dan sosialitas (dimensi yang lebih hedonis sifatnya). Tidak ada hubungan yang ditemukan antara desain antarmuka dan kepercayaan

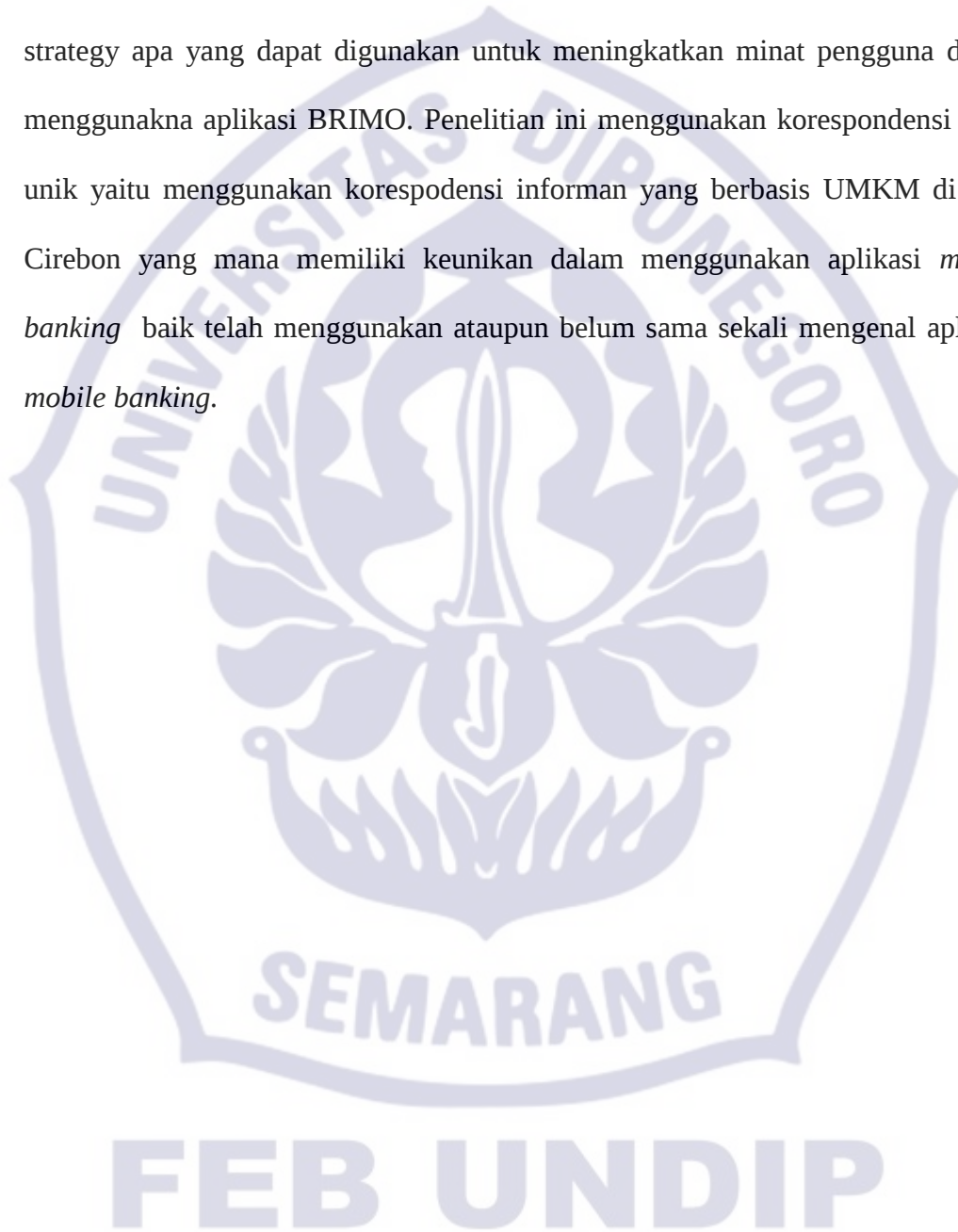
No	Peneliti/judul artikel Internasional	Tujuan riset	Variable yang diteliti	Metoda riset	Unit analisis dan Informan Penelitian	Temuan riset
						atau komitmen/kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh Chawla & Joshi, Deepak pada tahun 2016 hanya meneliti pada bagian pengguna persepsi mereka tentang berbagai faktor yang memengaruhi penggunaan Mobile Banking di India, data diambil secara random sebanyak 367 pengguna ponsel di India. Usia ditemukan secara signifikan mempengaruhi Adopsi Teknologi dan penggunaan. Penelitian selanjutnya Petrovic R Dragana, pada tahun 2022 hanya fokus pada kemudahan penggunaan yang dirasakan, desain dan kesenangan sebagai pendorong kepuasan pelanggan oleh 307 pengguna *mobile banking di Serbia*. Patrick Dans penelitian di 2021, meneliti tentang aplikasi *mobile banking* dianggap memiliki interface yang rendah. Dengan demikian,

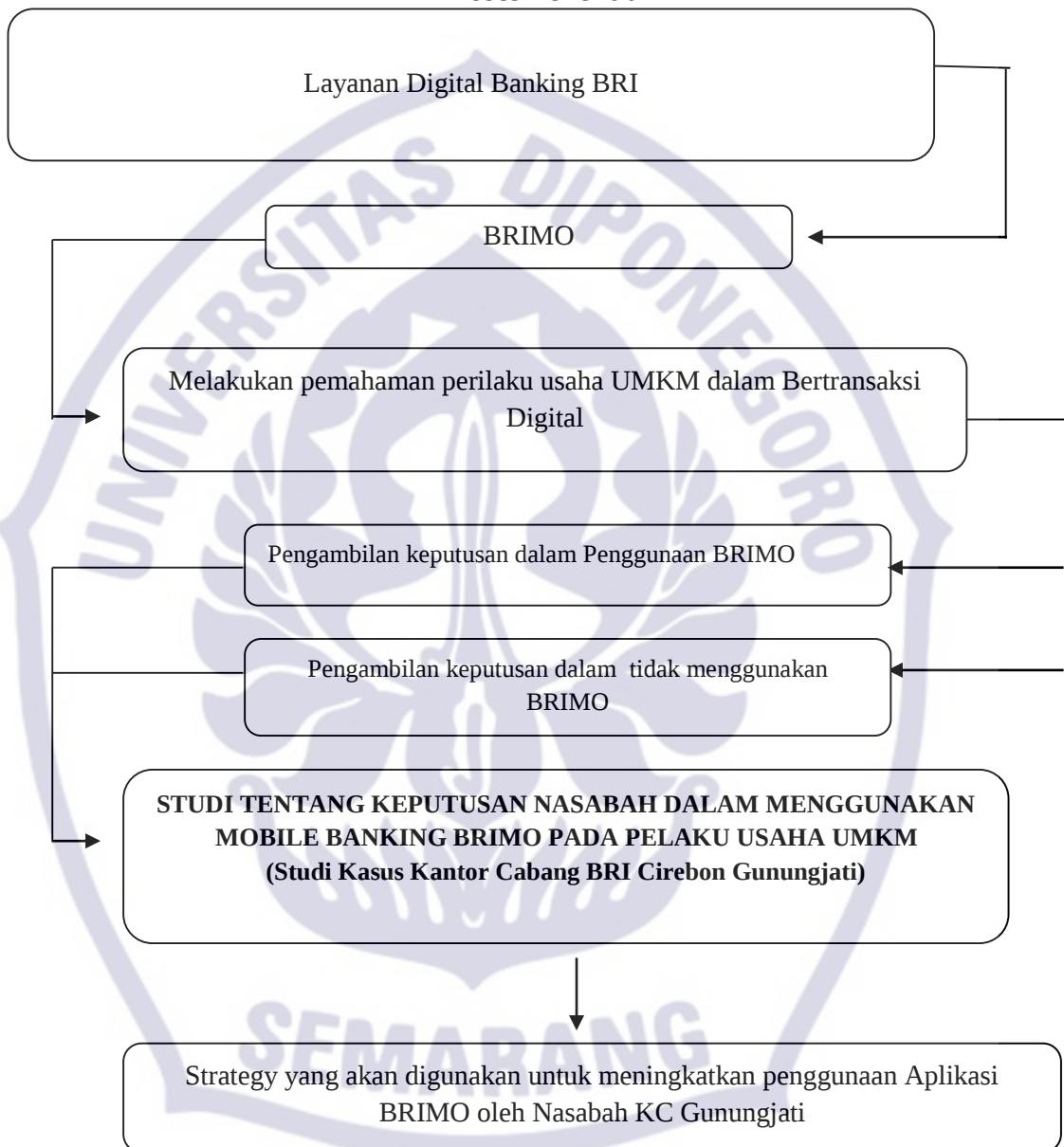
diharapkan kepercayaan pada sistem aplikasi lebih berguna dari pada kepercayaan interpersonal dalam konteks *mobile banking* dan estetika desain secara positif dapat mempengaruhi kepercayaan dan niat pada konsumen untuk menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Arcand Brun Isabelle pada tahun 2015 fokus kepada survei online yang dilakukan dengan menggunakan informan penelitian 375 responden di berbagai pengguna Bank Canada yang telah memiliki perangkat seluler dan semuanya terbiasa melakukan aktivitas perbankan di *platform* seluler. Pada tahun 2021, Naeem Muhammad telah melakukan penelitian dengan Metode Qualitative terkait Nasabah dan Bankir *Mobile Banking* pada ulasan online, sumber dapat memberikan pemahaman yang banyak dan mendalam terkait pengalaman pengguna. Hasil dari penelitian ini yaitu mengetahui faktor faktor yang menjadikan pengguna mau akan menggunakan aplikasi Mobile Banking yaitu BRIMO dan

mendapatkan kendala kendala apa yang menyebabkan pengguna tidak menggunakan BRIMO. Selanjutnya dengan penelitian ini maka akan didapatkan strategy apa yang dapat digunakan untuk meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan aplikasi BRIMO. Penelitian ini menggunakan korespondensi yang unik yaitu menggunakan korespondensi informan yang berbasis UMKM di kota Cirebon yang mana memiliki keunikan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* baik telah menggunakan ataupun belum sama sekali mengenal aplikasi *mobile banking*.



Gambar 2. 1
Proses Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Di dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana peneliti memfokuskan pengamatan secara detail terhadap objek-objek alam yang menjadi sumber data primernya. Menurut (Robert Kyin, 1987) penelitian kualitatif diperoleh dengan berbagai macam cara salah satunya yaitu wawancara terfokus, observasi, dan observasi partisipan. Menurut Creswell (2013) dan Hach (2002). Disini peneliti melakukan Karakteristik peneliti kualitatif memiliki karakteristik karekteristik yaitu Lingkungan Alamiah (*Natural Setting*); para peneilti kualitatif cenderung mengumpulkan data lapangan di lokasi dimana para partisipan mengalami isu atau masalah yang akan diteliti. Disini peneliti akan menggunakan wawancara dengan design yang terstruktur. Penelitian kualitatif tidak membawa individu ke dalam laboratorium atau situasi yang di *setting* sebelumnya; tidak pula membagikan *instrument-instrument* kepada mereka. Informasi yang dikumpulkan dengan berbicara langsung kepada orang-orang dan melihat mereka bertindak dalam konteks natural. Disamping itu peneliti melakukan interaksi *face to face* sepanjang penelitian.

Peneliti sebagai *instrument* kunci yaitu para peneliti kualitatif mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi perilaku, atau wawancara dengan partisipan. Peneliti menggunakan sejenis *instrument* untuk mengumpulkan data tetapi sebenarnya penelitalah satu satunya instrumen untuk

mengumpulkan informasi.

Beragam sebagai sumber data (*multiple sources of data*) para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan informasi *audio visual* ketimbang mengumpulkan dari hanya satu informasi data saja. Data informasi tersebut lalu di *review* kembali oleh peneliti dengan memberikan makna dan mengolahnya kedalam kategori yang melintasi semua sumber data.

Makna dari partisipan yaitu dalam keseluruhan proses penelitian kualitatif , peneliti terus fokus pada usaha memepelajari makna yang disampaikan para partisipan tentang masalah isu penelitian, bukan makna yang disampaikan oleh peneliti atau penulis lainnya dalam literatur literatur tertentu.

Metode kualitatif beranggapan bahwa manusia selalu dalam proses menjadi dan berkembang, dan hal ini berlaku juga bagi setiap ilmu kemanusiaan yang selalu berada dalam proses berkembang. Teori dalam tradisi kualitatif dipakai sebagai konfirmasi awal bahwa terdapat bukti tertulis ilmiah bahwa topik ini pernah dipelajari dan diteliti, tetapi pada tempat dan waktu yang berbeda, orang-orang yang berbeda, situasi berbeda, dan konteks berbeda. Hal ini berbeda dalam tradisi kuantitatif yang menempatkan teori sebagai unsur utama penelitian. Pemilihan metode kualitatif tidak hanya memudahkan pemahaman terhadap isi peristiwa yang bertujuan memuaskan keinginan peneliti akan penjelasan dan penjelasan, tetapi juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada peneliti. (Sofa, 1999).

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah Studi Kasus terkait penggunaan BRIMO bagi nasabah BRI KC Gunungjati. Menurut (K.yin 2018) kebutuhan untuk fokus secara terpusat dalam mendefinisikan "kasus" sebagai esensi dari melakukan studi kasus atau fokus pada "pengalaman hidup" dan penggambaran orang sendiri tentang pengalaman. Dalam penelitian ini akan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah BRI KC Gunungjati di Kota Cirebon dalam memutuskan untuk menggunakan BRIMO. Kedua faktor faktor yang menjadi kendala nasabah untuk tidak menggunakan BRIMO. Ketiga strategi-strategi yang akan dilakukan untuk memenuhi minat nasabah dalam menggunakan BRIMO. Dengan menunjukkan pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memulai penelitian dengan pikiran terbuka dan memahami data dari perspektif responden (Hyde, 2000). Diasumsikan bahwa untuk memahami faktor tersebut nasabah di dalam penelitian mendalam akan memberikan wawasan yang lebih kaya dan memungkinkan berbagi pengalaman mereka tanpa dibatasi oleh serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan.

3.3 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Cirebon Gunungjati yang berlokasi di Jalan Kesambi no 54 Cirebon. Adapun alasan dipilihnya nasabah ini sebagai objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan nasabah Kantor cabang BRI Cirebon Gunungjati khususnya UMKM untuk menerima peneliti dalam melakukan riset.

2. Untuk Kantor cabang BRI Cirebon Gunungjati belum pernah dilakukan riset sebelumnya dengan topik keputusan dalam penggunaan *Mobile Banking* pada transaksi sehari-hari.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah nasabah dengan kategori agen BRILINK, Debitur (pinjaman), dan Nasabah simpanan sebagai pelaku usaha UMKM dan memiliki rekening pada KC BRI Gunungjati dan supervisinya. Adapun pemilihan Simpanan dan Pinjaman pada BRI KC Gunungjati merupakan pelaku usaha UMKM langsung yang berada di Cirebon. Namun pemilihan Agen BRILINK sebagai subjek penelitian dapat dianalogikan sebagai pelaku usaha atau agen yang turun langsung serta membantu nasabah UMKM dalam bertransaksi. Sehingga Agen BRILINK dapat dimasukkan kedalam subjek penelitian sebagai pelaku usaha UMKM.

3.5 Jenis, Populasi , dan Informan Penelitian

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data tersebut diperoleh dari data primer dan data sekunder, dengan uraian berikut:

1. Data primer

Data primer merupakan data sumber utama dalam penelitian. Patton (2002) data yang diperoleh melalui wawancara yang mendalam (indepth) dengan menggunakan pertanyaan *open-ended*. Menurut Marzuki (2005),

data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya dan telah diamati dan dicatat untuk pertama kali. Data ini dianggap sebagai data primer. Jenis data ini diperoleh langsung dari Panduan Pertanyaan Awal kepada nasabah Agen Brilink, Debitur (Pinjaman), dan Nasabah simpanan sebagai pelaku usaha UMKM dan memiliki rekening pada KC BRI Gunungjati dan supervisinya.

2. Data sekunder

Data sekunder digunakan untuk memperkuat data primer. Data sekunder berupa berbagai jurnal pendukung yang relevan dengan masalah penelitian. Selain itu, data sekunder didukung oleh data-data yang ada pada internal perusahaan yaitu Bank BRI Kantor Cabang Cirebon Gunungjati dan data Bank BRI secara nasional, region operasional maupun kantor unit.

3.5.2 Populasi Penelitian

Ketika semua elemen yang memiliki karakteristik serupa berkumpul bersama, membentuk alam semesta studi yang digambarkan sebagai sekelompok orang (Ferdinand 2006). Populasi yang dituju dalam penelitian ini adalah nasabah BRI KC Gunungjati, yang mana nasabah di bagi yaitu Agen BRILINK, Debitur (Pinjaman), dan Nasabah Simpanan yang memiliki rekening di BRI KC Cirebon Gunungjati dan supervisinya. Para Debitur (pinjaman), dan Nasabah Simpanan adalah pengelola usaha kecil dan menengah yang ada di Cirebon. Agen BRILINK dapat dimasukkan ke dalam populasi karena mereka berperan langsung sebagai pelaku usaha atau agen yang turun langsung serta membantu nasabah UMKM

dalam bertransaksi. Sehingga Agen BRILINK dapat dimasukkan kedalam populasi penelitian sebagai pelaku usaha UMKM.

Pertimbangan dalam memilih populasi dalam penelitian ini adalah rendahnya transaksi harian dan *sales volume* antara pemilik rekening BRI dengan jumlah aktivasi BRIMO.

3.5.3 Informan

Informan dalam penelitian adalah bagian dari keseluruhan populasi yang diambil dari populasi tersebut. Karena mempelajari seluruh populasi biasanya tidak praktis, kami membuat Informan Penelitian orang-orang yang khas dari populasi secara keseluruhan (Ferdinand, 2006). Peneliti percaya bahwa dengan berfokus pada sebagian dari populasi, akan mendapatkan pemahaman gambaran yang lebih baik tentang populasi secara keseluruhan.

Berdasarkan jumlah waktu yang telah dihabiskan, maka pemilihan informan penelitian diputuskan untuk menggunakan teknik *purposefully select*. Menurut Huberman (1994) pembahasan para partisipan dan lokasi penelitian dapat mencakup empat aspek yaitu *setting* (lokasi penelitian), Aktor (siapa yang akan di wawancarai), peristiwa (kejadian apa saja yang dirasakan oleh actor yang dijadikan topik wawancara). Dengan kata lain penelitian ini memilih Informan Penelitian berdasarkan faktor-faktor tertentu.

Peneliti menggunakan metode ini karena ingin mendapatkan informasi dengan cara yang praktis dari populasi yang besar. Hair (2010) mengatakan bahwa untuk investigasi Informan Penelitian, ukuran Informan Penelitian 100-200 orang sudah cukup. Maka ukuran informan penelitian ini dibatasi hingga 3 (tiga) nasabah

BRI KC Gunungjati dan supervisinya. Pertama Debitur (pinjaman), dan kedua Nasabah Simpanan adalah pengelola usaha kecil dan menengah yang ada di Cirebon. Ketiga Agen BRILINK dapat dimasukkan sebagai informan karena mereka berperan langsung sebagai pelaku usaha atau agen yang turun langsung serta membantu nasabah UMKM dalam bertransaksi. Sehingga Agen BRILINK dapat dimasukkan kedalam pelaku UMKM di BRI Cirebon KC Gunungjati. Kriteria tersebut dapat diuraikan 3 (tiga) nasabah tersebut adalah setiap obyek penelitian memiliki 3 (tiga) informan penelitian, sehingga dapat dijabarkan 3 (tiga) orang nasabah Agen BRILINK, 3 (tiga) orang nasabah Simpanan BRI, dan 3 (tiga) Nasabah Pinjaman BRI.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi *Qualitative* yang Menurut (K Yin 2018) beberapa jenis observasi partisipan, mulai dari orientasi yang paling aktif hingga yang paling pasif, mungkin menjadi cara Anda memposisikan diri saat melakukan penelitian kualitatif. Observasi kualitatif adalah ketika peneliti turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu individu di lokasi penelitian. Didalam obesrvasi maka peneliti akan melakukan wawancara , mengamati dan mengumpulkan serta memeriksa data. Peneliti menggunakan metode wawancara kualitatif dimana memungkinkan peneliti melakukan *face to face interview* melalui media tulis atau digital. Wawancara ini direkam baik dengan cara terstruktur dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin di ketahui dan di rangkum oleh peneliti. Dan beberapa

pertanyaan yang di ajukan bersifat *open ended*, yang mana peneliti memberikan kesempatan pada partisipan untuk bebas memberikan pandangan pandangan mereka (Yin, 2018, Mudzakir 2001). Pertanyaan tersebut sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita (Conny,2010).

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan deskriptif kualitatif untuk menganalisa melalui wawancara tentang hal apa yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi BRIMO dalam transaksi hariannya. Analisa data dalam penelitian kualitatif ini akan berlangsung bersamaan dengan bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan. Ketika wawancara dilakukan dilapangan peneliti akan menganalisis wawancara yang dikumpulkan sebelumnya, menuliskan memo yang pada akhirnya dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir dan menyusun struktur laporan akhir .

Untuk menggali informasi dari obyek peneilitian. Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan BRIMO dalam transaksi keseharian mereka. Maka peneliti akan melakukan wawancara secara terstruktur dengan nasabah BRI KC Gunungjati dan supervisinya sebagai berikut :

- a. Meminta persetujuan atau kesediaan kepada nasabah BRI KC Gunungjati dan supervisinya
- b. Melakukan wawancara kepada Nasabah.

- c. Merangkum hasil wawancara.
- d. Merumuskan rangkaian kalimat yang tersusun sistematis dan logis.
- e. Melakukan pengulangan dan penelusuran data kembali untuk pemantapan kesimpulan

Langkah ini dimaksudkan untuk mengkategorikan nasabah yang sudah aktif menggunakan BRIMO dalam transaksi harinya dan nasabah yang sudah memiliki rekening BRI namun tidak aktif dalam menggunakan BRIMO sama sekali, dan mengungkapkan baik kendala dan harapan nasabah terhadap aplikasi BRIMO. Data ini disusun yang kemudian dijadikan dasar untuk menyusun rangka faktor apa yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO.

3.8 Validitas Data

Menurut Cresswell & Miller (2000) validitas merupakan salah satu kekuatan penelitian kualitatif dan di dasarkan pada penentuan apakah temuan yang didapatkan telah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca. Disini peneliti akan menjelaskan strategi validitas yang akan digunakan untuk melakukan penelitian.

Menurut Moleong (2017), untuk menetapkan data yang reliabel (validitas data) teknik pemeriksaan sangat diperlukan. Sejumlah kriteria menjadi tendensi dalam teknik pemeriksaan. Terdapat empat parameter yang dijadikan acuan, derajat kepercayaan (*credibility*), ketergantungan (*dependability*), keteralihan (*transferability*), dan kepastian (*confirmability*).

Dengan demikian, untuk mendapatkan data yang reliabel dan valid peneliti akan memperhatikan kriteria keabsahan data sebagai berikut :

1. Triangulasi

Triangulasi secara kualitatif penelitian, didefinisikan sebagai kombinasi dari beberapa metode untuk mempelajari satu fenomena (Catherine et al., 2017), meningkatkan kemampuan peneliti untuk membuat narasi yang jelas dan otentik mencerminkan beragam perspektif dan pengalaman.

Triangulasi sebuah pemeriksaan dengan memanfaatkan data yang digunakan sebagai pembanding pada data tersebut. (Patton dalam Moleong ,2017) Teknik triangulasi merupakan pembandingan yang diperoleh dari waktu atau alat pada penelitian kualitatif. Hasilnya dapat membandingkan hasil - hasil yang dikaitkan secara pribadi, membandingkan situasi, membandingkan keadaan, dan membandingkan hasil wawancara.

2. Member Checking

Member Cheking digunakan untuk mengetahui akurasi hasil penelitian yang sudah dilakukan Cresswell & Miller (2000). *Member checking* ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi atau tema spesifik ke hadapan koresponden untuk mengecek apakah mereka merasa bahwa tema yang di tanyakan telah akurat. Dengan kata lain peneliti diharuskan melakukan wawancara lebih lanjut dengan para koresponden dan memberikan *feedback* untuk berkomentar tentang hasil penelitian.

3. Klarifikasi Bias

Memungkinkan membawa peneliti di dalam penelitian, dengan memunculkan peneliti dengan cara merefleksikan diri sebagai responden sehingga mampu memunculkan bias dalam penelitian, dan dengan cara tersebut peneliti akan mampu membuat narasi yang terbuka dan jujur yang di rasakan oleh pembaca (Cresswell & Miller., 2000).

4. Analisis Kasus Negatif

Teknik analisis kasus negatif dilaksanakan dengan cara mengumpulkan kasus yang tidak sama dengan pola dengan informasi yang telah diperoleh dan dipakai sebagai bahan pembandingan (Cresswell & Miller., 2000).

5. Pengecekan Anggota

Pengecekan anggota memiliki arti para subjek yang telah berpartisipasi menjadi sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mengecek kebenaran data dan interpretasinya (Cresswell & Miller., 2000).

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada Nasabah baik Agen BRILINK, Debitur (Peminjam), dan Nasabah Simpanan pada kantor Unit supervisi KC Cirebon Gunungjati yang diharapkan mampu menambah wawasan dan memahami aspek-aspek apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi BRIMO dalam transaksi bisnis. Data sumber utama dalam penelitian sejumlah 3 (tiga) nasabah Agen BRILINK, 3 (tiga) Debitur (Pinjaman), dan 3 (tiga) nasabah simpanan sebagai pelaku usaha UMKM dan memiliki rekening pada KC BRI Gunungjati dan supervisinya.

Perusahaan Bank BRI, Kantor Cabang Cirebon Gunungjati ini dipilih sebagai obyek penelitian ini dikarenakan belum pernah dilakukan penelitian atas penggunaan aplikasi BRIMO by BRI sebelumnya. Peneliti melakukan wawancara yang mendalam (*indepth*) dengan menggunakan pertanyaan *open-ended*. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah-masalah yang terjadi atas ketimpangan antara jumlah rekening yang ada dengan jumlah pengguna BRIMO yang tidak aktif dalam beberapa kriteria informan.

4.1.2 Profil Informan

Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti melakukan survei terlebih dahulu dalam mencari informan yang sesuai kriteria yang sudah disesuaikan sebelumnya agar tidak keluar dari batasan penelitian. Setelah dilakukan survei, ditemukan 9 informan yang sesuai dengan kriteria penelitian dan bersedia menjadi informan untuk penelitian ini. Wawancara dilakukan secara langsung tatap muka untuk mendapatkan informasi dari informan. Untuk lokasi peneliti hadir langsung pada lokasi informan baik di tempat usaha bagi nasabah pinjaman, di tempat Agen BRILINK, dan datang kerumah nasabah khusus kategori simpanan. Proses wawancara yang dilakukan telah di kumpulkan dalam bentuk *audio*, lembar wawancara yang di tanda tangani nasabah dan foto kunjungan. Perlu dilakukan perekaman *audio* dalam percakapan suara agar memudahkan peneliti dalam menuliskan hasil wawancara tersebut ke dalam sebuah tulisan yang selanjutnya dilakukan analisis dari data tersebut. Informan terdiri dari 9 (sembilan) nasabah dengan kriteria 3 (tiga) nasabah Agen BRILINK, 3 (tiga) Debitur (Pinjaman), dan 3 (tiga) nasabah simpanan sebagai pelaku usaha UMKM dan memiliki rekening pada KC BRI Gunungjati dan supervisinya.

Pada Tabel 4.1, peneliti menampilkan profil dari 9 informan yang bersedia dan berhasil diwawancara oleh peneliti selama pengumpulan data. Profil informan yang berada di tabel 4.1 dilakukan dengan menggolongkan Nama nasabah, Usia nasabah, Unit Kerja pembuka rekening BRI, status keaktifan BRIMO pada rekening yang bersangkutan, dan jenis pekerjaan nasabah yang di wawancara.

Tabel 4. 1
Tabel Informan

Noman	Unit Kerja BRI	Status BRIMO	Usia	Pekerjaan	Kategori
I.1	BRI KCP Sumber	Tidak Aktif	54	Pedagang	Pinjaman
I.2	BRI KCP Ciledug	Tidak Aktif	43	Pedagang	Simpanan
I.3	BRI KCP Sumber	Tidak Aktif	42	Pedagang	Pinjaman
I.4	BRI KC Gunungjati	Tidak Aktif	48	Agen Brilink	Agen Brilink
I.5	BRI Unit Ciperna	Aktif	38	Agen Brilink	Agen Brilink
I.6	BRI KC Gunungjati	Tidak Aktif	25	Agen Brilink	Agen Brilink
I.7	BRI KC Gunungjati	Aktif	55	Proffesional	Simpanan
I.8	BRI KCP Ciledug	Tidak Aktif	57	Pedagang	Pinjaman
I.9	BRI KCP Ciledug	Tidak Aktif	63	Pedagang	Simpanan

Sumber: Hasil Penuturan Informan

Segala hasil wawancara yang telah dijelaskan dari semua informan merupakan pengalaman informan dalam penggunaan BRIMO. Peneliti meyakini bahwa hasil dari jawaban informan merupakan benar adanya dan sesuai dengan kenyataan yang telah informan alami. Oleh karena itu peneliti melakukan konfirmasi kembali kepada informan untuk menulis apa yang menjadi hasil wawancara pada penguangan di lembar wawancara dan di tanda tangani oleh informan sendiri. Hal ini dilakukan untuk menjaga kredibilitas dari data data yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian serta hasil dan pembahasan penelitian yang di tulis.

4.1.3 Identifikasi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil dokumentasi berupa rekaman suara yang telah didapatkan dari wawancara terhadap seluruh informan, data tersebut kemudian diolah oleh peneliti dalam bentuk transkrip wawancara dari tiap informan kedalam sebuah tulisan. Selanjutnya dari transkrip wawancara tiap informan tersebut

peneliti menyusun dan mengumpulkan jawaban-jawaban sehingga memunculkan beragam jawaban hingga tema berdasarkan masing-masing faktor penelitian ini. Dari jawaban tersebut penulis mengambil kata kunci yang paling sering ditemukan dalam jawaban informan yang kemudian dianalisis. Selanjutnya temuan-temuan ini dapat membantu peneliti dalam melakukan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan untuk menjawab masalah-masalah yang terjadi atas ketimpangan antara jumlah rekening yang ada dengan jumlah pengguna BRIMO yang tidak aktif.

4.2 Proses Pembukaan User Internet Banking

Semua informan yang diwawancarai mengatakan bahwa mengetahui aplikasi BRIMO adalah produk layanan perbankan berupa *internet banking* yang diperuntukkan khusus bagi pengguna *handphone*. Namun menurut data kinerja BRI KC Gunungjari menemukan masih banyaknya nasabah BRI yang masih belum atau enggan dalam menggunakan aplikasi BRIMO dikarenakan beberapa faktor. Setelah dilakukannya penelitian ini maka dipilih beberapa informan yang baru mengetahui bahwa aplikasi BRIMO dapat dibuka secara *online* dan tidak perlu lagi datang ke bank.

Dari penelitian ini diketahui bahwa rata-rata nasabah yang menjadi informan telah mendapatkan *user ID* aplikasi BRIMO semenjak dilakukannya pembukaan rekening BRI pada Unit Kerja BRI terdekat. Pembukaan rekening dengan fasilitas *internet banking* dilakukan secara *bundling* dalam pembukaan akun bank BRI baik dari fasilitas pinjaman maupun simpanan.

I.7 : Pertama kali mendapatkan user ID berdasarkan penjelasan dari petugas Customer Service Bank BRI yang menjelaskan kegunaan aplikasi BRIMO

Lampiran 7. C.1

Namun transaksi perbankan yang beberapa informan gunakan masih bersifat konvensional dan belum menggunakan aplikasi *digital banking* yaitu BRIMO. Untuk nasabah pinjaman dan simpanan yang didapatkan belum aktif dalam menggunakan aplikasi BRIMO dikarenakan para informan rata-rata belum mengetahui bentuk dan kegunaan aplikasi BRIMO itu sendiri. Berdasarkan temuan lapangan penyebab dari tidak aktifnya dan penggunaan aplikasi BRIMO dikarenakan para informan hanya membuka rekening di Bank BRI dan tidak menginstalnya secara langsung dalam *handphone*.

I.2 : BRIMO itu seperti apa sih Pak bentuknya?

Merujuk kepada : Lampiran 2.C.1

Aplikasi BRIMO memiliki standar minimal spesifikasi pada *Handphone* untuk menginstal aplikasi BRIMO. Secara data spesifikasi aplikasi BRIMO hanya dapat di instal di *Operating Sytem* berdasarkan *Android* dan *Mac Os* di product Apple. Namun dalam keseharian mereka *handphone* hanya digunakan untuk menelpon dan mengirimkan pesan saja, dan dalam transaksi bisnis mereka tidak memerlukan yang *handphone* berbasis *Smartphone*. Penelitian ini menemukan bahwa para informan belum memiliki *handphone* yang berbasis *Android* ataupun *Mac Os* menyebabkan aplikasi BRIMO tidak digunakan dalam transaksi mereka.

Kebiasaan dalam bertransaksi bisnis yang dilakukan oleh pengguna dapat menyebabkan tidak aktifnya penggunaan BRIMO pada para informan. Hasil

temuan para informan mengatakan bahwa lebih nyaman bertransaksi langsung ke bank dan bertemu dengan pegawai bank. Disamping itu semua transaksi jasa perbankan yang di harapkan nasabah masih terjangkau dari jarak rumah para informan sehingga merasa tidak memerlukan *internet banking*.

*I.2 : Saya setiap bulan membawa uang tunai langsung ke Bank BRI saja Pak, sekaligus menjaga silaturahmi. Saya ke Bank BRI setiap tanggal 1, 10 dan 20 tiap bulannya untuk transaksi setor tunai.
Merujuk kepada : Lampiran 2.C.2*

Berbeda halnya dengan para informan yang memiliki latar belakang bisnis di bidang Agen BRILINK, Berdasarkan temuan di lapangan para informan tersebut mengatakan bahwa tidak memiliki akun BRIMO disebabkan oleh semua kebutuhan transaksi bisnis yang menggunakan jasa perbankan telah diakomodir oleh aplikasi yang bernama BRILINK Mobile. Aplikasi tersebut sangatlah membantu dan mengakomodasi semua kebutuhan bisnis para Agen BRILINK sehingga mereka merasa tidak memerlukan keaktifan dalam aplikasi BRIMO.

*I.4 : Tidak perlu, dikarenakan telah mendaftarkan akun BRILINK dengan menggunakan nomor handphone bapak. Dari situ saya bingung, karena sepertinya tujuan menggunakan BRIMO Mobile hanya untuk pribadi ya?
Merujuk kepada : Lampiran 4.C.1*

Data dari temuan dilapangan khususnya transaksi bisnis harian informan dapat mempengaruhi penggunaan BRIMO. Diketahui bahwa mayoritas tidak aktif saat aktivasi BRIMO yang disebabkan oleh penggunaan dasar atau fitur dari *handphone* sebagai transaksi harian mereka. Sedangkan untuk informan yang memiliki usaha berupa Agen BRILINK tidak aktifnya BRIMO karena adanya kemiripan fungsi dari aplikasi tersebut. Beberapa informan lebih memilih untuk

bertransaksi bisnis hariannya di ATM maupun di unit kerja yang dekat dengan rumah, itupun karena lebih percaya untuk tatap muka dengan petugas Bank.

4.3 Kehandalan Produk BRIMO

Pada dasarnya aplikasi BRIMO yang digunakan pada ada *handphone* telah didesain untuk mengkedepankan kepada *user friendly* dengan dibuktikan beberapa informan tidak mengalami kesulitan sama sekali dalam menggunakan aplikasi BRIMO pada transaksi bisnis harian mereka. Berdasarkan temuan di lapangan untuk kehandalan BRIMO telah memenuhi kebutuhan harian bagi beberapa informan.

*I,5 : Untuk menu-menu pada Aplikasi BRIMO telah menjawab semua kebutuhan nasabah
Lampiran 5.C.6*

Namun terdapat informan yang mengalami kendala atau kesulitan karena pola perilaku kesehariannya yaitu tidak ada rasa percaya dengan aplikasi digital atau melakukan transaksi perbankan lebih percaya dengan transaksi tatap muka dengan petugas BRI, sebagai contoh mereka masih takut dalam menggunakan transfer antar rekening di BRIMO dengan melalui *Handphone* saja. Disamping itu hasil penelitian ini menemukan bahwa aplikasi BRIMO juga memiliki keterbatasan yaitu *font* atau ukuran besaran tulisan tidak dapat di ubah untuk lebih besar, sehingga hasil penelitian ini menemukan bahwa tulisannya terlalu kecil bagi beberapa informan yang memiliki usia tua. Dengan tidak nyamannya tersebut beberapa informan juga merasa tidak berani melakukan transaksi digital dengan aplikasi BRIMO.

I.9 : *Saya pribadi takut salah tekan, saya sudah berusia tidak muda sehingga kesulitan dalam menggunakan, dan pula saya tidak mengerti cara menggunakannya.*

Merujuk kepada : Lampiran 9.C.6

Disamping itu terdapat informan yang mengatakan bahwa kesulitan utama adalah ketika *user* pada aplikasi BRIMO masuk kedalam *mode* lupa *password* atau *user ID*, hasil temuan ini para informan mengatakan agak sedikit bingung ketika dilakukan konfirmasi ulang melalui sistem terkait pertanyaan dasar untuk mendapatkan *Password* atau *User ID* BRIMO, disini para informan merasa “keluar - masuk” aplikasi untuk mendapatkan *User ID* atau *Password*.

I.7 : *kalau saya tidak, tapi mohon maaf jika terdapat password dengan posisi terkunci, saya mengalami sedikit kesulitan. Bukan saya saja namun jika ada orang yang memiliki kemampuannya dibawah saya. mungkin akan mengalami kesulitan yang sama. Yang saya ketahui, proses tersebut harus masuk ke beberapa tahap begitu Pak.*

Merujuk kepada : Lampiran 7.C.5

Hasil penelitian berikutnya menemukan bahwa informan yang memiliki bisnis Agen *Brilink* mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRIMO karena tidak *familiar* dengan aplikasi tersebut. Informan yang berlatar belakang Agen BRILINK merasakan adanya sangat kemiripan dengan produk antara aplikasi BRIMO dengan aplikasi BRILINK Mobile. Sehingga menurut informan lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi BRILINK Mobile untuk keseharian transaksi digitalnya. Berdasarkan temuan di lapangan dapat diketahui bahwa aplikasi BRIMO tidak digunakan oleh Agen BRILINK dikarenakan BRILINK Mobile telah memenuhi kebutuhan transaksi oleh para Agen BRILINK.

I.5 : *Kalau brimo digunakan bila ada konsumen yang mengambil uang tanpa memiliki rekening BRI. Sehingga transfer ke rekening saya pribadi dahulu lalu saya cek mutasi dari BRIMO, sehingga setiap hari juga saya*

*Log in , terkadang terdapat nasabah menitipkan untuk transfer melalui nomer rekening BRI saya menuju rekening tujuan.
Merujuk kepada : Lampiran 5.C.5*

Berdasarkan temuan dilapangan, permasalahan aplikasi terkait BRIMO yaitu berupa jaringan yang terkadang tidak stabil dan sering ke *menu login*. Disini menurut informan, ketika *menu login* tersebut kembali maka *user* wajib mengulang dari awal untuk transaksi yang akan di jalankan oleh aplikasi BRIMO. Sehingga muncul ketidaknyamanan atau ketidakpercayaan pada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan pada aplikasi BRIMO.

I.6 : Ketika session telah habis dan memasukan password kembali. Dan terkadang transaksi gagal akan tetapi ketika di cek mutase rekening memiliki status berhasil.

Merujuk kepada : Lampiran 5.C.5

4.4 Transaksi *Cashless*

Kedepannya seluruh perbankan akan menggunakan transaksi *cashless* sebagai transaksi bisnis harian. Pada dasarnya aplikasi BRIMO telah mendukung transaksi *cashless* dengan cara memenuhi seluruh kebutuhan transaksi perbankan untuk nasabah BRI. Berdasarkan temuan dilapangan terdapat informan yang optimis bahwa kedepannya semua transaksi akan mengacu pada transaksi *Cashless*.

I.7, I.5 : Untuk transaksi cashless sebenarnya akan dibutuhkan apabila membawa uang tunai itu lebih beresiko, namun yang penting dana pada simpanan di Bank dirasa lebih aman.

Merujuk kepada : Lampiran: 7. C.9 dan 5.C.9

Namun hasil dari penelitian ini terdapat beberapa informan mengatakan transaksi *cashless* kedepannya agak sulit dilakukan dikarenakan lingkungan yang belum mendukung bagi informan, sebagai contoh masih banyaknya rekan bisnis informan yang masih meinginkan pembayaran secara tunai. Hasil penelitian ini

menemukan informan lebih nyaman dalam menggunakan transaksi konvensional yaitu datang ke unit kerja bank BRI dengan bertemu petugas bank dan bersilaturahmi serta bersosialisasi dengan orang lain. Selain itu ditemukan bahwa transaksi bisnis mereka khususnya untuk UMKM bagi *supplier* masih menggunakan tunai atau masih nyaman dalam bertransaksi menggunakan uang tunai, sehingga informan mengatakan bahwa lebih nyaman menggunakan transaksi tunai dalam bertransaksi bisnis. Temuan di lapangan menunjukkan terdapat informan yang masih menggunakan transaksi konvensional dengan cara memasukkan uang yang di dalam kaleng sebagai alat menabung dan bertransaksi, sehingga dengan kata lain informan tetap memegang atau nyaman dalam memegang uang tunai.

*I.1 : Masih terdapat secara banyak untuk transaksi tunai, Salesman nya datang dan bayar secara langsung, namun ada menawarkan secara tunai dan ada yang pembayaran tempo 1 minggu sekali.
Merujuk kepada : Lampiran 1.C.9*

Menurut temuan di lapangan, berbeda halnya dengan informan yang memiliki latar belakang bisnis Agen BRILINK, bagi sebagian besar informan yang memiliki bisnis Agen BRILINK merasa positif kedepannya akan menggunakan transaksi *cashless* yaitu berupa berupa *transfer* dan *top up* dompet digital seperti produk DANA, GoPay dan transaksi dompet digital lainnya. Rata-rata informan berlatar Agen BRILINK mengatakan siap untuk menghadapi transaksi *cashless* namun masyarakat masih menggunakan jasa Agen BRILINK bukan menggunakan aplikasi BRIMO sebagai aplikasi utama mereka. Beberapa informan juga mengatakan optimis bahwa BRIMO dan transaksi *cashless* akan digunakan sebagai

transaksi bisnis harian kedepannya. Menurut informan yang memiliki simpanan juga merasa optimis untuk kedepannya akan berubah yang awalnya menggunakan transaksi tunai menjadi transaksi *cashless*.

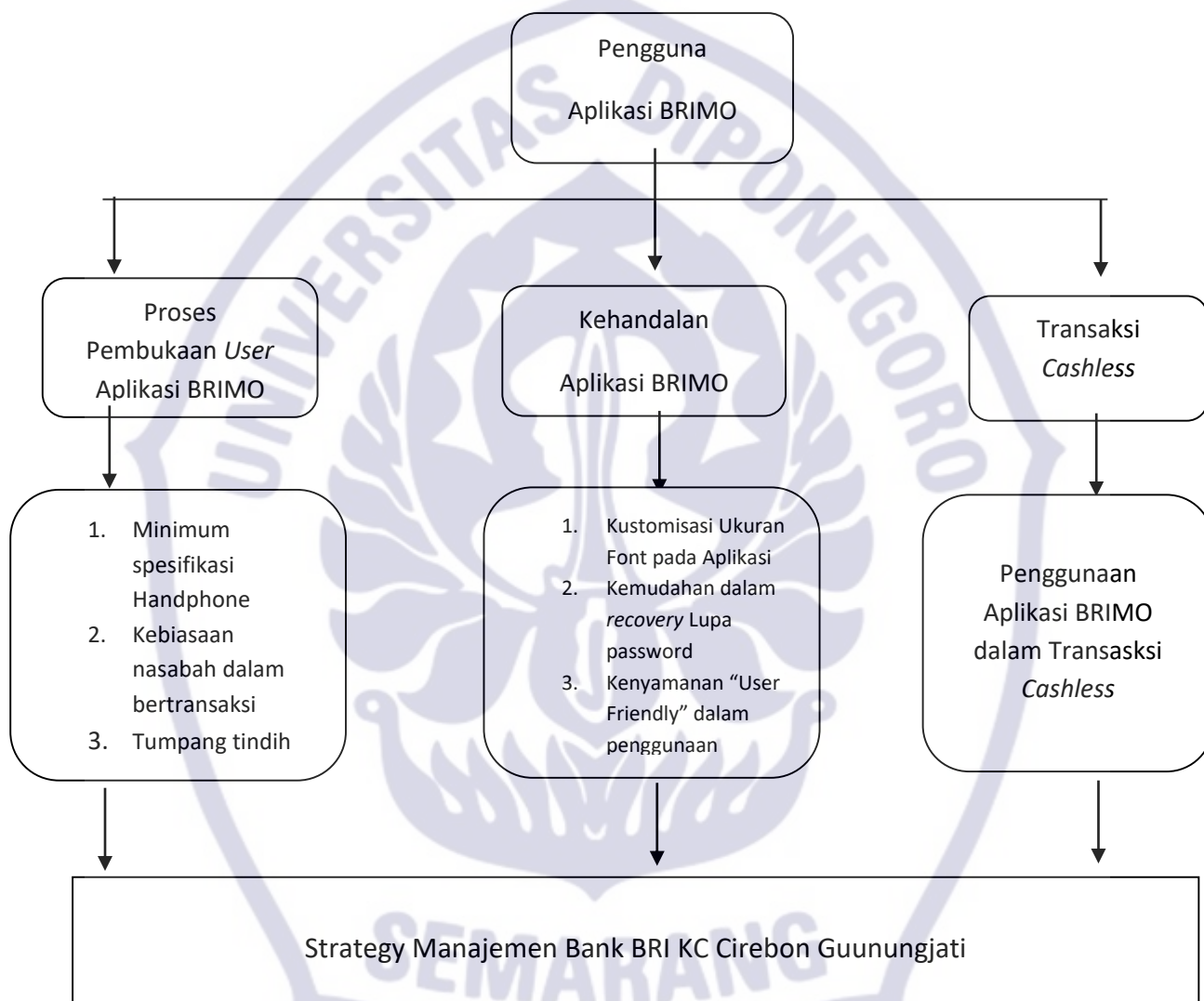
*I.7 : Iya Pak betul, ketika yang masih muda yang masih jelas pandangannya kedepannya. Yang membuat aplikasi BRIMO nya juga harus berpikir kedepan begitu Pak .Bagaimana ketika BRIMO dipegang atau digunakan oleh berbagai macam kebutuhan orang maka harus di dapat akomodir oleh aplikasi BRIMO.
Merujuk kepada : Lampiran 7.C.10*

4.5 Pembahasan

Didalam penelitian ini didapatkan berbagai macam temuan dari seluruh rangkaian wawancara mendalam yang telah dilakukan bersama informan. Selanjutnya di dalam pembahasan ini peneliti akan melakukan analisa dari data-data hasil wawancara para informan yang telah ke disusun ke dalam matriks wawancara.

Hasil dari komparasi data-data tersebut akan disajikan dalam suatu analisis pembahasan penelitian yang terorganisir sehingga mudah untuk dipahami oleh pembaca. Hasil pembahasan yang dilakukan dari interpretasi peneliti akan disusun secara sistematis dan relevan agar dapat memberikan suatu arti atau kesimpulan tertentu sesuai dengan dengan topik utama penelitian ini yaitu untuk mengetahui kebutuhan apa yang dijadikan pertimbangan nasabah UMKM di kota Cirebon untuk menggunakan BRIMO sebagai transaksi harian mereka. Kedua untuk mengetahui kendala nasabah untuk tidak menggunakan BRIMO sebagai alat transaksi bisnis. Ketiga untuk mengetahui strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan BRIMO.

Gambar 4. 1
Temuan Keputusan Nasabah dalam Menggunakan dan Tidak Menggunakan Aplikasi
BRIMO dalam Transaksi Bisnis Harian



4.5.1 Proses Awal Penggunaan Internet Banking

Pada dasarnya kelengkapan menu pada aplikasi BRIMO telah disesuaikan dengan kebutuhan harian dalam menjalankan sebuah bisnis. Berdasarkan data tersebut, pengguna aktif merasa puas terhadap menu-menu yang berada dalam aplikasi BRIMO. Menurut (Hana, 2017), nilai diciptakan melalui kemudahan

penggunaan, operasi waktu nyata, visualitas, rasa kontrol, kepercayaan, dan status sosial. Berdasarkan data, kemudahan penggunaan jelas merupakan nilai utilitarian karena menciptakan manfaat praktis, seperti kecepatan dan penghematan waktu.

Penelitian ini menemukan bahwa beberapa menu pada BRIMO dapat menjawab kebutuhan transaksi harian bisnis mereka. Namun beberapa temuan lapangan menyatakan masih ada nasabah-nasabah yang belum menggunakan aplikasi BRIMO. Pada awalnya setiap nasabah yang membuka rekening BRI pasti mendapatkan *User ID BRIMO*, dimana *User ID BRIMO* tersebut didapatkan berdasarkan program *bundling* saat pembukaan rekening pada unit kerja BRI. Dengan beberapa informan yang masih belum mengetahui aplikasi BRIMO, menunjukkan bahwa masih kurangnya sikap edukasi oleh pegawai bank terhadap nasabah dalam menggunakan aplikasi BRIMO di saat pembukaan rekening. Disini bagi nasabah sangat penting adanya dorongan dalam memulai suatu model transaksi yang baru, perlunya dorongan ataupun pendampingan dalam menjalankan transaksi keuangan yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Bagi penyedia jasa perbankan, menjadi sebuah tantangan tersendiri dalam pengembangan aplikasi BRIMO. Di satu sisi perkembangan aplikasi BRIMO yang semakin *user friendly* akan memiliki syarat minimal spesifikasi dari *Operating System* pada *handphone* nasabah. Hasil temuan lapangan bagi nasabah BRI masih terdapat pengguna *handphone* yang hanya memiliki fitur *basic* yaitu hanya panggilan telepon dan SMS saja. Untuk menggunakan semua fitur aplikasi BRIMO nasabah diwajibkan memiliki *handphone* dengan minimal standar spesifikasi yaitu *Android* ataupun *Mac Os*. Disini diketahui perlunya edukasi dari pegawai bank

untuk mendorong nasabah tersebut dalam mengganti *handphone*, dengan maksud melatih nasabah tersebut untuk menggunakan semua fitur aplikasi BRIMO secara keseluruhan. Disamping nasabah itu sendiri, perlu dirasa untuk mendorong lingkungan nasabah tersebut untuk melakukan transaksi digital di BRI, hal ini dimaksudkan untuk menstimulasi dalam bertransaksi digital antar nasabah sehingga transaksi digital menjadi kebutuhan utama dalam bisnis. Sosialisasi dan akuisisi penggunaan aplikasi BRIMO pada ekosistem bisnis di kawasan potensi bisnis perlu dilakukan sehingga dapat menstimulasi transaksi keuangan digital secara menyeluruh.

Agen BRILINK BRI adalah nasabah BRI yang berstatus mitra BRI, mereka dapat bertransaksi layaknya layanan perbankan BRI namun dilaksanakan secara perseorangan. Hasil temuan dilapangan, bagi nasabah dengan kategori agen BRILINK sudah tereduksi dalam bertransaksi layanan perbankan digital. Nasabah tipe ini sudah tidak perlu untuk dipandu oleh petugas bank BRI dalam menggunakan aplikasi digital perbankan. Yang menjadi kendala bagi penggunaan BRIMO adalah adanya tumpang tindih dalam fitur antar aplikasi antara BRIMO dengan BRILINK Mobile. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa bagi nasabah agen BRILINK mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRIMO itu sendiri dikarenakan kemiripan dan fitur yang sama dengan BRILINK Mobile, sehingga BRIMO ditinggalkan dan merasa nyaman menggunakan aplikasi BRILINK Mobile sebagai transaksi bisnis harian mereka. Disamping itu *reward* pada aplikasi BRILINK Mobile lebih menarik yaitu adanya *sharing fee* antara BRI dengan nasabah dalam transaksinya, transaksi dimaksud dapat dikomersialkan oleh

nasabah. Disamping itu Agen BRILINK akan lebih memilih melakukan transaksi ke Bank BRI di bandingkan dengan menggunakan aplikasi BRIMO dengan cara datang ke kantor BRI untuk melakukan penyetoran. Hasil temuan dilapangan menemukan bahwa agen BRILINK akan menyetorkan kasnya ketika mereka menerima kas fisik dari pelanggan secara banyak dan perlu di setorkan ke BRI. Dalam transaksi setor tunai pada unit kerja BRI tersebut, nasabah Agen BRILINK melakukan transaksi perbankan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi BRIMO tidak berkembang di kalangan nasabah yang memiliki bisnis Agen BRILINK dikarenakan tumpang tindihnya fitur aplikasi.

4.5.2 Kehandalan Aplikasi BRIMO

Di dalam penggunaan aplikasi BRIMO, kehandalan dan kemampuan transaksi BRIMO sudah sesuai dengan harapan pengguna pada umumnya. Namun hasil penelitian menemukan adanya keraguan oleh informan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Keraguan yang dialami oleh nasabah adalah ketidakpercayaan diri dalam menginput dan melakukan transaksi BRIMO selanjutnya. Temuan ini menandakan perlunya pendampingan secara intensif oleh petugas bank. Perlunya pendampingan tersebut dimaksudkan untuk mempraktekan beberapa fitur yang memberikan kemudahan dalam penggunaan aplikasi BRIMO. Temuan dilapangan menunjukkan ketidakpercayaan diri yang timbul pada nasabah ini dikarenakan belum pernah dan belum sering melakukan transaksi perbankan di Aplikasi BRIMO. Disamping itu permasalahan timbul yaitu tidak adanya *customization* dalam ukuran huruf yang ada di aplikasi BRIMO. Menurut pengalaman informan aplikasi BRIMO memiliki huruf yang kecil dan menjadikannya kesulitan bagi

informan dalam membaca karena usia informan yang sudah tua. Harapan nasabah disini adalah dapat memperbesar ukuran *font* sehingga meningkatkan rasa kepercayaan diri dalam melakukan transaksi digital di aplikasi BRIMO.

Faktor keamanan dalam *log in* aplikasi BRIMO telah memenuhi harapan bagi sebagian besar nasabah. Namun hasil temuan lapangan menunjukkan dengan tingginya tingkat sekuritasi aplikasi BRIMO maka menimbulkan beberapa *layer* pengamanan dalam *log in* ke Aplikasi BRIMO Nasabah. Menurut pengalaman informan pada penelitian ini mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi BRIMO terutama dalam menu “Lupa *Password* dan Lupa *ID*”. Dengan banyaknya langkah menyebabkan nasabah sulit mengikuti *step by step* dalam pemulihan kata sandi. Hal tersebut menyebabkan nasabah enggan dalam bertransaksi BRIMO dan lebih nyaman langsung ke bank walaupun rela membayar biaya jasa perbankan. Perlu diketahui biaya yang dikeluarkan nasabah dengan datang ke unit kerja bank akan lebih besar dibandingkan bila nasabah bertransaksi langsung pada Aplikasi BRIMO. Perlunya penyederhanaan bahasa dalam memberikan langkah untuk *recovery* akun merupakan harapan bagi pengguna aplikasi BRIMO. Selain itu pengembangan aplikasi terkait fitur kustomisasi *font* untuk memperbesar ukuran tulisan pada menu BRIMO perlu dilakukan oleh Bank BRI bagian pengembangan aplikasi.

Dengan kemiripan fungsi aplikasi BRIMO dan aplikasi BRILINK Mobile menyebabkan nasabah dengan bisnis Agen BRILINK memilih semua transaksi perbankan untuk bisnis mereka hanya melalui aplikasi BRILINK Mobile. Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa informan yang memiliki bisnis agen

BRILINK hanya menggunakan Aplikasi BRIMO ketika pelanggan mereka akan transfer antar bank. Dengan kata lain hanya fitur transaksi antar bank yang digunakan oleh aplikasi BRIMO selebihnya semua transaksi agen BRILINK menggunakan aplikasi Agen BRILINK. Untuk meningkatkan transaksi BRIMO pada Agen BRILINK perlu dilakukan penggabungan aplikasi BRILINK MOBILE dan BRIMO sekaligus. Adapun penggabungan menu ini dengan tujuan menghilangkan tumpang tindihnya fitur dari kedua aplikasi tersebut. Selain itu dengan penggabungan aplikasi, *user* akan mudah dalam bertransaksi karena dalam platform yang sama dan mudah dalam penggunaan “*interface*” yang mudah dipahami. Dengan ini nasabah tidak perlu diedukasikan ulang dan secara *intense* oleh pegawai bank layaknya pertama kali pemakaian aplikasi perbankan digital.

Jaringan merupakan kunci dari jalannya aplikasi BRIMO, namun berdasarkan informan dalam penelitian ditemukan ketidak stabilnya aplikasi BRIMO ketika jaringan internet sedang tidak baik. Hal ini mengakibatkan seringnya melakukan *Restart* aplikasi BRIMO atau keluar ke halaman utama yang tidak mengenakan bagi *user*. Menurut informan ketidak stabilan mengakibatkan kurang yakinnya atas keberhasilan transaksi dan tidak sedikit transaksi menjadi ganda yang menyebabkan kerugian salah satu pihak. Untuk meningkatkan layanan perlu dilakukan *update software* BRIMO yang mana memberikan sebuah *indicator* dalam kestabilan jaringan internet pada *handphone* nasabah. Indikator tersebut menginformasikan kepada *user* terkait kondisi jaringan saat mengakses masuk aplikasi dan mengakses tiap menu. Sehingga dengan bantuan indikator tersebut

diharapkan nasabah tidak ragu dalam mengeksekusi transaksi ketika suatu indikator menandakan jaringan stabil.

4.5.3 Penggunaan BRIMO dalam Transaksi *Cashless*

Penggunaan aplikasi BRIMO merupakan sarana pendukung dalam suksesnya transaksi *cashless* di Indonesia. Pada dasarnya transaksi *cashless* nasabah memberikan akses transaksi perbankan langsung tanpa datang ke bank, selain itu memberikan penghematan waktu dan keamanan dalam bertransaksi. Namun berdasarkan penelitian ini faktor yang mendukung dalam transaksi *cashless* berada pada lingkungan nasabah itu sendiri. Menurut temuan dilapangan informan lebih nyaman dalam pembayaran ke *supplier* dan konsumen melalui uang tunai. Hal ini menggambarkan bahwa baik *supplier* dan konsumen masih menggunakan *system* tunai dan belum berdasarkan transaksi *cashless* atau digital. Apabila ingin meningkatkan transaksi BRIMO maka Bank BRI wajib melakukan akuisisi dan penawaran produk digital banking kepada *supplier*. Sehingga ketika ekosistem bisnis telah di akuisisi secara menyeluruh dari hulu hingga hilir oleh produk BRI, maka bisnis dengan skema *Trickle Down Business* dapat di berikan aplikasi BRIMO yang mana semua transaksi *user* baik *supplier* dan konsumen akan berbasis digital. Selain meningkatkan jumlah pengguna aplikasi BRIMO, nasabah akan dengan sendirinya akan meningkatkan transaksi pada aplikasi BRIMO sebagai transaksi harian dalam bisnisnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Setiap nasabah yang membuka rekening BRI pasti mendapatkan *User ID BRIMO*, yang merupakan program *bundling* saat pembukaan rekening. Namun dengan beberapa informan yang masih belum mengetahui aplikasi BRIMO, dindikasikan bahwa aktivasi BRIMO tidak dilakukan dengan *menginstal software* BRIMO pada nasabah saat pembukaan secara langsung.
2. Aplikasi BRIMO telah mengkedepankan *user friendly* dengan syarat minimal spesifikasi dari *operating System* pada *handphone* nasabah. Hasil temuan menunjukkan nasabah masih terdapat menggunakan *handphone* yang hanya memiliki fitur *basic* sehingga nasabah belum dapat mengaktifkan semua fitur aplikasi BRIMO.
3. Nasabah dengan tipe bisnisnya Agen BRILINK memiliki kesulitan dengan menggunakan aplikasi BRIMO yang disebabkan oleh tumpang tindih dalam fitur antar aplikasi yaitu antara BRIMO dengan BRILINK Mobile. Sehingga nasabah BRILINK meninggalkan aplikasi BRIMO dan merasa nyaman menggunakan aplikasi BRILINK Mobile sebagai transaksi bisnis harian mereka.

4. Ketidakpercayaan diri pada nasabah dalam menginput dan melakukan transaksi BRIMO disebabkan nasabah tersebut belum pernah sama sekali untuk mencoba aplikasi BRIMO sehingga kurang percaya diri dengan transaksi digital. Disamping itu permasalahan timbul yaitu tidak adanya *customization* dalam ukuran huruf yang ada di aplikasi BRIMO, Sehingga menjadikannya kesulitan bagi informan dalam membaca menu pada Aplikasi BRIMO.
5. Faktor ketidak stabilan jaringan merupakan permasalahan dalam aplikasi BRIMO. Hal ini mengakibatkan seringnya melakukan *Restart* aplikasi BRIMO atau keluar ke halaman utama yang tidak membuat nyaman bagi *user*. Minimnya *indicator* jaringan dapat mengakibatkan kurang yakinnya atas keberhasilan transaksi dan tidak sedikit transaksi menjadi ganda dan menyebabkan ketidakpercayaan bagi nasabah itu sendiri.
6. Belum terbentuknya ekosistem bisnis secara digital menciptakan minimnya penggunaan aplikasi BRIMO pada nasabah itu sendiri. Disini menggambarkan bahwa baik *supplier* dan konsumen masih menggunakan *system* tunai dan belum berdasarkan transaksi *cashless* atau digital. Faktor ini menyebabkan faktor nasabah masih enggan dalam menggunakan aplikasi BRIMO sebagai transaksi *cashless*.

5.2 Implikasi Manajerial

Dapat dilihat pada hasil pembahasan sebelumnya dimana terdapat ketimpangan antara jumlah *user* rekening simpanan dan *user* aktif dalam aplikasi *mobile banking* BRIMO. Hasil pembahasan dilapangan menunjukkan masih terdapatnya keputusan konsumen untuk tidak menggunakan *internet banking* dimana dapat dioptimalkan dalam pendekatan secara personal dalam mendorong dalam penggunaan BRIMO. Maka implikasi manajerial yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Proses Pembukaan *User ID* BRIMO

Dalam temuan dilapangan diketahui bahwa proses pembukaan *User BRIMO* hanya bersifat bundling saja sehingga beberapa nasabah masih merasa asing terkait penggunaan Aplikasi BRIMO. Sehingga perlu dilakukan untuk meningkatkan edukasi kepada nasabah oleh *customer service* di setiap unit kerja BRI, untuk melakukan pendampingan dalam menginstal aplikasi BRIMO dan melakukan transaksi BRIMO secara langsung setelah *user id* diaktifkan. Selanjutnya Meningkatkan edukasi kepada nasabah oleh *customer service* di setiap unit kerja BRI, untuk melakukan edukasi terkait minimal spesifikasi pada *handphone* yang dapat diinstall kepada aplikasi BRIMO.

5.2.2 Kehandalan Aplikasi BRIMO

Dalam penggunaan atau kehandalan Aplikasi BRIMO untuk kebutuhan transaksi sehari-hari oleh petugas agen BRILINK maka strategi kedepannya agar meningkatkan edukasi kepada nasabah yang memiliki bisnis agen BRILINK dengan cara memastikan bahwa 2 (dua) aplikasi yaitu BRIMO dan BRILINK

Mobile telah di *install* di setiap *handphone* para agen BRILINK. Selain itu memastikan bahwa kedua aplikasi tersebut telah dapat digunakan untuk transaksi perbankan. Selanjutnya aplikasi BRIMO itu sendiri kedepannya dilakukan pengembangan terkait pemilihan *customization* dalam ukuran huruf yang ada di menu aplikasi BRIMO. Selain itu penambahan *indicator* posisi kestabilan jaringan perlu di tambahkan pada tampilan aplikasi BRIMO. Apabila *indicator* kestabilan jaringan memberikan *signal* tidak baik maka transaksi tidak dapat di eksekusi oleh *user*.

5.2.3 Transaksi Cashless

Untuk meningkatkan penggunaan Aplikasi BRIMO dengan mendorong nasabah bertransaksi di Aplikasi BRIMO, maka kedepannya strategi bisnis mulai berubah yang semula konvensional berubah menjadi *expansi* kredit dalam bisnis yang berbasis ekosistem secara digital. Dalam hal ini memaksa nasabah untuk melakukan transaksi digital dari pihak *supplier* dan konsumen. Dengan kata lain melakukan *expansi* kredit yang berbasis *trickle down business*, sehingga transaksi digital telah dilaksanakan baik dari hulu hingga hilir.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut antara lain:

- a. Penelitian ini terbatas pada informan yang digunakan dalam penelitian yaitu berjumlah 9 (sembilan) informan dengan hanya 3 (tiga) kategori nasabah yang mana masih belum dapat

menggambarkan kendala kendala dari seluruh jenis nasabah di BRI seluruh Indonesia.

- b. Penelitian ini terbatas pada letak geografis ruang lingkup penelitian yaitu hanya di kota Cirebon, dimana kota Cirebon belum dapat menggambarkan perilaku nasabah yang berada di sebuah provinsi, yang mana belum dapat menggambarkan kebutuhan secara menyeluruh nasabah terhadap fitur fitur BRIMO beserta kendala kendalanya.
- c. Penelitian ini hanya terbatas pada nasabah BRI KC Cirebon Gunungjati sehingga strategi yang digunakan dalam meningkatkan penggunaan BRIMO hanya terbatas pada strategi KC Cirebon Gunungjati saja sehingga belum menggambarkan untuk seluruh Kantor Cabang BRI seluruh Indonesia.

5.4 Agenda Penelitian Mendatang

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah dibahas, maka diharapkan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian dengan metode *qualitative* yang mana hanya dapat mencertikan pengalaman pengguna dalam bertransaksi BRIMO saja. Selanjutnya penelitian diharapkan berdasarkan metode *Quantitative* yang mana dapat menjelaskan seberapa signifikan faktor faktor yang mempengaruhi pengguna mobile

banking dengan menjelaskan variable variable yang digunakan dalam penelitian selanjutnya.

- b. Peneliti selanjutnya agar dapat menambah jumlah kategori bisnis informan pada penelitian yang akan digunakan, dengan ini diharapkan dapat memberikan gambaran terkait kebutuhan bisnis nasabah yang akan dipenuhi dalam fitur BRIMO.
- c. Peneliti selanjutnya agar dapat menambah beberapa klasifikasi informan baik dari usia, gender, dan lokasi *user* pengguna, dengan ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait kendala kendala pada BRIMO dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan harapan kepercayaan nasabah dalam menggunakan fitur BRIMO kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah , Thamrin 2003, Manajemen Pemasaran . Jakarta : PT Rajawali Pers
- Abdulrahman Al Moosa, H., Mousa, M., Chaouali, W., Mjahed Hammami, S., McKnight, H., & Danks, N. P. (2021). Using humanness and design aesthetics to choose the “best” type of trust: a study of mobile banking in France. *International Journal of Retail and Distribution Management*. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-04-2021-0159>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2004). *5 The Influence of Attitudes on Behavior*.
- Arcand, M., PromTep, S., Brun, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1066–1087. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150>
- Brown, D., Foroudi, P. and Hafeez, K. (2019), “Marketing management capability: the construct and its dimensions”, *Qualitative Market Research: An International Journal*
- Chawla, D., & Joshi, H. (2017). Consumer perspectives about mobile banking adoption in India – a cluster analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 35(4), 616–636. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2016-0037>
- Dalam L. Ringel, P. Hiller, & C. Zietsma, (Eds), Menuju batas permeabel organisasi? (penelitian dalam sosiologi organisasi)
- Haron, R., Abdul Subar, N., & Ibrahim, K. (2020). Service quality of Islamic banks: satisfaction, loyalty and the mediating role of trust. *Islamic Economic Studies*, 28(1), 3–23. <https://doi.org/10.1108/ies-12-2019-0041>
- Howard, J.A. and Shay, R.P. (1988) Measuring The effect of Marketing Information on Buying Intention. *The Journal of Service Marketing*, Vol.2, No.4 Fall, P.27-36
- Iwan, Suryono, Bambang. 2008. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. <http://eprints.undip.ac.id/14877/>
- Iwan, dkk. 2019. “Analisis Kualitas Produk terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Produk Oriflame”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 3, Nomor 3 (hlm. 1-6).
- Kataria, N., Kreiner, G., Hollensbe, E., Domba, ML, & Stambaugh, J. (2018). “Peran katalitik dari emosi dalam sensemaking: Bukti dari blogosphere”. *Jurnal Manajemen Australia*,

- Khushdil Chhabra, 2018 , Does Service Quality Matters In The Context Of Internet Banking? A Perceptual analysis Of India's Internet Banking Customer's Perception Regarding Service Quality, Trust, Satisfaction And Loyalty, *Journal of Commerce & Accounting Research*
- Kotler, Philip. Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta Erlangga
- Kotler, P., Keller, K.L., Goodman, M., Brady, M. and Hansen, T. (2019), *Marketing Management 4th European Edition*, Pearson, London
- Miles ,MB &Huberman,A.M.(1994) *Qualitative data analysis ; A sourcebook of new methods*.Thousand Oaks,CA: Sage
- Murphy, C., Klotz, AC, & Kreiner, GE (2017). "Langit biru dan kotak hitam: janji (dan latihan) grounded theory dalam penelitian manajemen sumber daya manusia". *Tinjauan Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Moeloeng Lexy. J, 2017. *Metodologi penelitian kualitatif Edisi revisi* Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Morgan, N. (2012), "Marketing and business performance", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 40 No. 1,
- Morse, JM (2016). "Pergumulan, ketegangan, dan resolusi". Dalam JM Morse, PN Stern, JM Corbin, K. Charmaz, & AE Clarke, (Eds), *Mengembangkan grounded theory: generasi kedua*. New York, NY: Routledge.
- Morse, JM, Stern, PN, Corbin, JM, Charmaz, K., & Clarke, AE (2016). *Mengembangkan grounded theory: generasi kedua*, New York, NY: Routledge.
- Naeem, M., Ozuem, W., & Ward, P. (2022). Understanding the accessibility of retail mobile banking during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Retail & Distribution Management*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/IJRD-02-2021-0064>
- Petrovic, Dragana Rejman, Ivana Nedeljkovic and Veljko Marinkovic. (2022) The role of the hedonistic and utilitarian quality dimensions in enhancing user satisfaction in mobile banking *International Journal of Retail & Distribution Management*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2022-0112>
- Roberts, A., & Zietsma, C. (2018). "Bekerja untuk sebuah aplikasi: Batasan organisasi, peran, dan makna pekerjaan dalam ekonomi "sesuai permintaan".
- Sandberg, J., & Alvesson, M. (2011). "Cara menyusun pertanyaan penelitian: gap-spotting atau problematisasi?." *Organisasi*

Subramaniam, M., Iyer, B., & Venkatraman, V. (2019). “Bersaing dalam ekosistem digital”.Bisnis cakrawala

Yin, Robert.Studi Kasus: Desain dan Metode/Robert K.Yin Penerjemah : M. Djauzi Mudjazkir , Ed.1 Jakarta ; Rajawali Pers,2021

Sujeet Kumar Sharma & Srikrishna Madhumohan Govindaluri (2014). “Adopsi Internet Banking: Internet Banking di India ; Structural equation modeling approach. https://doi.org/10-1108_JIBR-02-2013-0013

Swastha Dh, Basu. 2002. Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Dua. Yogyakarta: Liberty.



LAMPIRAN

Panduan Pertanyaan Awal

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi lanjut jenjang S2 Program Manajemen Universitas Diponegoro Semarang sebagai salah satu syarat yaitu karya ilmiah dalam bentuk tesis. Berdasarkan hal ini, saya sebagai peneliti dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Diandra Dista Aji

NIM : 12010121410049

Judul Penelitian : Studi Tentang Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BRIMO pada Pelaku Usaha UMKM ; Studi Kasus BRI Cirebon

Berdasarkan hal tersebut, maka kami mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi korespondensi dalam penelitian ini melalui wawancara online. Hasil wawancara dijamin kerahasiaanya, dan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas minat dan kerjasama yang baik, serta keseriusan Anda berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Diandra Dista Aji

Kami harapkan Bapak/Ibu/Saudara/I berkenan untuk mengisi identitas sebagai berikut:

Nama :
 Usia :
 BRI KC / KCP / UNIT :
 BRIMO : Aktif/ Tidak Aktif / Tidak
 Teredukasi
 Pekerjaan : a. Agen BRilink
 b. Pegawai Swasta, Pegawai BUMN
 c. Wiraswasta / Pedagang
 d. Proffesional
 e. Lainnya (uraian) :

Selanjutnya untuk menganalisa yang dijadikan keputusan dalam menggunakan atau tidak melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* BRIMO by BRI, mohon kesediaanya untuk memberikan tanggapan mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?
2. Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?
3. Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?

4. Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?
5. Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?
6. Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO pada *device* / gawai Bapak /Ibu / Saudara?
7. Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?
8. Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?
9. Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi *Cashless Transaction* di beberapa tahun kedepan?
10. Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?
11. Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait aplikasi BRIMO ini?

Lampiran :

Hasil Konfirmasi (Member Check)

Nama : Informan.1

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	Tidak	Tidak pernah mendapatkan User BRIMO	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	Tidak , Ga ada	Tidak ada dan tidak memiliki Handphone	√
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?	Tidak , Ga ada	Tidak ada dan tidak memiliki Handphone	√

	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	Tidak , Ga ada	Tidak ada dan tidak memiliki Handphone	√
Kehandalan Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	iya hehehe bli weru / Iya Hehehe tidak tahu	Tidak memiliki Handphone dan tidak terlihat saat membaca karena tulisan handphone kecil	√
	6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO pada <i>device</i> / gawai Bapak /Ibu / Saudara?	iya hehehe bli weru / Iya Hehehe tidak tahu	Tidak memiliki Handphone	√

	7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	iya hehehe bli weru / Iya Hehehe tidak tahu	Tidak memiliki Handphone	√
	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	iya hehehe bli weru / Iya Hehehe tidak tahu	Tidak memiliki Handphone	√
Transaksi Cashless	9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	ada disini masih banyak, ngga sales nya kesini langsung bayar ,ada yang cash ada yang 1minggu sekali	Kebanyakan transaksi di pasar gebang lebih senang Cash di banding Transfer	√
	10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan	iya hehehe bli weru / Iya Hehehe tidak tahu	Tidak memiliki Handphone	√

		dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?			
	11	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait aplikasi BRIMO ini?	bukan itu disitu bank bri,iya soalnya saya juga ga kemana-mana. Dari sini kerumah, sini kerumah aja	Tidak mau menggunakan aplikasi BRIMO dikarenakan semua transaksi yang digunakan terutama transfer lebih senang datang ke BRI Unit Gebang (Banking Hall)	√

Nama : Informan 2

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	Brimo tuh apa sih pak artinya	Tidak memiliki Akun dan tidak mengetahui Akun BRIMO	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	saya tiap bulan bawa uang langsung ke bank aja pak	tidak memiliki akun brimo karena Handphone tidak support	√
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan transaksi harian Bapak	iya ke bank, biar sekali kali silaturahmi gitu pak. Saya ke bank itu tanggal 1, 10 sama 20 pa buat setor setiap bulannya.	tidak memiliki akun brimo karena Handphone tidak support	√

		/Ibu / Saudara?			
	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	iya udah biasa nya pak, tapi ya saya juga tidak menutup kemungkinan bilamana nanti ada kebutuhan tekanan dari bisnis banyak ya mau gak mau pake juga	Percaya bahwa brimo kedepannya akan digunakan	√
Kehandalan Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	iya soalnya gak ada kebutuhan sih, ya butuh ada Cuma kan ada hp anak gitu. Tapi ya kalo ada proyek gede nuntut saya pake ini ya saya pake	Kesulitan karena handphone tidak support dengan aplikasi BRIMO	√

	6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO pada device / gawai Bapak /Ibu / Saudara?	tapi anak pake	ybs tidak menggunakan BRIMO	√
	7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	tapi anak pake	ybs tidak menggunakan BRIMO	√
Transaksi Cashless	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	iya soalnya gak ada kebutuhan sih, ya butuh ada Cuma kan ada hp anak gitu. Tapi ya kalo ada proyek gede nuntut	ybs tidak menggunakan BRIMO namun lebih sennag dan tertarik dengan menggunakan brilink dan datang di bank	√

			saya pake ini ya saya pake		
9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	brilink pake pak kalau itu transfer tuh nanti saya ambil nya di brilink. Kalau transaksi banyak pa, waktu saya cetak di teller itu ada 20 30	ybs tidak menggunakan BRIMO dan melihat sekitar bahwa transaksi terbanyak masih menggunakan cash dibanding cashless		√
10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?	iya soalnya gak ada kebutuhan sih, ya butuh ada Cuma kan ada hp anak gitu. Tapi ya kalo ada proyek gede nuntut saya pake ini ya saya pake	Lebih senang menggunakan agen brilink dan datang ke bank skalian bersilaturahmi dengan orang Bank		√
11	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait	iya soalnya gak ada kebutuhan sih, ya butuh ada Cuma kan ada hp anak gitu. Tapi ya kalo ada proyek gede nuntut	ybs tidak menggunakan BRIMO dan klo kedepan dibutuhkan akan menggunakan		√

		aplikasi BRIMO ini?	saya pake ini ya saya pake		
--	--	------------------------	-------------------------------	--	--

Nama : Informan 3

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	tidak aktif	Telah diberikan akun user brimo namun tidak digunakan karena Handphone tidak support	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	tidak aktif, engga pa saya murni orang desa hehehe	transaksi diutamakan menggunakan cash bukan non cash	√
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi	iya heem saya gabisa sih	ingin menggunakan brimo untuk transaksi harian namun tidak memiliki akun	√

		kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?			
	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	jadul handphone nya , vivo Y71	tidak nyaman karena BRIMO tidak support dengan Hand Phone pengguna	√
Kehandalan Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	menu brimo pernah liat mah pa, Cuma gak pake	tidak pernah menggunakan akun BRIMO	√
	6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi	gak berani saya pa , jadi takut ada apa apa sayanya pak	tidak pernah menggunakan akun BRIMO	√

		BRIMO pada device / gawai Bapak /Ibu / Saudara?			
	7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	rekening ibu. Soalnya rekening saya gak bisa sih pake brimo 4hari gak masuk-masuk , saya udah ke CS itu pertama katanya gak ada pulsa nya, ya udah saya diem aja padahal saya ada pulsa nya. Kedua kesana begitu lagi. Jadi saya tu ya udah aja lah	kecewa karena sempat datang ke CS namun Akun BRIMO tidak terbentuk	√
Transaksi Cashless	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh	saya udah ke CS itu pertama katanya gak ada pulsa nya, ya udah saya	Tidak memiliki Akun BRIMO	√

		aplikasi BRIMO?	diem aja padahal saya ada pulsa nya. Kedua kesana begitu lagi. Jadi saya tu ya udah aja lah		
9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	ada pa transfer juga, iya ibu juga	Istri ybs yang melakukan transfer karena tidak memiliki akun	√	
10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?	: ya bikinin aja saya ga ngerti pa	Tidak memiliki Akun BRIMO	√	
11	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait	iya saya tuh mau cek saldo, perasaan ada saldo nya tapi nanti gak ada lagi saya	mengakui butuh terutama untuk mengecek saldo dan transaksi bisnis	√	

		aplikasi BRIMO ini?	bingung aneh uangnya kemana sampe saya ditanya pa felix saldo nya gak ada		
--	--	------------------------	--	--	--

Nama : Informan 4

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	engga karena daftar brilink pakai nomor bapak	Mendapatkan user brimo berdasarkan bundling , namun tidak aktif karena lebih sering menggunakan Aplikasi BRILINK	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	nah iya makanya saya rada bingung, berarti kalau pake brimo mobile ma untuk pribadi ya	Untuk transaksi keseharian lebih sering menggunakan Aplikasi BRILINK di banding aplikasi BRIMO karena sama	√

				sama dapat bertransaksi Trasnfer	
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?	heem, tapi udah mulai banyak yang pake atm transfer nya.	Jarang untuk transaksi transfer pada BRIMO karena sering menggunakan ATM sebagai transfer	√
	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	rekening nya bukan yang brilink ya?	Tidak mengerti rekening yang di jadikan BRIMO dan Aplikasi BRILINK dapat digunakan bersama	√
Kehandala n Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses	oh iya pake brilink gitu. Jadi misalnya saya pribadi lagi keluar terus gak bawa uang	Aplikasi Brilink mirip dengan Aplikasi BRIMO sehingga lebih aktif di	√

		ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	nah itu pakainya brimo ya	aplikasi BRILINK sebagai transaksi Hariann	
6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO pada device / gawai Bapak /Ibu / Saudara?	sekarang ya sy download pa	Belum Aktif untuk BRIMO	√	
7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	sekarang ya sy download pa	Belum Aktif untuk BRIMO	√	

Transaksi Cashless	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	iya pa biasanya juga saya ada yang uangnya di aplikasi dana, dia transfer ke rekening aziz brilink buat cairin nya, gitu pa caranya saya, ada juga yang dikirim uang sama suami nya jadi transfer ke rekening sini baru saya cairin gitu.	Masih tumpang tindih dengan BRIMO sehingga aplikasi aktif di BRILINK	√
	9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	heem, tapi udah mulai banyak yang pake atm transfer nya. Tapi arahnya lebih ke cash		√
	10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam	sekarang ya sy download pa	Belum Aktif untuk BRIMO	√

		penggunaan di aplikasi BRIMO?			
	1 1	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait aplikasi BRIMO ini?	iya pa itu ada orang bikintabungan gak ada kartunya, karena lama jadi beberapa orang bikin di BSI loh pa karena disini ada	Setuju kedepannya BRIMO digunakan sebagai pengganti Kartu ATM karena ada fitur tarik Tunai	√

Nama : Informan 5

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	pertama sih karena brilink kan bundling, saya punya rekening bri itu udah lama, tapi saya aktif brimo karena mau buka brilink, karena sebelumnya ada mbanking lain saya waktu itu bingung kalo mau diaktifin	Memiliki User BRIMO karena bundling saat pembukaan rekening	√

			semua, saya waktu itu ada mandiri, cimb niaga juga		
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	iya nyala semua Cuma bri aja yang ga pakai mbanking, nah semenjak mau buka brilink kan buat ngebantu juga buat barangkali antar bank. Karena ini (brilink) gak support untuk antar bank, karena versinya mforce. Saya bingung gada buat antar bank nya padahal banyak yang mau antar bank itu. Apalagi saya juga gabisa daftar EDC bank lain kan gaboleh, jadi saya bingung banyak yang ketolak.	Aktif menggunakan fitur fitur BRIMO	v
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan	heem aktif banget	Aktif menggunakan fitur fitur BRIMO	v

		transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?			
	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	iya saya jadinya pakai brimo ngambilnya, apalagi sekarang ada BI Fast kan lebih murah 2.500, waktu itu 6.500 aja masih saya layanin juga apalagi sekarang.	Aktif menggunakan fitur fitur BRIMO	√
Kehandalan Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	brilink kita aktif juga setiap hari kecuali hari minggu karena kita gabuka. Kalau brimo karena ada konsumen mau ambil uang gapunya rejening jadi transfer ke rekening saya otomatis saya selelau cek mutasi terus dari brimo, jadi setiap hari juga kita buka, kadang ada yang numpang transfer karena gapunya	tidak ada kesulitan bagi pengguna	√

			rekening saya kasihnya nomer rekening bri.		
	6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO pada <i>device</i> / gawai Bapak /Ibu / Saudara?	menu-menu brimo menjawab semua sih kalau untuk brimo sih	tidak ada kesulitan bagi pengguna	v
	7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	kaya nya gada sih, menu sih sama untuk mbanking lain. Tapi ada tuh di brimo yang menu pengeluaran. , nah iya itu sih kendala nya, makanya tadi pas ngomong itu saya langsung inget ini. Makanya saya ga taro Qris didepan ah masuk nya malem. Karna kalau uang nya gede kan kita uang nya	Tidak ada kesulitan namun hanya beberapa fitur yang tidak sesuai dengan harapan (namun fitur tersebut sudah di hapus setelah BRIMO Update Patch)	v

Transaksi Cashless	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	Cuma itu aja sih, kalau bank lain kan ada masuk ada keluar. Kalo menu-menu yang lain sih sama	tidak ada menu yang beum dapat di akomodasi oleh BRIMO	√
	9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	iya sekarang sudah kaya gitu semua iya	siap menghadapi Cashless	√
	10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?	nyaman sih ini kan yang terbaru	nyaman	√
	11	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait aplikasi BRIMO ini?	kan gini, kalau brilink itu kita dikejar point ya mas, target. Kalau ngga mungkin saya pakai brimo karena enak 0, nah ini mah karena target walaupun kita kepotong 3000,	BRIMO dan BRILINK merupakan aplikasi yang berbeda sehingga akan eksis	√

			1500. Tapi seengganya kita dapet point target, misalnya ngga mah kita udah aja pakai brimo. Bri kan disini lebih banyak dibanding antar bank		
--	--	--	--	--	--

Nama: Informan 6

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	iya waktu itu dibikin sekalian ibu saya, 4135 mas	Memiliki Aku BRIMO namun tidak aktif	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	udah pake ini sih brilink mas buat setornya	Kurang aktif dalam menggunakan BRIMO namun Aktif menggunakan BRILINK	√

	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?	buat transfer sama setor. Sempet sih disuru bikin aja pake hp sama ibu tuh	Kurang aktif dalam menggunakan BRIMO namun Aktif menggunakan BRILINK	√
	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	kalau kartu nya pake yang ini juga bisa?	Percaya namun tidak aktif karena tidak mengetahui bahwa kartu ATM (Nomor rekening) yang sama dapat menggunakan aplikasi BRIMO dan BRILINK	√
Kehandalan Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi	iya heem. Paling ibu aja sih yang pake brimo	Aplikasi BRIMO Tidak Aktif	√

		BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?			
	6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO pada <i>device</i> / gawai Bapak /Ibu / Saudara?	iya belum.	Aplikasi BRIMO Tidak Aktif	√
	7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	paling kalau session habis masukin password lagi. Terus kadang transaksi gagal tapi pas di cek udah masuk.	Ketika ada gangguan jaringan menyebabkan pengalaman yang tidak mengenakan	√

Transaksi Cashless	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	iya mas bisa	tidak ada	√
	9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	kedepan nya ya mas? Paling nanti ganti system doang itu	Informan berasumsi bahwa BRIMO dan BRILINK akan melebur jadi 1 aplikasi	√
	10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?	iya sih mas gak ada ya	Tidak aktif menggunakan BRIMO	√
	11	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait	nanti semua pake kaya gini ya QR	Melebur jadi 1 aplikasi dan cashless menggunakan QRIS	√

		aplikasi BRIMO ini?			
--	--	------------------------	--	--	--

Nama : Informan 7

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	pertama kali itu saya dapet penjelasan dari CS ya diperbankan dijelaskan ada nya aplikasi brimo	Bundling dengan pembukaan rekening	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	kebanyakan sih transfer ya juga untuk pembayaran gitu listrik, pinjaman, pembelian kuota internet, pulsa gitu lebih mudah.	sangat mencukupi	√
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu	selama ini cukup ya, cukup memenuhi apa yang saya	mencukupi	√

		BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?	harapkan untuk bisa bertransaksi ya, sangat membantu gitu aplikasi brimo		
	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	nyaman pak, transaksi rata-rata sukses semua , percaya dan memang nyaman. Karena terbantu saya gaperlu antri kalau bayar listrik gitu kan	percaya dengan kehandalan BRIMO	√
B.					
Kehandalan Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	kalau saya engga sih, tapi mohon maaf jika ada yang password ke lock itu lumayan agak kesulitan. Bukan saya tetapi jika ada orang yang kemampuannya dibawah	tidak ada kesulitan	√

			saya mungkin itu pasti kesulitan yang saya tau itu kan harus masuk ke ini ke itu gitu pak		
6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO pada <i>device</i> / gawai Bapak /Ibu / Saudara?	enggah sih pak saya asal inget user gitu sama password nya	tidak ada kesulitan	√	
7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	gak ada sih pak, paling kalau lagi jaringannya susah saja. Kalau di daerah yang susah sinyal atau di tiba-tiba terputus jaringan pas kita butuh buat transaksi gitu pak.	tidak ada pengalaman mengecewakan	√	

C.					
Transaksi Cashless	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	saya sih transaksi nya masih standar-standar aja sih, gak terlalu rumit juga paling transfer transfer aja	tidak ada yang tidak terakomodasi oleh BRIMO	√
	9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	cashless sebenarnya dibutuhkan pak karena kalau kita bawa uang tunai itu kan resiko juga, tapi yang penting dana simpanan di bank nya aman gitu kan pak	optimis kedepan akan berubah menjadi Cashless	√
	10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?	masih sih pak , iya pa iya betul, kalau yang masih muda sih masih jelas gitu pandanganny a, tapi kalau yang sudah tua gitukan. Yang membuat	Mudah dalam menggunakan	√

			aplikasi nya juga harus berpikir kesana gitu pak bagaimana ketika itu dipegang atau digunakan oleh orang yang sudah kesana kan harus di akomodir		
1	1	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait aplikasi BRIMO ini?	nah kalau melihat pesaing itu banyak kan pak ada dana dan fintex fintex yang lain juga sudah banyak. Ya seharusnya bri bisa memberikan ke canggihan lagi, pengembangan gitu supaya tidak kalah bersaing dengan fintex yang lain	apabila selalu diupdate maka akan tetap exist dalam persaingan kedepannya	√

Nama : Informan 8

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	Brimo artinya apa pak?	tidak memiliki akun brimo	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	yang kalo itu pake hp ya pak	tidak memiliki akun brimo karena Handphone tidak support	√
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?	engga pak hp nya juga gak ada.	tidak memiliki akun brimo karena Handphone tidak support	√

Kehandala n Aplikasi BRIMO	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	saya mending brilink gak antri juga bayar 12.000 selesai gak salah transfer gitu. Nomor rekening juga saya gak tau, atm juga kadang ada dimana gak tau pa	Tidak percaya dengan BRIMO karena takut kesalahan dalam transfer	√
	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	engga pak hp nya juga gak ada.	Ybs tidak memiliki atau tidak dapat mengakses BRIMO	√
	6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi BRIMO	engga pak hp nya juga gak ada.	Ybs tidak memiliki atau tidak dapat mengakses BRIMO	√

		pada <i>device</i> / gawai Bapak /Ibu / Saudara?			
	7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunaka n aplikasi BRIMO?	engga pak hp nya juga gak ada.	Ybs tidak memiki atau tidak dapat mengakses BRIMO	√
	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	engga pak hp nya juga gak ada.	Ybs tidak memiki atau tidak dapat mengakses BRIMO	√
Transaksi Cashless	9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	dikaleng pak nanti kalau waktunya setor saya buka, pas mau setor tuh pak , kalo saya ke bank 2x pak satubulan itu buat setor, iya betul gak perlu antri saya langsung ke	Ybs tidak teratrik atau tidak menginginka n transaksi Cashless	√

			brilink pak. Saya sering nya juga cash pak, ya buat apa gak usah lah cash aja pak saya gak ngerti.		
10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?	engga pak hp nya juga gak ada.	Ybs tidak memiliki atau tidak dapat mengakses BRIMO	√	
11	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait aplikasi BRIMO ini?	apa gak usah lah cash aja pak saya gak ngerti.	Ybs tidak mengetahui kedepanya akan seperti apa	√	

Nama : Informan 9

Faktor		Pertanyaan	Jawaban Informan	Persepsi Peneliti	Kesusaian
A.		B	C.	D	E.
Aktivasi User BRIMO	1	Bagaimana Bapak /Ibu / Saudara mendapatkan user BRIMO ?	iya jalan tapi saya gabisa pake itu (brimo) takut salah pencet nanti kemana mana	Bundling saat pembukaan rekeninig	√
	2	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO dalam keseharian transaksi ?	iya jalan tapi saya gabisa pake itu (brimo) takut salah pencet nanti kemana mana. Hp nya juga saya gak ada pa	Hanya menggunakan Cash dan Hp tidak Support terkait Aplikasi BRIMO	√
	3	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait menu menu BRIMO yang telah memenuhi	Hp nya juga saya gak ada pa	ybs tidak menggunakan brimo	√

		kebutuhan transaksi harian Bapak /Ibu / Saudara?			
	4	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara dalam kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	takut salah pencet nanti kemana mana. Hp nya juga saya gak ada pa	ybs tidak menggunakna brimo	√
Kehandalan Aplikasi BRIMO	5	Apa yang menjadi kesulitan Bapak /Ibu / Saudara dalam mengakses ataupun menggunakan aplikasi BRIMO untuk kesaharian transaksi bisnis?	iya gangerti juga saya nya pak	ybs tidak menggunakna brimo	√
	6	Bagaimana pengalaman Bapak /Ibu / Saudara terkait kendala dalam login / mengakses Aplikasi	soalnya saya takut salah pencet, saya sudah usia juga jadi gak ngerti sama	Hp tidak support dengan aplikasi BRIMO	√

		BRIMO pada <i>device</i> / gawai Bapak /Ibu / Saudara?	yang begitu pak. iya gangerti juga saya nya pak		
	7	Bagaimana pengalaman yang tidak mengenakan atau kekecewaan Bapak /Ibu / Saudara dalam menggunakan aplikasi BRIMO?	iya gangerti juga saya nya pak	ybs tidak menggunakna brimo	√
	8	Apakah ada jenis transaksi bisnis yang belum di akomodasi oleh aplikasi BRIMO?	iya gangerti juga saya nya pak	ybs tidak menggunakna brimo	√
Transaksi Cashless	9	Bagaimana persiapan Bapak /Ibu / Saudara dalam menghadapi Cashless Transaction di beberapa tahun kedepan?	iya kalau ada keperluan mendadak ya ke anak kan brilink itu pa. kalau bank kan malem udah tutup jadi ke anak aja,	Ybs tidak menghendaki cashless transaksi , dan lebih percaya dengan agen Brilink untuk transaksi cashless sehari hari	√

			iya gitu, kalau buat setor sapi juga saya langsung ke anak. Dari sini ke bank juga disitu deket jadi saya langsung aja gitu		
10	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait tampilan dan kemudahan dalam penggunaan di aplikasi BRIMO?	iya gangerti juga saya nya pak	ybs tidak menggunakna brimo	√	
11	Bagaimana pendapat Bapak /Ibu / Saudara terkait eksistensi beberapa tahun kedepan terkait aplikasi BRIMO ini?	iya gangerti juga saya nya pak	ybs tidak menggunakna brimo	√	

Transcript

Hasil Wawancara dengan Informan

Sdr. Informan 1

Andra : saya izin rekam ya pak ini sekalian buat penelitian juga

Informan 1 : iya

Andra : pak caryInforman 1, usia 54th ya pak KCP sumber punya pinjaman 500 ya sampai sekarang.
punya brimo pak?

Informan 1 : engga itu aja pak punya nya pinjaman.

Andra : kalau bank lain punya pak?

Informan 1 : engga

Andra : bri tok ya pak?

Informan 1 : iya udah

Andra : berarti bimo samasekali ngga ada ?

Informan 1 : iya ngga ada

Andra : hp ga ada pak?

Informan 1 : ga ada

Andra : damai ya pa hidup?hehehe

Informan 1 : iya damai

Andra : ko bisa pak ga pakai hp?

Informan 1 : dari dulu saya pa

Andra : karna unik ya pa orang-orang udah pakai hp bapak engga hehe. Tapi baca tulis bisa pak?

Informan 1 : bisa

Andra : angka bisa?

Informan 1 : bisa

Andra : ngitung untung bisa ya pa, keuntungan keliatan kalo hp ngga nampak heheheh

Informan 1 : iya hehehe bli weru

Andra : kalau gapake brimo bayar pinjamannya dimana pak? Brilink?

Informan 1 : bukan itu disitu bank bri

Andra : oh jadi transaksi apapun langsung datang ke bri unit ya?

Informan 1 : heem

Andra : ke unit gebang berarti ya pak?

Informan 1 : iya

Andra : jadi gaperlu brimo ya pak bri unit nya deket

Informan 1 : heem iya

Andra : jadi sama sekali ya pak brimo ga pegang, hp ga pegang

Informan 1 : heem iya

Andra : bank lain juga ngga?

Informan 1 : ngga bank lain juga udah ini aja

Andra : tapi kalo sama temen-temen di unit lebih percaya ya pak? Untuk transferkan ke anu gitu

Informan 1 : iyaa gitu

Andra : dibanding pakai hp gapercaya ya?

Informan 1 : iya lebih enak

Andra : tapi kalau keluarga ada pake brimo pak?

Informan 1 : ada dirumah

Andra : oh paling yang dirumah ya pa, kalau pa caryInforman 1 mending ke unit aja ya

Informan 1 : iya

Andra : ke teller siapa pa biasanya?

Informan 1 : gaktau saya

Andra : tapi pernah diajarin sama temen-temen kcp / unit gebang pak buat pake brimo?

Informan 1 : ngga, gapernah

Andra : berarti baru pertama kali saya dateng ini ya

Informan 1 : iya soalnya saya juga ga kemana-mana. Dari sini kerumah, sini kerumah aja

Andra : gitu aja ya pa mobilitas nya hehhe

Informan 1 : iya soalnya kalo kecirebon kadang belanja aja

Andra : iya, pak kan skarang udah musim transfer nih gada cash

Informan 1 : ada disini masih banyak

Andra : oh daerah gebang sini banyak ya pak?

Informan 1 : heem banyak

Andra : untuk supplier minta cash pak?

Informan 1 : ada yang cash ada yang 1minggu sekali

Andra : minta transfer apa cash ?

Informan 1 : ngga sales nya kesini langsung bayar.

Andra : jadi cash ya pak. Nah jadi brimo bentuknya juga gak tau ya pak?

Informan 1 : iya gatau, saya ada perubahan data ktp Informan 1 caryInforman 1 sama caryInforman 1

Andra : perubahan dukcapil nya pak?

Informan 1 : iya, jadi lama itu pencairan.

Andra : jadi kacau balau ya pa, tapi kalau transaksi keunit gada kendala ya pa?

Informan 1 : ngga ada, Cuma Namanya beda tu jadi diulur lagi di ulur lagi

Andra : berubah semua pak ktp npwp kk?

Informan 1 : ngga npwp kk Informan 1 caryInforman 1, ktp aja, sma Cif nya caryInforman 1

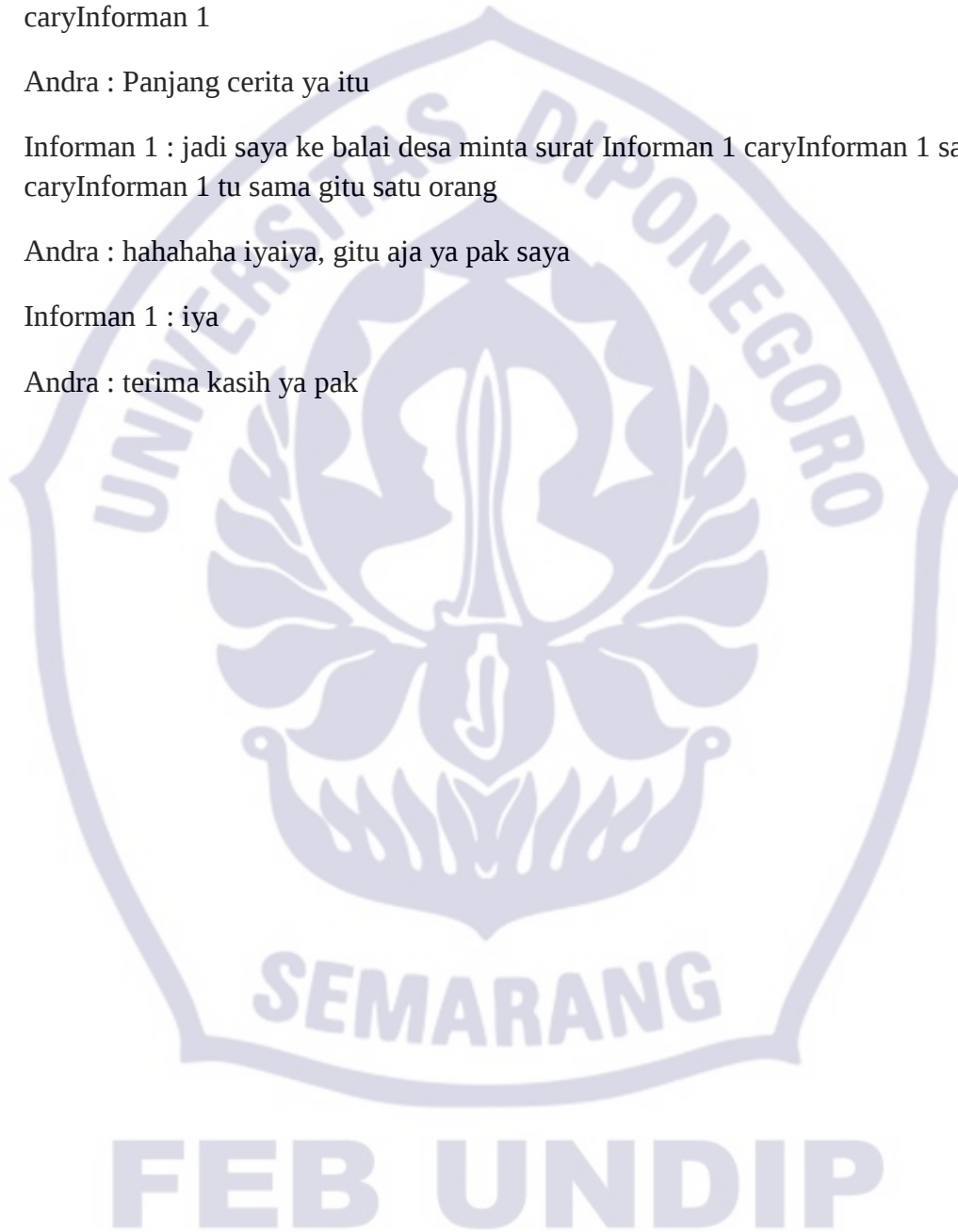
Andra : Panjang cerita ya itu

Informan 1 : jadi saya ke balai desa minta surat Informan 1 caryInforman 1 sama caryInforman 1 tu sama gitu satu orang

Andra : hahahaha iyaiya, gitu aja ya pak saya

Informan 1 : iya

Andra : terima kasih ya pak



Hasil Wawancara dengan Informan

Sdr. Informan 2

Andra : gini pak saya lagi neliti dan ditugaskan sama bri juga, maksud nya kan transaksi di bri tapi tidak memakai brimo

Informan 2 : saya sih alesan nya satu ya karena gak pakai hp yang kaya gitu (hp jadul)

Andra : kenalan dulu nih pak, saya andra

Informan 2 : Informan 2. Brimo tuh apa sih pak artinya?

Andra : brimo itu internet banking

Informan 2 : saya tiap bulan bawa uang langsung ke bank aja pak

Andra : jadi biasa transaksi langsung ke bank aja gitu ya pak?

Informan 2 : iya ke bank, biar sekali kali silaturahmi gitu pak. Saya ke bank itu tanggal 1, 10 sama 20 pa buat setor setiap bulannya.

Andra : berarti bapak lebih milih ke bank aja ya

Informan 2 : iya udah biasa nya pak, tapi ya saya juga tidak menutup kemungkinan bilamana nanti ada kebutuhan tekanan dari bisnis banyak ya mau gak mau pake juga

Andra : kalau brilink pake pak?

Informan 2 : brilink pake pak kalau itu transfer tuh nanti saya ambil nya di brilink. Kalau transaksi banyak pa, waktu saya cetak di teller itu ada 20 30

Andra : iya pak saya liat bapak aktif gitu jadi saya mau tau brimo nya ada gak gitu

Informan 2 : kalau lagi nanganin proyek itu sampe milyaran pak tapi sekarang lagi off. Saya juga sering dikasih tau ada brimo ada ini itu. Tapi ya sayanya belum butuh gitu

Andra : iya iya kalau belum butuh jadi gak pake gitu ya pak

Informan 2 : tapi anak pake

Andra : oh jadi di anak ya pak

Informan 2 : iya heem. Saya juga kalau mau setor ke brilink aja pak langsung kirim gitu

Andra : oh iya iya ada brilink ya pak. pak usia berapa?

Informan 2 : 43th

Andra : jadi belum ya pak brimo

Informan 2 : iya soalnya gak ada kebutuhan sih, ya butuh ada Cuma kan ada hp anak gitu. Tapi ya kalo ada proyek gede nuntut saya pake ini ya saya pake

Andra : iya iya pak, udah nih bapak saya minta tanda tangannya ya disini

Informan 2 : iya boleh

Hasil Wawancara dengan Informan

Sdr. Informan 3

Andra : punten pa atas nama siapa pa?

Informan 3 : Informan 3

Andra : ini saya rekam ya pa buat bukti nanti saya sidang

Informan 3 : iya iya

Andra : usia pa?

Informan 3 : 42th

Andra : kcp sumber ya pa?

Informan 3 : iya pa

Andra : brimo nya aktif tidak pa?

Informan 3 : tidak aktif

Andra : brilink nya punya pa?

Informan 3 : engga pa saya murni orang desa hehehe

Andra : kalau istri ada pa user brimo nya?

Informan 3 : ada

Andra : jadi user nya pakai punya istri ya pa?

Informan 3 : iya heem saya gabisa sih

Andra : gak bisa kenapa pa?

Informan 3 : jadul handphone nya

Andra : type apa pa hp nya?

Informan 3 : vivo Y71

Andra : oh yang lama ya jadi gak support ya pa

Informan 3 : heem

Andra : nah kalau menu brimo pernah liat pa?

Informan 3 : menu brimo pernah liat mah pa, Cuma gak pake

Andra : jadi bapak ga berani pake brimo?

Informan 3 : gak berani saya pa

Andra : kenapa pa?

Informan 3 : jadi takut ada apa apa sayanya pak

Andra : nah kalau mau transfer gimana pa?

Informan 3 : ada di istri saya

Andra : jadi yang transfer istri aja gitu ya pa, jadi kalau bapa gak percaya pake brimo ya

Informan 3 : iya pa heem

Andra : bapak kalau belanja-belanja cash semua?

Informan 3 : ada pa transfer juga

Andra : ibu yang transfer?

Informan 3 : iya ibu juga

Andra : kalau yang di ibu itu rekening nya bapak atau ibu?

Informan 3 : rekening ibu. Soalnya rekening saya gak bisa sih pake brimo 4hari gak masuk-masuk

Andra : kenapa pa gak bisa masuk?

Informan 3 : saya udah ke CS itu pertama katanya gak ada pulsa nya, ya udah saya diem aja padahal saya ada pulsa nya. Kedua kesana begitu lagi. Jadi saya tu ya udah aja lah

Andra : oh jadi OTP nya gak bisa masuk ya pa karena pulsa. coba dibantu sama saya ktp sama rekening nya mana pak, pak ini email nya ada gak?

Informan 3 : gak ada saya pak email nya

Andra : nah itu masalah nya pak email nya gak ada

Informan 3 : saya gak ngerti pa kaya gitu tuh, hp nya juga waktu itu dibikinin sama orang counter nya

Andra : nah itu pa yang buat mental lagi, harus bikin dulu pa emailnya

Informan 3 : ya bikinin aja saya ga ngerti pa

Andra : coba bikinin sama anak pa, nanti bapak kalau udah ada email itu password nya di pegang, kalau udah aktif nanti bisa di buatkan brimo nya

Informan 3 : iya saya tuh mau cek saldo, perasaan ada saldo nya tapi nanti gak ada lagi saya bingung aneh uangnya kemana sampe saya ditanya pa felix saldo nya gak ada

Andra : iya bapak bikin aja dulu email nya nanti bisa cek saldo dari brimo

FEB UNDIP

Hasil Wawancara dengan Informan

Sdri. Informan 4

Andra : an ibu Informan 4 di ciledug. Nama brilink nya siapa?

Informan 4 : aziz brilink

Andra : kenapa ibu nya gak pakai brimo?

Informan 4 : engga karena daftar brilink pakai nomor bapak

Andra : karena bapak nya yang punya pinjaman?

Informan 4 : heem

Andra : brimo bisa download sendiri bu langsung di hp, pake no rekening ibu

Informan 4 : rekening nya bukan yang brilink ya?

Andra : bukan yang ibu pribadi, kalo mau download sekarang gapapa bisa

Informan 4 : sekarang ya sy download pa

Andra : iya bu, yang brimo bapak itu karena bundling sama pinjaman ya bu?

Informan 4 : heem pa

Andra : kalau misalnya transfer itu pakai brilink ya?

Informan 4 : iya

Andra : kalau transaksi brimo untuk pribadi sebenarnya lebih murah bu.

Informan 4 : oh iya ya pa

Andra : iya bu kalau transaksi brilink karna buat bisnis itu kan ada fee. Kalau brimo buat perorangan itu gratis jadi lebih murah, walaupun emang fitur nya lumayan mirip

Informan 4 : nah iya makanya saya rada bingung, berarti kalau pake brimo mobile ma untuk pribadi ya

Andra : iya betul. Kalau disini transaksi masih sering pakai cash bu?

Informan 4 : iya banyak

Andra : kalau transaksi cashless nya? Pake brilink?

Informan 4 : heem, tapi udah mulai banyak yang pake atm transfer nya. Tapi arahnya lebih ke cash

Andra : orang-orang sini masih banyak yang cash untuk transfer ke brilink gitu ya bu

Informan 4 : heem iya

Andra : termasuk ibu kalau transfer gitu pakai brilink?

Informan 4 : iya dari sini

Andra : memang sebenarnya agak tumpang tindih brilink sama brimo ini bu

Informan 4 : jadi pakai nya brilink aja pa?

Andra : bukan, gini kalau brimo kan diperuntukkan pribadi gitu. Cuma kalau orang datang ibu mau ambil keuntungannya dari situ pakai brilink

Informan 4 : oh iya pake brilink gitu. Jadi misalnya saya pribadi lagi keluar terus gak bawa uang nah itu pakainya brimo ya

Andra : nah iya. Ini juga ibu tau Tarik tunai tanpa kartu itu bisa bu

Informan 4 : iya pa biasanya juga saya ada yang uangnya di aplikasi dana, dia transfer ke rekening aziz brilink buat cairin nya, gitu pa caranya saya, ada juga yang dikirim uang sama suami nya jadi transfer ke rekening sini baru saya cairin gitu.

Andra : nah kalau brimo itu pengganti kartu bu

Informan 4 : oh iya ada pernah denger ada baru tetangga disini, wah nanti beralih ga saya tuh mikir, Cuma kata pak fajar ngga bu itu belum banyak orang juga yang pake.

Andra : ngga ko bu tenang aja itu mah gak akan makan brilink ko karena ada limit maksimalnya, kalau gasalah Cuma satu juta.

Informan 4 : oh iya kaya tadi ada yang kesiini mau transfer 4juta gitu berarti sama atau ngga?

Andra : beda bu kalau brilink kan itu setor ke ibu dulu baru transfer. Kalau brimo tanpa kartu nanti dari brimo ada kode, ibu masukin kode ke mesin atm baru uang nya keluar gitu. Pengganti kartu intinya bu.

Informan 4 : oh iya pa kalau ada beda nya saya ga takut orang pada beralih kea tm semua ya pa hehehe

Andra : tenang bu tenang, brilink tetep maju bu. Sekarang yang ngeri tu satu bu, ini bri mau tutup jadi mau digedein brilink nya. Nah ibu tau kan teras ciledug udah tutup?

Informan 4 : yang dipasar?

Andra : nah iya yang dipasar. Itu mati gara-gara brilink kan

Informan 4 : oh pantesan dipabuaran udah gak ada, dipasar gak ada

Andra : iya bu jadi kalau ada itu brilink nya mati, sekarang itu udh ditarik semua biar buat brilink aja. Nanti juga siap-siap ATM yang ilang nya.

Informan 4 : ohh heem

Andra : nah iya karena biaya atm tu mahal bu, nih listrik berapa, yang jagain mesinnya, belum lagi kalo mesinnya rusak, vendor yang beresinnya. Mending brilink cepet selesai urusan

Informan 4 : pantesan banyak yang gada uang nya di Atm

Andra : iya bu, mungkin dulu bri menjamur, setiap ada pom bensin ada atm bri, nah sekarang gaada kan dikurangi. Jadi brilink aja brilink aja gitu kedepannya bu

Informan 4 : itu kaya gitu masih lama?

Andra : ya bentar lagi. Ini aja kartu atm udah mulai gak ada ya.

Informan 4 : iya pa itu ada orang bikintabungan gak ada kartunya, karena lama jadi beberapa orang bikin di BSI loh pa karena disini ada.

Andra : gini karena mereka belum siap untuk tanpa kartu bu

Informan 4 : iya berarti sekerang kalo buka rekening mah langsung bawa hp ya pa

Andra : iya bener langsung disiapin aja hp nya. Saya juga rekening ada 4 semuanya ilang kartunya bu

Informan 4 : jadi pake nya apa? Oh ini ya

Andra : iya tanpa kartu makanya ibu pake brimo saya ajarin biar beres bu. Berarti ibu transaksi pindahin aja semua ke brilink ya biar tambah maju brilink

Informan 4 : heem.

Andra : berarti ibu sempet ketuker ya brilink mobile sama brimo

Informan 4 : iya heem

Andra : nah itu lah tugas saya ya bu kita ditugasin untuk kelapangan turun untuk edukasi. Berarti semua kebutuhan transaksi udah ada dibrilink semua ya bu?

Informan 4 : iya pa tinggal kalo bisa sih ada bisa antar bank gitu

Andra : iya insyaallah dalam waktu dekat ya.

Informan 4 : sama ini sih pa kita udh ngetik password suka Kembali lagi kesemula gitu

Andra : sinyal itu bu

Informan 4 : saya pake wifi loh pa soalnya kalo pake sinyal 3G terus

Andra : oh hiya udah wifi. Oh iya bu punten usia berapa bu?

Informan 4 : 48th

Andra : ibu Informan 4?

Informan 4 : iya Informan 4

Andra : saya minta tanda tangannya ya bu sama minta foto nanti. Tenang bu problem ibu juga sama semua waktu saya keliling, gak paham dan suka ketuker emang gitu, biar nanti jadi masukan kita bu

Informan 4 : iya Cuma kalau ada transaksi masuk/keluar ada lewat sms ya pa untung nya. Tapi masuk nya ke hp saya, saya bingung itu waktu daftar nya gimana

Andra : yaitu gapapa sih bu, itu berarti waktu didaftarinnya pake yang ibu. Kalau mau dituker ke nomor bapak juga gapapa bisa ke CS

Informan 4 : oh ke bapak bisa ya

Andra : iya bisa bu tapi yang urus harus orang yang bersangkutan ya bu

Informan 4 : oh ya susah ya waktunya

Andra : iya. Ini kalau brimo nya sudah aktif langsung bisa Tarik tunai di atm tanpa kartu udah bisa

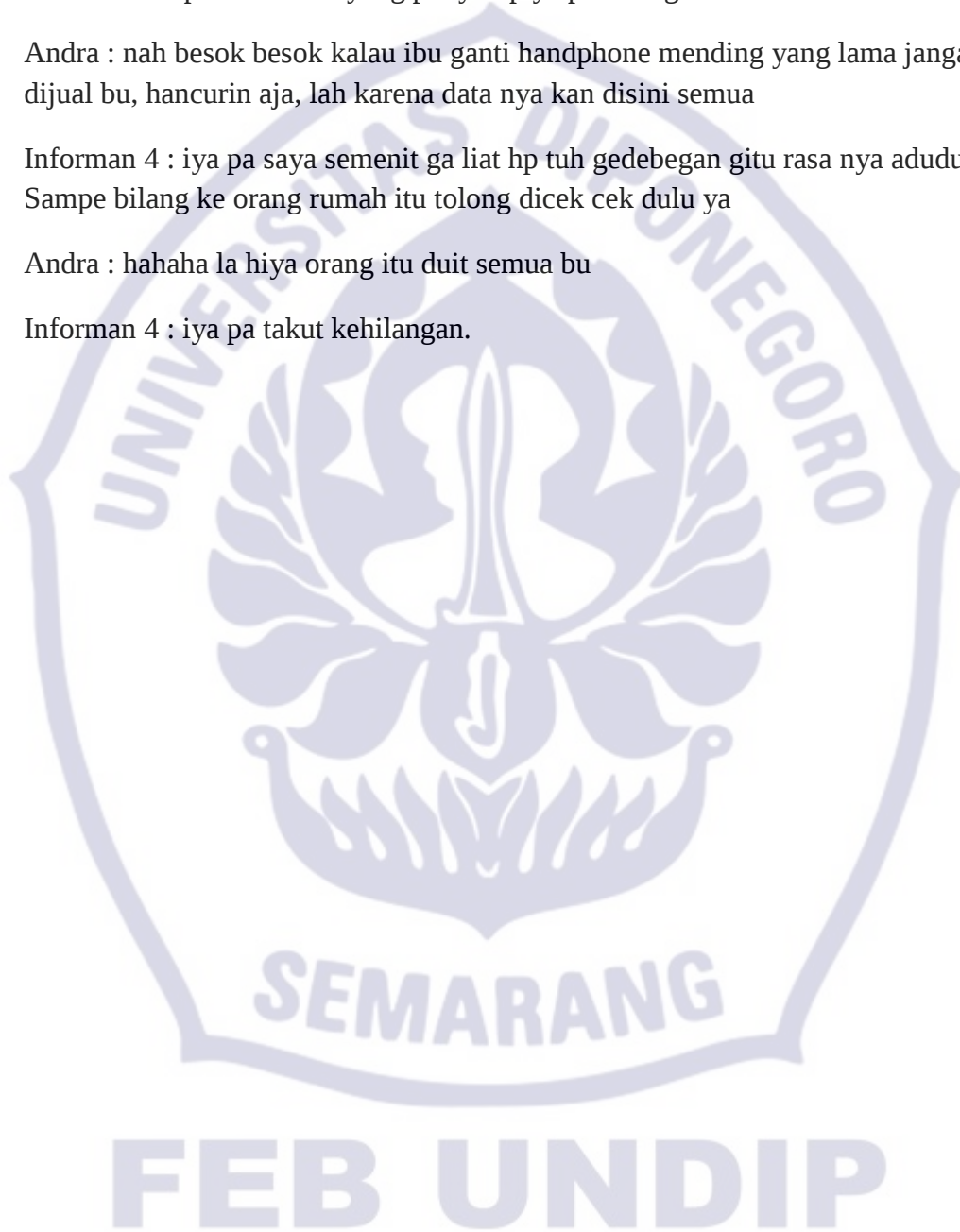
Informan 4 : buat pribadi saya berarti ya pa. waktu itu juga disini udah ada yang coba katanya ma uke atm gapake kartu pas udah gitu kesini lagi bilang iya bisa bisa hehe. Tapi itu khusus yang punya hp ya pa kalo gak ada susah.

Andra : nah besok besok kalau ibu ganti handphone mending yang lama jangan dijual bu, hancurin aja, lah karena data nya kan disini semua

Informan 4 : iya pa saya semenit ga liat hp tuh gedebegan gitu rasa nya aduduhh. Sampe bilang ke orang rumah itu tolong dicek cek dulu ya

Andra : hahaha la hiya orang itu duit semua bu

Informan 4 : iya pa takut kehilangan.



Hasil Wawancara dengan Informan

Sdri Informan 5

Andra : saya rekam ya bu

Informan 5 : boleh

Andra : Namanya siapa bu punten?

Informan 5 : Informan 5 purnaningsih

Andra : punten usia nya bu?

Informan 5 : 38 tahun

Andra : untuk nomor rekening nya kanca ya 0406?

Informan 5 : nomer rekening nya di ciperna 4126

Andra : Brimo nya aktif gak bu?

Informan 5 : aktif

Andra : sebenrnya gini bu, brimo sama brilink mirip kan ya?

Informan 5 : iya iya

Andra : nah saya mau liat ibu aktif gak di brimo nya? Karena kan ibu punya brilink. Ibu pertama kali punya user brimo dimana ya?

Informan 5 : pertama sih karena brilink kan bundling, saya punya rekening bri itu udah lama, tapi saya aktif brimo karena mau buka brilink, karena sebelumnya ada mbanking lain saya waktu itu bingung kalo mau diaktifin semua, saya waktu itu ada mandiri, cimb niaga juga.

Andra : itu aktif semua?

Informan 5 : iya nyala semua Cuma bri aja yang ga pakai mbanking, nah semenjak mau buka brilink kan buat ngebanstu juga buat barangkali antar bank. Karena ini (brilink) gak support untuk antar bank, karena versinya mforce. Saya bingung gada buat antar bank nya padahal banyak yang mau antar bank itu. Apalagi saya juga gabisa daftar EDC bank lain kan gaboleh, jadi saya bingung banyak yang ketolak.

Andra : kalau disini gabisa antar bank itukan bisa pakai brimo.

Informan 5 : iya saya jadinya pakai brimo ngambilnya, apalagi sekarang ada BI Fast kan lebih murah 2.500, waktu itu 6.500 aja masih saya layanin juga apalagi sekarang.

Andra : jadi brimo sekarang aktif banget ya?

Informan 5 : heem aktif banget

Andra : nah jadi ini lebih aktif mana keseharian antara brilink dan brimo?

Informan 5 : brilink kita aktif juga setiap hari kecuali hari minggu karena kita gabuka. Kalau brimo karena ada konsumen mau ambil uang gapunya rejening jadi transfer ke rekening saya otomatis saya selelau cek mutasi terus dari brimo, jadi setiap hari juga kita buka, kadang ada yang numpang transfer karena gapunya rekening saya kasihnya nomer rekening bri.

Andra : jadi kalau brilink udah ga akomodasi buat bank lain jadi pakai nya ke brimo.

kalau menu-menu di brimo menjawab semua kebutuhan gak bu?

Informan 5 : menu-menu brimo menjawab semua sih kalau untuk brimo sih

Andra : kan ibu pake bank lain juga nih

Informan 5 : heem

Andra : kaya bank cimb dan macem-macem nih, untuk brimo ada ngerasa kurang ga?

Informan 5 : kaya nya gada sih, menu sih sama untuk mbanking lain. Tapi ada tuh di brimo yang menu pengeluaran.

Andra : iya

Informan 5 : nah yang menu atas kalau yang pengeluaran ada ya keluar tapi kalo pemasukan gakada. Sebentar coba dibuka aja nih brimo nya

Andra : tau bu yang diatas muter itu.

Informan 5 : waktu itu juga ada yang nanya “mba ko ada yang transfer tapi gak masuk. Masa sih pak?bapak pakai mbanking brimo ngga? Pakai katanya. Bapak ceknya jangan disini (menu awal) karna memang dia ga keluar. Jadi ceknya dimana mba? Dimutasi pak cek aja. Ohiya soalnya saya cek di depan aja jadi gamasuk-masuk.

Andra : kalau gasalah itu hitungannya bulan bu, dia meratas bulan. Sebulan masuk berapa keluar berapa.

Informan 5 : tapi engga ada saya gada keluar tulisannya ya, itu mah 0 aja. Nah ini pengeluarannya ada tulisan tapi pemasukannya gakada selalu 0

Andra : oh iya iya

Informan 5 : Cuma itu aja sih, kalau bank lain kan ada masuk ada keluar. Kalo menu-menu yang lain sih sama

Andra : jadi kalau brimo gak ada kecewa ya bu?

Informan 5 : gak ada sih

Andra : nah bu kira-kira nih bu, ibu kan sudah familiar sama brimo, brilink, Kirakira kalau program dari BI besok cashless gapakai cash siap gak bu?

Informan 5 : maksudnya gimana?

Andra : jadi BI ini 2030 itu dimungkinkan cash sudah tidak ada

Informan 5 : oh jadi yang pakai elektronik gitu ya?

Andra : iya betul elektronik, makanya ada QR, Qris, briva.

Informan 5 : iyaiya heem

Andra : termasuk bayar tilang gitu sekarang briva kan

Informan 5 : iya sekarang sudah kaya gitu semua iya

Andra : nah siap gak bu?

Informan 5 : Cuma nih ada kendala. Pikir saya tu pake Qris untuk yang gabawa atm, nah saya transfer aja pake via Qris. Terus masuk nya itu ga langsung hari ini detik ini.

Andra : besok nya ya

Informan 5 : malem nya pak

Andra : iya nge banch dia

Informan 5 : nah kalau sedikit sih gakpapa, misalnya transfer nya sedikit sih gak jadi masalah ya, takutnya tuh 5.000.000 kan itu sayang kan kita gak muter itu kan lumayan.

Andra : iyaiya bener sih

Informan 5 : nah iya itu sih kendala nya, makanya tadi pas ngomong itu saya langsung inget ini. Makanya saya ga taro Qris didepan ah masuk nya malem. Karna kalau uang nya gede kan kita uang nya kepotong gitu

Andra : iya jadi istilah nya saldo nya kepotong ya kalau pakai Qris dulu

Informan 5 : iya, masuk sih masuk kita juga gak takut gamasuk, Cuma kendala nya itu dimalam baru masuk.

Andra : iya iya .

Informan 5 : kalau dulu saya ada yang ngasih dari Qris buku warung, itu langsung masuk

Andra : langsung masuk?

Informan 5 : iya langsung tapi sekarang ada kendala makanya kita gakpakai lagi

Andra : tapi y aitu sabar aja dulu bu pasti itu nanti ada update, jadi kalau bach yang baru-baru itu udah real time. Nah kalo yang ini kita daftar udah lama y akita masih nunggu pitching nya lah ya. Nanti tunggu upgrade nya. Gak Cuma ibu ko yang ngeluh bu udah banyak

Informan 5 : iya ya pasti itu semua kaya gitu

Andra : heem nanti kita tunggu aja ya bu, jadi itu aja ya cashless nya kendala di Qris aja ya.

Informan 5 : iya betul, syukur-syukur EDC brilink nya bisa buat antar bank tuh ya mudah-mudahan

Andra : iya iya. Kalau aplikasi brimo dari tampilan nyaman gak bu?

Informan 5 : nyaman sih ini kan yang terbaru

Andra : iya, kalau sama bank lain?

Informan 5 : iya sih heeh

Andra : jauh ya bu?

Informan 5 : iya hehehehe saya mbanking berarti ada mandiri, bri, cimb niaga, bank mega ada semua.

Andra : tapi paling aktif mana bu?

Informan 5 : bri, saya livin itu kalo ada transaksi dari luar negeri aja biar gak kecampur.

Andra : siapa yang di luar negeri bu?

Informan 5 : ada adik saya sih tinggal di jepang. Sama kalo yang pribadi saya di mega

Andra : iya biar gampang muternya ya bu ini yang di bri

Informan 5 : iya hehehe yang mega enak

Andra : apanya bu?

Informan 5 : antar bank nya enak 0

Andra : mega tu itu yaa allobank?

Informan 5 : gatau saya gapaham

Andra : nah iya itu mau saya kejar tu sebener nya pakai agro, bank raya mau ngelawan allobank

Informan 5 : ohh jadi ada lagi ya

Andra : iya jadi itu pinjamannya buat ngelawan pinjol kan Cuma ktp langsung cair

Informan 5 : sama ada yang ceria itu ya kartu kredit nya bri

Andra : betul betul ceria kartu kreditnya. Nah nanti geser semua ke inang bu

Informan 5 : oh iya udah ada juga ya inang

Andra : iya itu kan bank raya bu anak perusahaan

Informan 5 : iya kita udah pinjem gitu

Andra : berapa bu?

Informan 5 : 15 pak lumayan lah pak dana talang. Itu tadi nya sebulan, malah jadi seminggu kan jadi bingung. Makanya itu saya pinjem kalo lagi butuh banget aja, dulu sebulan bunga nya 60, sekarang seminggu 60

Andra : kan itu promo bu baru launching

Informan 5 : hehehe iyaa sih. Tapi kalau sebulan gapapa, ini seminggu, udah gitu seminggu itu langsung di hold auto debit

Andra : okee bu tak catet ya

Informan 5 : itu kalau yang mitra umi lama ya cair nya dikolektif.

Andra : iya bu

Informan 5 : iya saya kalo cair nya cepet semangat cari nasabah nya hehehe

Andra : iya karena masih manual bu itu belum by system.

Informan 5 : tapi itu aplikasi nya udah bagus y aitu dari awal sampe sekarang bagus lebih gampang.

Andra : iya iya bu bener. Nah bu ini terakhir, kan ini brilink sama brimo kan mirip, pertanyaannya kedepan untuk brilink dan brimo bakal melebur jadi satu gak bu?

Informan 5 : kan gini, kalau brilink itu kita dikejar point ya mas, target. Kalau ngga mungkin saya pakai brimo karena enak 0, nah ini mah karena target walaupun kita kepotong 3000, 1500. Tapi seengganya kita dapet point target, misalnya ngga mah kita udah aja pakai brimo. Bri kan disini lebih banyak dibanding antar bank.

Andra : jadi tetep aja misah ya gabisa dijadiin satu gitu

Informan 5 : iya karna kalo ga kejar target mending brimo

Andra : oke bu, saya udah selesai udah saya catat juga, mohon tanda tangannya ya bu.

Informan 5 : oh iya iya

Andra : terima kasih bu

SEMARANG
FEB UNDIP

Hasil Wawancara dengan Informan

Sdr. Informan 6

Andra : ini saya mau tanya-tanya unuk sekalian study S2 saya dan buat masukan bri. Punten Namanya siapa mas?

Informan 6 : Informan 6

Andra : usia?

Informan 6 : 25th

Andra : oh kelahiran..

Informan 6 : 97 mas

Andra : punya rekening nya bikin di kanca kcp atau unit?

Informan 6 : di kedawung

Andra : oh nomor rekening nya depannya berapa?

Informan 6 : iya waktu itu dibikin sekalian ibu saya, 4135 mas

Andra : nanti dibikinin rekening dikita aja mas yang 0406 sekalian brimo nya.

Informan 6 : boleh tapi ada saldo nya berapa ya?

Andra : 100 mas, nanti mengendap 50, 50 nya bisa ambil lagi

Informan 6 : oke boleh mas

Andra : mas kalau internet banking biasanya yang paling aktif dari mana?

Informan 6 : BCA soalnya dari dulu sih

Andra : oh kenapa gak mau pake brimo nya mas?

Informan 6 : udah pake ini sih brilink mas buat setornya

Andra : oh buat setor aja? Biasanya pemakaian pribadi nya buat apa aja mas?

Informan 6 : buat transfer sama setor. Sempet sih disuru bikin aja pake hp sama ibu tuh

Andra : iya udah disuru ya sama ibu

Informan 6 : heem udah, tapi udh disuru pegang brilink sih mas.

Andra : iya jadi sama aja gitu ya pake brilink buat apalaggi pake brimo kan ya

Informan 6 : heem mas

Andra : nanti sekalian ya mas bikin rekening yg 0406 tanggung. Nanti online aja bikinnya kartunya tinggal ambil ke cabang.

Informan 6 : kalau kartu nya pake yang ini juga bisa?

Andra : oh bisa bisa

Informan 6 : iya soalnya kalo bikin lagi nanti ada 2 saya bingung

Andra : iyaiya biar gak double ya mas.

mas kalau transaksi harian biasanya lebih sering pakai brilink, bca, atau cashless?

Informan 6 : biasanya bri mas karna banyak sih disini yang bri

Andra : oh hiya tapi pakai brilink nya ya bukan brimo, tapi menu nya sama sih ya sebenarnya

Informan 6 : iya heem. Paling ibu aja sih yang pake brimo

Andra : jadi belum pernah masuk ke aplikasi brimo mas belum tau?

Informan 6 : iya belum.

Andra : tapi kalau transaksi dibrilink nya aman gak?

Informan 6 : paling kalau session habis masukin password lagi. Terus kadang transaksi gagal tapi pas di cek udah masuk.

Andra : oh kedebet ya transaksi nya.

Informan 6 : iya paling juga kadang lama masih loading ternyata udah masuk

Andra : iya suka nge-lag ya. Berarti kalau disamain sama brimo udah nyaman ya pake ini (brilink) karena sama aja gitu ya

Informan 6 : iya heem mas

Andra : iya bedanya brimo untuk pribadi sih mas, kalau brilink untuk komersial.

Informan 6 : heem

Andra : jadi tadi akses kesulitan brimo apa mas? Pertama karena udah pake brilink ya

Informan 6 : iya

Andra : kalau untuk handphone support kan ya? Verifikasi aja yang belum ya

Informan 6 : iya heem, iya belum sampe yg video call gitu soalnya ga saya lanjutin sih mas

Andra : oh iya padahal kalo udh foto gitu bisa langsung masuk, kalau gagal baru dia minta video call. Nah kalau akses internet nya gak ada kendala ya mas?

Informan 6 : gak ada mas.

Andra : berarti sebetulnya akses brimo gak ada masalah ya mas ya, karena tumpeng tindih aja ya sama brilink nya.

Informan 6 : heem mas. Iya awalnya verifikasi diawal tu ribet gitu sih

Andra : iya verifikasinya ribet jadi yaudah gitu ya

Informan 6 : saya juga bca nya udah jarang mas semenjak disini

Andra : oh jadi pake brilink aja ya. Nah mas gini kalau kedepannya pakai cashless siap gak?

Informan 6 : gimana mas?

Andra : iya jadi nanti transaksi pake qris QR gitu, karena dari BI itu udah diarahkan begitu mas. Kira-kira gimana? Mampu gak?

Informan 6 : bisa sih mas mampu

Andra : iya soalnya sekarang pake kartu juga udah jarang, Tarik tunai kalau udah ada brimo bisa Tarik tunai tanpa kartu.

Informan 6 : iya soalnya katanya temen tu kartunya udah gak ada ya, pakai nya brimo aja

Andra : kala di brilink bisa untuk transaksi hariannya ya mas? Cuma belum qris nya aja

Informan 6 : iya mas bisa

Andra : tapi mas nya jadi bisa lah ya untuk transaksi cashless?

Informan 6 : iya lebih praktis ya tinggal scan QR

Andra : iya heem tinggal scan aja, tapi makanya pake brimo dulu hehehe

Informan 6 : iya sih mas Cuma jarang nabung

Andra : nah kalau menurut logika mas nya nih, kedepan kan transaksi cashless ya, pake qris QR, untuk kedepannya nih antara brilink dan brimo yang masih tetap hidup siapa? Brilink apa brimo nya atau malah melebur jadi satu?

Informan 6 : kedepan nya ya mas? Paling nanti ganti system doang itu

Andra : jadi melebur jadi satu ya?

Informan 6 : iya paling begitu

Andra : ya kemungkinan nya gitu sih. Orang pakai brilink brimo jadi dilebur jadi satu, tapi efek nya adalah mas harus punya brimo sendiri

Informan 6 : ohh tetep ya

Andra : iya tetep kan brimo mah personal, brilink untuk transaksi disini. Karena udah persiapan juga kan sekarang transfer keluar negeri brilink sama brimo bisa.

Informan 6 : nanti semua pake kaya gini ya (QR)

Andra : oh iya itu semua mas kaya gitu nanti. Itu punya BI, program nya dia. Setiap bank harus ngeluarin QR. Perjanjian nya adalah yang duluan ngasih QR itu resmi bank penampung, kan missal nya ada shopeepay tuh nah nanti ada penampung nya gitu. Dan itu wajib dari BI.

Informan 6 : iya iya mas

Andra : iya nanti gak ada cash, sekarang atm atm juga udah pada gak ada kan, paling yang dikantor kantor nya dia aja yang masih ada

Informan 6 : iya sih mas gak ada ya

Andra : iya karena emang BI yang nyuruh. Misal nya kita nerbitin atm nih baru surat izin atm nya gak keluar, semua ditahan sama BI

Informan 6 : nah ini kita kapan mas berpaa lama lagi?

Andra : kalau gak salah ya terget nya itu 2030. Tapi kalau secara teknologinya sih sebelum itu udah siap udah bisa.

Informan 6 : heem heem mas udah bagus

Andra : iyalah mas sekarang buka rekening bri aja udah gampang

Informan 6 : iya untuk m-banking aja sekarang udah gampang ya mas

Andra : iya gampang sekarang

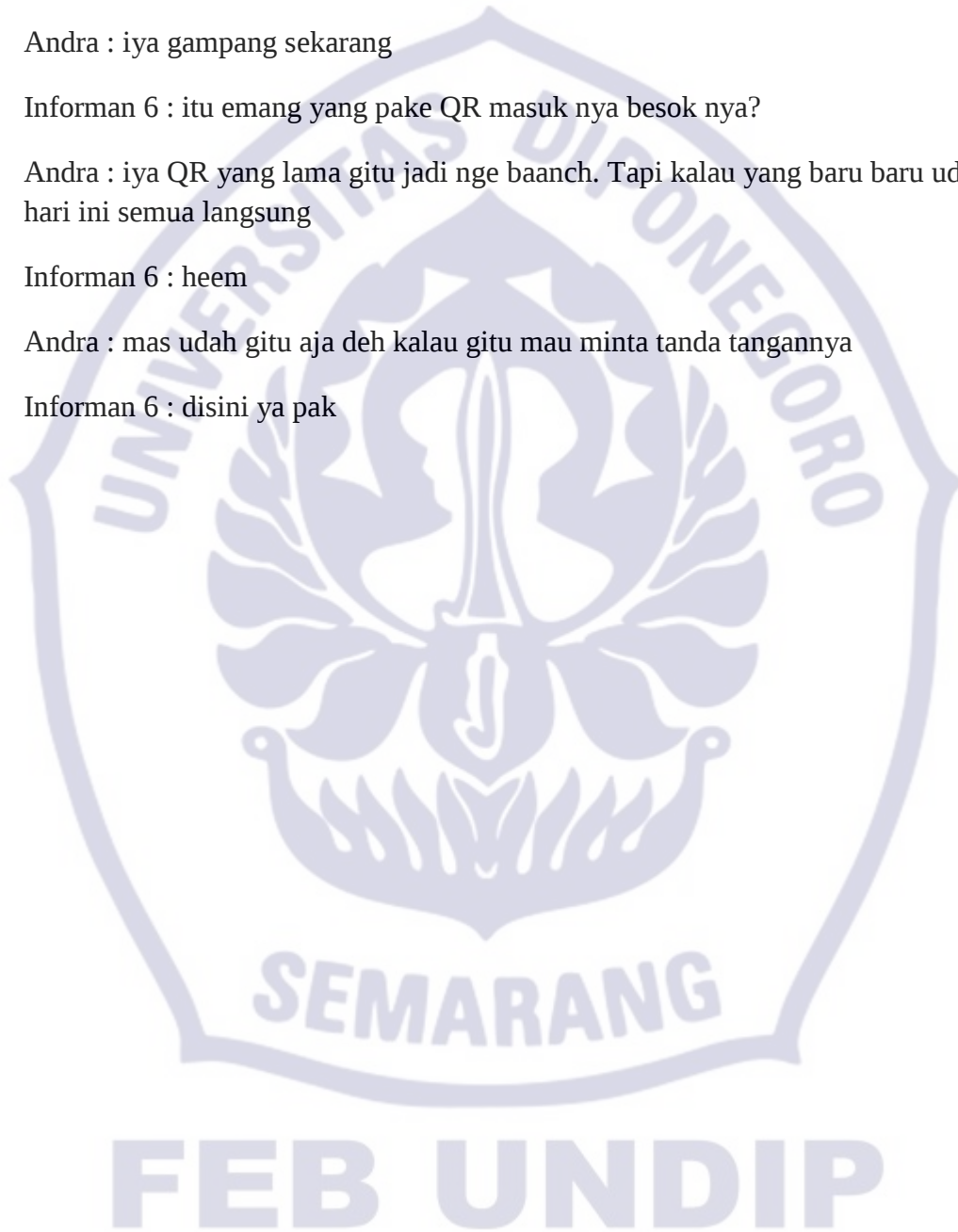
Informan 6 : itu emang yang pake QR masuk nya besok nya?

Andra : iya QR yang lama gitu jadi nge baanch. Tapi kalau yang baru baru udah hari ini semua langsung

Informan 6 : heem

Andra : mas udah gitu aja deh kalau gitu mau minta tanda tangannya

Informan 6 : disini ya pak



Hasil Wawancara dengan Informan

Sdr. Informan 7

Andra : atas nama siapa pak?

Informan 7 : Informan 7

Andra : usia?

Informan 7 : 55th

Andra : ikut rekening nya ke kanca ya pa

Informan 7 : heem

Andra : brimo nya aktif / tidak aktif pak?

Informan 7 : aktif

Andra : pekerjaan dosen di?

Informan 7 : unswagati UGJ

Andra : iya pak ini saya lagi menyelesaikan S2 pak, dan ditunjuk BRI untuk melihat kenapa sih di kita itu punya rekening banyak Cuma belum ada brimo. Nah kalau bapak tergolong aktif kan Cuma masuk sampling saya untuk mau lihat brimo nih gimana gitu pak. Bapak pertama kali mendapatkan user brimo itu gimana pak?

Informan 7 : pertama kali itu saya dapet penjelasan dari CS ya diperbankan dijelaskan ada nya aplikasi brimo

Andra : bundling berarti ya pa? ada produk kami terus brimo nya sekalian diaktifkan

Informan 7 : iya gitu brimo nya sekalian diaktifkan, katanya si fasilitas transaksi jadi lebih mudah

Andra : jadi brimo nya untuk transaksi keseharian transfer gitu aktif pak?

Informan 7 : kebanyakan sih transfer ya juga untuk pembayaran gitu listrik, pinjaman, pembelian kuota internet, pulsa gitu lebih mudah.

Andra : berarti aktif ya pak. Kalau untuk Qris gitu pak untuk pembayaran?

Informan 7 : qris saya belum aktif pak

Andra : jadi belum diaktifkan ya pak qris nya untuk transaksi harian. Maksudnya untuk kalau beli diwarung pake qris gitu pak

Informan 7 : belum saya pake cash masih

Andra : untuk menu brimo sendiri udah memenuhi sesuai transaksi harian bapak belum?

Informan 7 : selama ini cukup ya, cukup memenuhi apa yang saya harapkan untuk bisa bertransaksi ya, sangat membantu gitu aplikasi brimo

Andra : nah semenjak masuk update brimo itu bapak nyaman ngga?

Informan 7 : nyaman pak, transaksi rata-rata sukses semua

Andra : jadi bapak percaya ya pak sama brimo?

Informan 7 : percaya dan memang nyaman. Karena terbantu saya gaperlu antri kalau bayar listrik gitu kan

Andra : nah kalau gitu bapak pernah ada kesulitan gak untuk mengakses brimo?

Informan 7 : kalau saya engga sih, tapi mohon maaf jika ada yang password ke lock itu lumayan agak kesulitan. Bukan saya tetapi jika ada orang yang kemampuannya dibawah saya mungkin itu pasti kesulitan yang saya tau itu kan harus masuk ke ini ke itu gitu pak

Andra : ada verifikasi nya itu pak, verifikasi email gitu kan ya bolak balik biasa nya

Informan 7 : iya bolak balik gitu nya kan mungkin bagi mereka yang kemampuannya kurang kan sangat sulit gitu ya pak

Andra : bapak pernah ada edukasi nya gak pa?

Informan 7 : pernah edukasi nya itu waktu dari CS nya. Tapi ya itu kalau generasi yang lebih diatas kan kadang-kadang lupa atau ya emang sulit juga gitu

Andra : iya pak gak papa nanti jadi masukan buat kita ya pak.

Nah sekarang kalau kendala login itu pernah gak pa?

Informan 7 : engga sih pak saya asal inget user gitu sama password nya

Andra : ada perasaan / pengalaman mengecewakan gak pak sama aplikasi brimo?

Informan 7 : gak ada sih pak, paling kalau lagi jaringannya susah saja. Kalau di daerah yang susah sinyal atau di tiba-tiba terputus jaringan pas kita butuh buat transaksi gitu pak.

Andra : eksternal berarti ya pak, tapi kalau software nya aman ya pak?

Informan 7 : aman kalau software aman. Cuma yang kalau tiba-tiba gangguan itu gak mau masuk, kadang kan kalau kita orang bisnis kan maunya transaksi bisa cepat gitu pak, jadi tetep harus ke atm.

Andra : nah kalau untuk transaksi bisnis ada gak menu di brimo yang belum terakomodasi, misal ya bapak mau apa gitu tapi di brimo belum ada?

Informan 7 : saya sih transaksi nya masih standar-standar aja sih, gak terlalu rumit juga paling transfer transfer aja

Andra : nah kalau ini sekarang persepsi bapak, feeling bapak, gimana persiapannya untuk menghadapi cashless ? karena kan BI itu untuk beberapa tahun kedepan sudah mengharuskan cashless untuk beberapa tahun kedepan, dan rumor nya transaksi digital bakal di genjot gitu pak. Dari bapak sendiri udah siap belum dengan cashless?

Informan 7 : cashless sebenarnya dibutuhkan pak karena kalau kita bawa uang tunai itu kan resiko juga, tapi yang penting dana simpanan di bank nya aman gitu kan pak

Andra : dan kalau menurut bapak untuk di circle bapak, disekeliling bapak itu apa sudah siap untuk cashless?

Informan 7 : Sebagian udah siap.

Andra : kalau gak siap nanti akan mengikuti juga ya pak sebetulnya

Informan 7 : heem iya betul

Andra : bagaimana tampilan dari penggunaan brimo pak? Seperti misalnya menu nya masih terlihat semua tulisan jelas gitu

Informan 7 : masih sih pak

Andra : jadi gak ada saran lagi atau kesulitan gitu?

Informan 7 : yaitu sih kalau bisa memang lebih di besarkan lagi tulisannya

Andra : iya iya di yang lain juga gitu sih minta font nya lebih di besarkan lagi

Informan 7 : iya pa iya betul, kalau yang masih muda sih masih jelas gitu pandangannya, tapi kalau yang sudah tua gitukan. Yang membuat aplikasi nya juga harus berpikir kesana gitu pak bagaimana ketika itu dipegang atau digunakan oleh orang yang sudah kesana kan harus di akomodir

Andra : ya yang terakhir ini pak, gimana menurut bapak terkait eksistensi brimo, bakal ada terus atau bakal ke gerus sama aplikasi lain?

Informan 7 : nah kalau melihat pesaing itu banyak kan pak ada dana dan fintex fintex yang lain juga sudah banyak. Ya seharusnya bri bisa memberikan ke canggihan lagi, pengembangan gitu supaya tidak kalah bersaing dengan fintex yang lain

Andra : betul pak harus mengikuti perkembangan gitu ya

Informan 7 : iya kalau tidak ya mohon maaf akan kalah bersaing gitu

Andra : oke pa gitu aja wawancara saya, terima kasih atas jawabannya

Informan 7 : iya pak iya sama-sama pak



Hasil Wawancara dengan Informan

Sdr. Informan 8

Andra : kalau pak Informan 8 ini pakai brimo nya gak?

Informan 8 : brimo artinya apa pak?

Andra : itu internet banking bri pak

Informan 8 : yang kalo itu pake hp ya pak.

Andra : iya di hp semua transaksinya pak

Informan 8 : engga pak hp nya juga gak ada. saya mending brilink gak antri juga bayar 12.000 selesai gak salah transfer gitu. Nomor rekening juga saya gak tau, atm juga kadang ada dimana gak tau pa.

Andra : usia berapa pak?

Informan 8 : 57th

Andra : biasa nya kalau simpan uang dimana pak?

Informan 8 : dikaleng pak nanti kalau waktunya setor saya buka, pas mau setor tuh pak

Andra : berapa kali ke bank pak?

Informan 8 : kalo saya ke bank 2x pak satubulan itu buat setor.

Andra : kalau yang selebihnya di brilink?

Informan 8 : iya betul gak perlu antri saya langsung ke brilink pak. Saya sering nya juga cash pak

Andra : transaksi kesehariannya cash aja ya pak. Jadi gak minat ya pak pakai brimo?

Informan 8 : iya pak buat apa soalnya kalo dikampung mah cash, daripada brimo nanti salah transfer pak

Andra : nanti kalau cashless gimana pak?

Informan 8 : ya buat apa gak usah lah cash aja pak saya gak ngerti.

Hasil Wawancara dengan Informan

Sdr. Informan 9

Andra : Hj Informan 9 ya di ciledug

Informan 9 : heem

Andra : pa hj ini transaksi nya jalan terus ya di bri?

Informan 9 : iya jalan tapi saya gabisa pake itu (brimo) takut salah pencet nanti kemana mana. Hp nya juga saya gak ada pa

Andra : oh hiya iya takut malah ngirim apa gitu ya pak. Jadi kalau ada transfer gitu ke anak pak?

Informan 9 : iya kalau ada keperluan mendadak ya ke anak kan brilink itu pa. kalau bank kan malem udah tutup jadi ke anak aja

Andra : kalau atm dipake engga pak?

Informan 9 : engga

Andra : kalau transaksi harian sering cash pak hj?

Informan 9 : iya cash kan ada anak juga brilink, soalnya saya takut salah pencet, saya sudah usia juga jadi gak ngerti sama yang begitu pak.

Andra : jadi kendala nya takut salah pencet dan usia ya pak

Informan 9 : iya gangerti juga saya nya pak

Andra : anak sendiri punya brilink juga sih ya pak jadi ada yang bantu.

Informan 9 : iya gitu, kalau buat setor sapi juga saya langsung ke anak. Dari sini ke bank juga disitu deket jadi saya langsung aja gitu

Andra : iya iya bener. Pak hj punten saya minta tanda tangannya ya

Informan 9 : oh iya boleh

Curriculum Vitae

Nama : Diandra Dista Aji
Tempat , Tgl Lahir : Banda Aceh , 15 Januari 1991
No Telp : +628118770477
Email : diandradistaaji@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. Sarjana Ekonomi , Universitas Gadjah Mada , 2008 – 2012
2. Magister Manajemen , Universitas Diponegoro , 2021 – NOW

Riwayat Pekerjaan :

1. Resident Auditor BRI KC Lhokseumawe 2015 – 2018
2. Resident Auditor BRI KC Sungailiat 2018 – 2020
3. Branch Risk & Compliance BRI KC Bandung Setiabudi 2020 – 2021
4. Branch Risk & Compliance BRI KC Cirebon Gunungjati 2021 – NOW

Spesialisasi :

1. Auditting
2. Risk Complainece
3. Analisa Data
4. Akuntansi
5. Stock Technical Analysis