

**ANALISIS PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* (BRImo)
DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI KEUANGAN PADA
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi sebagai salah satu persyaratan
Guna memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

ATIKA APRIA NINGSIH

211814 019

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

POLITEKNIK RAFLESIA

2024

**ANALISIS PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* (BRImo)
DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI KEUANGAN PADA
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

TUGAS AKHIR



Oleh:

ATIKA APRIA NINGSIH

211814 019

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

POLITEKNIK RAFLESIA

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah saya berupa tugas akhir dengan judul “**Analisis Penggunaan *Digital Payment* (BRImo) Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**”.

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III pada Program Studi Akuntansi Politeknik Raflesia, merupakan karya asli saya dan sejauh saya ketahui bukan merupakan tiruan, jiplakan atau duplikasi dari karya ilmiah orang lain yang sudah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar pendidikan dilingkungan Politeknik Raflesia maupun di Perguruan Tinggi lain atau instansi manapun, kecuali yang bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari, karya saya ini terbukti bukan merupakan karya asli saya, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh pihak Politeknik Raflesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Curup, Juli 2024
Yang Menyatakan



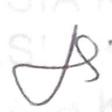
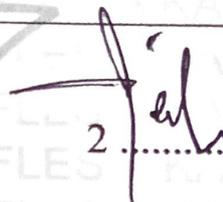
ATIKA APRIA NINGSIH
NPM. 211814019

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (Revisi)

TUGAS AKHIR

NAMA : **ATIKA APRIA NINGSIH**
NPM : **211814 019**
PROGRAM STUDI : **AKUNTANSI**
JENJANG : **DIPLOMA III**
JUDUL : **ANALISIS PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* (BRImo) DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI KEUANGAN PADA NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

Tugas Akhir ini telah direvisi, disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir dan dipertemukan untuk diperbanyak/dijilid

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Tuti Hermelinda, SE, M.Ak	Ketua	30/8-24	1 
2.	Feri, M.Ak	Anggota		2 
3.	Nurhasanah, M.Ak	Anggota	27 Ags 2024	3 

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi
Politeknik Raflesia

JUDUL : ANALISIS PENGGUNAAN DIGITAL
PAYMENT (BRIMO) DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI KEUANGAN PADA NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
Tbk.

NAMA : ATIKA APRIA NINGSIH
NPM : 211814 019
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : DIPLOMA III

Curup, Juli 2024
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Tun Hermelinda M.Ak

1.

Anggota : Feri M.Ak

2.

Anggota : Nurhasanah M.Ak

3.

Mengetahui
Direktur

RADEN GUNAWAN, ST., MT
NIDN.0219066501

Curup, 2024
Ketua Program Studi

MERIANA, SE, M.Ak
NIDN.0226017901

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Diploma III (D3) Akuntansi
dan Telah Diperiksa dan Disetujui*

JUDUL : ANALISIS PENGGUNAAN *DIGITAL*
PAYMENT (BRImo) DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI KEUANGAN PADA
NASABAH PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk.

NAMA : ATIKA APRIA NINGSIH

NPM : 211814 019

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

JENJANG : DIPLOMA III

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat, karena itu pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut untuk diuji.

Pembimbing Utama

TUTI HERMELINDA, SE, M.Ak
NIDN. 0228057504

Pembimbing Pendamping

NIA NATALIA, SE, MM
NIDN. 0221128901

Mengetahui
Ketua Program Studi

MERIANA, M.Ak
NIDN. 0227017901

HALAMAN MOTTO

“Sukses tidak datang kepadamu, kamulah yang harus pergi kesana”

(Marva Collins)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tapi Allah berjanji,
bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Janganlah takut jatuh karena yang tidak pernah memanjatlah yang
tidak pernah jatuh”

(Buya Hamka)

“Jangan pernah bandingan proses mu dengan orang lain, karena
kamu bukan orang itu dan orang itu belum tentu sekuat kamu”

(Me)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya kepada Allah Swt, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kekurangannya. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak Marfin dan Mak Eti Yanti sebagai orang tua yang paling hebat di dunia ini, yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan serta doanya. Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada Bapak dan Mak sebagai bentuk terimakasih karena tanpa kalian penulis tidak akan bisa menginjakkan kaki di bumi dan tidak akan mampu menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih untuk semua cinta yang kalian berikan.
2. Adikku tersayang Pebri Ansyah Tugas Akhir ini kakak persembahkan untukmu sebagai pacuan mencapai cita-cita dan memberikan kehidupan yang lebih baik untukmu.
3. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan juga support kepada penulis. Terkhusus untuk keponakan2 ku yang selalu hadir, dan sepupuku yang selalu memberikan dukungannya.
4. Kepada diriku sendiri terima kasih telah berjuang dan terimakasih karena sudah kuat sampai detik ini. Congrats Atika kamu berhasil.
5. Tedi Lariksa selaku lelaki baik yang sudah menemani dan juga mensupport penulis selama ini.
6. Sahabat-sahabat ku “Joks bapak” yang selalu menemani dan membantu penulis. Dan Teman-teman seperjuangan “Mafia Polraf 22”.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT. Dengan rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Penggunaan Digital Payment (BRIMO) Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pendidikan pada Program Studi Teknik Akuntansi Politeknik Raflesia Rejang Lebong.

Penulis menyadari bahwa terlaksananya penelitian ini sampai tersusunnya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Raden Gunawan, S.T, M.T, selaku Direktur Politeknik Raflesia.
2. Ibu Meriana, M.Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Politeknik Raflesia.
3. Ibu Tuti Hermelinda, SE, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, saran, dan petunjuk dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Nia Natalia, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahnya dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta staf Politeknik Raflesia.
6. Orang tua tercinta beserta keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

7. Sahabat serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan tugas akhir ini masih belum mencapai kata sempurna baik dalam ejaan ataupun dalam penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran atau kritik yang membangun dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki kesalahan yang ada.

Akhirnya penulis berharap agar laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat atau hal positif, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca.

Curup, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (Revisi) TUGAS AKHIR.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACK</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A.Landasan Teori.....	10
B. Kerangka Pikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A.Desain Penelitian.....	30
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	33
D. Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data	34
E. Teknik Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A.Deskripsi Objek Penelitian	37
B.Hasil Analisis Data dan Pembahasan	40
BAB V PENUTUP.....	53
A.Kesimpulan	53
B.Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	i
LAMPIRAN	ii

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian (Time Schedule).....	31
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia Responden	41
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan seberapa sering Responden bertransaksi menggunakan BRImo	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penggunaan Internet di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2023)	4
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM).....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4. 1 Logo Bank Rakyat Indonesia	39
Gambar 4. 2 Jawaban berdasarkan pertanyaan aplikasi BRImo sangat membantu dalam melakukan transaksi sehari-hari.....	43
Gambar 4. 3 Jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo dapat diakses dengan cepat	44
Gambar 4.4 Jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.....	45
Gambar 4. 5 Jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo mempermudah dalam melakukan transaksi	46
Gambar 4.6 Jawaban berdasarkan pertanyaan BRImo memberikan informasi data keuangan kepada nasabah secara lengkap dan akurat.....	47
Gambar 4. 7 Jawaban berdasarkan pertanyaan secara umum informasi yang diinginkan oleh nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan BRImo	48
Gambar 4. 8 Jawaban berdasarkan pertanyaan semua data yang di proses melalui aplikasi BRImo dapat dipercaya dan tidak disalah gunakan oleh pihak Bank.....	49
Gambar 4. 9 Jawaban berdasarkan pertanyaan tampilan menu pada aplikasi BRImo mudah dipahami	50
Gambar 4.10 Jawaban berdasarkan pertanyaan transaksi transfer dana melalui BRImo dapat dipercaya.....	51
Gambar 4. 11 Jawaban berdasarkan pertanyaan aplikasi BRImo sering mengalami gangguan saat melakukan transaksi.....	52

ABSTRAK

Atika Apria Ningsih, Analisis Penggunaan *Digital Payment* (BRImo) Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (dibawah bimbingan Tuti Hermelinda, SE, M.Ak dan Nia Natalia, SE, MM).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan *Digital Payment* (BRImo) dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Transaksi keuangan merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan akuntansi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan, mengevaluasi, dan menganalisis penggunaan *Digital Payment* (BRImo) dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah PT. Bank rakyat indonesia (Persero) Tbk. diwilayah Rejang Lebong.

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui pembagian kuesioner, aplikasi BRImo, website resmi Bank BRI, jurnal atau artikel yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Digital Payment* (BRImo) dalam melakukan transaksi keuangan secara online sudah banyak digunakan. Transaksi keuangan yang dilakukan secara online di aplikasi BRImo memudahkan nasabah, tanpa perlu keluar nasabah sudah dapat bertransaksi hanya bermodalkan data internet di *Smartphone*.

Kata Kunci: Analisis, *Digital Payment*, BRImo, Transaksi Keuangan

ABSTRACT

This research was conducted to determine the use of Digital Payment (BRImo) in carrying out financial transactions with PT customers. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Financial transactions are one of the things related to accounting. The aim of this research is to describe, evaluate and analyze the use of Digital Payment (BRImo) in carrying out financial transactions for PT customers. Indonesian People's Bank (Persero) Tbk. in the Rejang Lebong area.

The analysis used in this research is a qualitative descriptive analysis method. Research data was obtained through distributing questionnaires, the BRImo application, the official BRI Bank website, journals or articles related to this research topic.

The results of the research show that the use of Digital Payment (BRImo) in carrying out online financial transactions is widely used. Financial transactions carried out online in the BRImo application make it easier for customers, without needing to leave, customers can make transactions using only internet data on their smartphone.

Keywords: Analysis, Digital Payment, BRImo, Financial Transactions

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diera modern seperti saat sekarang ini, berbagai teknologi telah di kembangkan untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam menjalankan tugas sehari-hari. Menurut Cahyaningtyas & Witono (2022) perkembangan teknologi yang semakin pesat di era revolusi industry 4.0 saat ini sangat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek. Menurut Dina (2022) Perkembangan teknologi ini juga terjadi di Indonesia dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna teknologi dan internet saat ini di Indonesia. Menurut Mandiri & Metekohy (2021) berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pengguna internet di Indonesia menempati peringkat ke 6 di dunia. Menurut data hasil penijauan periode 2022- 2023 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 215,63 juta penduduk teridentifikasi sebagai pengguna internet di Indonesia. (Indonesiabaik.id, 2023).

Gambar 1. 1 Grafik Penggunaan Internet di Indonesia



Sumber: Indonesiabaik.id

Sebuah bentuk inovasi di bidang jasa keuangan yaitu *financial technology* atau disebut juga *fintech*. Dalam terminologi, merupakan sebuah kolaborasi antara teknologi dengan keuangan. Menurut Bank di Indonesia, pengertian *financial technology* adalah perpaduan antara jasa keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya membayar dengan tatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini bisa membuat transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. Konsep *fintech* ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial lembaga keuangan perbankan, sehingga diharapkan dapat memberikan fasilitas proses transaksi keuangan yang lebih aman, praktis dan juga modern. Menurut Martinelli (2021) layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *Peer to Peer (P2P) Lending*, serta *crowdfunding*.

Dengan adanya perkembangan didunia teknologi dan informasi membuat dunia perbankan juga ikut serta mengembangkannya, sehingga semua transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan efisien. Menurut Ulan (2021) saat ini bank harus terus mengupayakan agar mempertahankan pelanggan dengan cara membuat produk dan fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah, maka bank harus memahami perilaku nasabah demi kelangsungan usaha bank. Perbankan merupakan salah satu bagian dari sektor ekonomi yang berperan untuk memobilisasi dana yang berasal dari masyarakat. Teknologi yang diluncurkan oleh lembaga perbankan saat ini yaitu *Mobile banking*.

Mobile banking diciptakan agar nasabah dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone, khususnya via aplikasi yang dapat diunduh. Keunggulan yang diberikan oleh *Mobile banking* ini yaitu mirip dengan ATM (Automatic Teller Machine). Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti pengecekan saldo, transfer dana antar rekening, pengisian dompet digital, dan juga pembayaran tagihan (listrik, telepon, dsb.). Kemajuan *Mobile banking* ini berjalan pesat, dikarenakan layanan yang diberikan dari pihak lembaga perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi. Keuntungan yang didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, yaitu bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi menggunakan *Mobile banking* pasti bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja selama nasabah terhubung dengan jaringan internet.

Salah satu Bank yang telah melakukan terobosan *Mobile banking* yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), dimana bank ini merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pada akhir bulan Februari tahun 2019 BRI mengeluarkan aplikasi BRImo atau BRI mobile yang merupakan pengembangan dari mobile banking sebelumnya. BRImo mempunyai kelebihan yang terdapat pada aplikasinya, yaitu menggabungkan tiga dalam satu fungsi transaksi perbankan, yaitu *Mobile banking*, *Internet banking*, dan uang 2 elektronik atau Tbank dalam satu aplikasi. Dengan kehadiran aplikasi BRImo ini sangat membantu karena pengguna dapat melakukan transaksi di manapun dan kapanpun.

BRImo memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *Login face recognition*, *login fingerprint*, *top up gopay*, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of fund*/sumber dana. Setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro/tabungan. Tujuan dari pengembangan aplikasi BRImo ini adalah mempersiapkan *bussines* model baru. Saat ini aplikasi BRImo menjadi aplikasi *Mobile banking* dengan rating terbaik. Data tersebut didapatkan berdasarkan jumlah pengunduh/ pengguna Android (Playstore) dan IOS (AppStore). Tercatat, para pengguna Android memberikan rating 4,5 dengan total 1 juta review, sementara pengguna IOS memberikan rating 4,7 dengan total 129 ribu review.

Berdasarkan hasil dari survei yang dilakukan oleh Top Brand Award, BRImo berada diposisi ke dua setelah m-BCA sebagai aplikasi mobile banking yang banyak digunakan. BRImo memperoleh skor TBI (Top Brand Index) 19,4%, sedangkan m-BCA memperoleh skor TBI (Top Brand Index) 47,4%.

Gambar 1. 2 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2023)

MOBILE BANKING		
Brand	TBI	Inf
m-BCA	47.40%	TOP
BRImo	19.40%	TOP
Livin by Mandiri	12.90%	TOP
BNI Mobile	11.20%	
CIMB Niaga Mobile	3.80%	

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

Sumber: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index>

Dengan berbagai kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan yang ditawarkan oleh aplikasi BRImo menyebabkan banyak nasabah yang beralih menggunakan BRImo. Namun, banyak juga nasabah yang memilih untuk tidak menggunakan aplikasi BRImo. Menurut Tarigan and Dwi Hatomo (2022) Penggunaan aplikasi BRImo masih belum sepenuhnya percaya terhadap keamanan fitur BRImo ketika menarik uang tunai tanpa kartu di Automatic Teller Machine (ATM) karena adanya *cybercrime* seperti kasus penipuan online. Karena nasabah bertransaksi langsung dalam dunia maya (*cyber*), dan tidak semua nasabah paham mengenai penggunaan internet, sehingga tidak menutup kemungkinan nasabah menjadi korban kejahatan dalam dunia maya atau yang lebih sering dikenal dengan *cyber crime*.

Selain itu, aplikasi BRImo itu sendiri masih sering mengalami eror dan tidak dapat melakukan transaksi keuangan. Apabila keamanan berpengaruh negatif maka juga akan berpengaruh terhadap minat nasabah untuk melakukan transaksi ulang menggunakan aplikasi BRImo. Ternyata dibalik semua kemudahan penggunaan teknologi informasi dalam dunia perbankan, ada risiko yang di dapat dalam penggunaan layanan perbankan ini. Menurut Martinelli (2021) risiko itu ada pada aspek pelanggaran hukum menyangkut data-data pribadi melalui internet dan juga mengenai risiko finansial yang dapat diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan *internet banking* karena ulah para pelaku kejahatan informasi teknologi yang menyebabkan industri perbankan harus mampu menyiapkan *security features* yang mampu menjaga 3 kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik tersebut aman.

Keluhan lain yang dirasakan oleh nasabah seperti dilansir pada review BRI_{Mo} di aplikasi Google Play Store mengungkapkan bahwa masih banyak nasabah yang sulit untuk melakukan aktivitas log in. Hal ini dapat di buktikan dengan masih adanya *feedback* buruk yang diberikan oleh pengguna. Menurut Mandiri (2021) oleh karena itu, memberikan pandangan bahwa adanya ketidaksesuaian antara realita dengan ekspektasi nasabah yang selalu mengharapkan layanan yang berkualitas dan tentunya berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah akibat risiko yang ditimbulkan dalam menggunakan BRI_{Mo} kepada bank penyedia layanan, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah itu sendiri.

Selain adanya persepsi dari teknologi atau aplikasi tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah tingkat keamanan juga dapat memicu loyalitas nasabah terhadap *Mobile banking*. Keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah sistem perbankan, karena menyangkut data-data privasi seperti data pribadi nasabah yang bersifat rahasia. Keamanan menjadi salah satu alasan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*, maka dari itu keamanan aplikasi sangat penting bagi perbankan. Risiko yang sering terjadi adalah ada orang yang melakukan aktivitas *phising*. *Phising* merupakan upaya untuk mendapatkan informasi data seseorang dengan teknik pengelabuan. Menurut Sari, Fasa, and Suharto (2021) pelaku tentu saja akan mendapatkan informasi rahasia nasabah, dengan menggunakan informasi yang diperoleh oleh pelaku *phising*, ia dapat dengan mudah mentransfer dana nasabah ke rekeningnya.

Berdasarkan latar belakang masalah dimana masih sering terdapat keluhan dari nasabah dalam penggunaan BRI_{Mo}, maka peneliti tertarik meneliti dengan

judul “**Analisis Penggunaan *Digital Payment* (BRImo) Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka dapat di identifikasikan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi BRImo
2. Tingkat kepercayaan dan keyakinan nasabah yang menggunakan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan.
3. Nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini diperlukan agar masalah yang diteliti sesuai dan tidak menyimpang dari tujuan awal. Maka dari itu penulis membatasi hanya membahas mengenai penggunaan BRImo dan tingkat kepercayaan terhadap BRImo dalam membantu nasabah selama melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Wilayah Rejang Lebong.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah?

2. Bagaimana tingkat kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap BRImo dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tentang penggunaan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah.
2. Untuk mengetahui tentang tingkat kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap transaksi keuangan melalui BRImo.

F. Kegunaan penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jurusan Akuntansi di Politeknik Raflesia.
- b. Menambah wawasan serta pengalaman penulis terhadap penggunaan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan terhadap nasabah.

2. Bagi Nasabah BRI

- a. Semoga dengan hasil penelitian ini nasabah dapat lebih memanfaatkan fasilitas *Mobile banking* guna mempermudah transaksi perbankan dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Diharapkan setelah adanya penelitian ini, nasabah dapat lebih percaya dengan aplikasi BRImo ini.

3. Bagi Politeknik Raflesia

- a. Penelitian dijadikan sebagai salah satu alat untuk menyiapkan lulusan mahasiswa yang berwawasan dan kompeten di bidangnya.

- b. Sebagai bahan referensi, ilmu pengetahuan dan bahan pembelajaran bagi rekan-rekan serta adik tingkat di Politeknik Raflesia Rejang Lebong tentang penggunaan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan terhadap nasabah.

4. Bagi pembaca

- a. Peneliti berharap pembaca dapat mengetahui sedikit tentang *Digital Payment* (BRImo).
- b. Bagi Pembaca, menjadi media pembelajaran, wawasan pengetahuan teknologi dan juga sebagai referensi pengembangan teknologi selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Digital Payment

Digital Payment atau DIGIPay (pembayaran digital) adalah pembayaran dengan metode transaksi melalui media digital, dengan menggunakan mekanisme *overbooking*/pemindahan buku dari rekening pengeluaran secara elektronik dengan kartu Debit/*Cash Management System* (CMS) atau pendebitan Kartu Kredit Pemerintah (KPP) ke Rekening Penyedia Barang/Jasa, dalam rangka penggunaan uang persediaan melalui *system marketplace*. Ekosistemnya terbentuk dari Satker pengelola Uang Persediaan (UP) APBN dan vendor/toko/warung/dll (UMKM) dengan berbasis rekening pada suatu bank yang sama. DIGIPay ini diatur dalam Peraturan Dirjen Perbendaharaan Nomor PER-20/PB/2019 tentang uji coba penggunaan uang persediaan melalui *system marketplace* dan *Digital Payment* pada Satuan Kerja (satker).

Menurut Musthofa et al (2020:178) Digital Payment adalah merupakan pembayaran online dengan mengadopsi *software*, jaringan serta akun virtual. Pergeseran fungsi dari uang tunai yang dijadikan alat pembayaran berubah menjadi alat pembayaran secara non-tunai dengan berbagai macam media dan sistem pembayaran non-tunai yang disajikan dan dapat dipilih. Menurut Puspita (2019:127), terdapat tiga indikator dalam digital payment di antaranya adalah sebagai berikut: Kenyamanan, dalam menggunakan pembayaran secara digital. Kemudahan Akses, dalam menggunakan pembayaran digital kapanpun dimanapun.

Serta manfaat, yang dapat dirasakan oleh pengguna pembayaran digital tersebut secara langsung maupun tidak langsung.

DIGIPay sangat bermanfaat bagi pemerintah, perbankan maupun bagi vendor/toko/warung (UMKM). DIGIPay juga sangat efisien digunakan, seperti sebelum adanya DIGIPay integrasi sistem pembayaran tidak terintegrasi dengan sistem pengadaan tetapi setelah adanya DIGIPay sistem pembayaran digital terintegrasi dengan pengadaan elektronik (digital) dalam satu platform. Dalam efisiensi waktu juga berpengaruh, sebelum adanya DIGIPay sangat bergantung jarak antara satker dengan vendor tetapi dengan DIGIPay dapat berbelanja dimanapun dan kapanpun juga, dan prosesnya cukup 5-10 menit saja dan jika ada negosiasi harga hanya memerlukan waktu sekitar lebih kurang 15 menit dan tidak berjarak antara vendor dengan satker. Dan juga dalam hal biaya jika tidak menggunakan DIGIPay terdapat biaya transportasi untuk belanja langsung ke vendor. Tetapi jika menggunakan DIGIPay, dapat berbelanja secara daring dan tanpa biaya transportasi.

2. Transaksi Keuangan dalam Akuntansi

a. Pengertian Transaksi keuangan

Secara sederhana, transaksi keuangan adalah kesepakatan antara pembeli dan juga penjual untuk menukar barang, jasa, atau aset miliknya. Sedangkan dalam konsep dasar akuntansi, transaksi keuangan adalah berbagai macam bentuk aktivitas bisnis yang berdampak langsung pada status dan laporan finansial usaha Anda. Menurut Sujarweni (2016, 15) transaksi keuangan adalah kegiatan dari perusahaan yang menimbulkan perubahan pada posisi keuangan (aktiva, utang,

modal) perusahaan, sehingga harus diproses mulai dari pencatatan sampai dengan disajikan dalam bentuk laporan keuangan.

Menurut Skousen (2009) yang dikutip dalam bukunya yang berjudul Pengantar Akuntansi Keuangan yang menyatakan bahwa pengertian transaksi adalah pertukaran barang dan jasa (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang memiliki pengaruh ekonomi atas bisnis. Menurut Kieso et al. (2011) transaksi adalah kejadian eksternal yang merupakan sumber perubahan aset, kewajiban dan ekuitas yang melibatkan pertukaran atau pemindahan antara dua entitas atau lebih.

b. Pengertian Akuntansi

AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) pada tahun 1941, mendefinisikan akuntansi sebagai: seni mencatat, menggolongkan dan meringkas transaksi dan kejadian yang bersifat keuangan dengan cara tertentu dan dalam bentuk satuan uang, serta menafsirkan hasil-hasilnya. Dari definisi ini ada 3 aspek penting yaitu:

- 1) Akuntansi adalah suatu proses, yaitu proses pencatatan, penggolongan dan peringkasan transaksi.
- 2) Akuntansi memproses transaksi keuangan dengan cara yang mempunyai pola tertentu (bukan sembarang atau acak-acakan) dan menggunakan satuan uang sebagai alat pengukur.
- 3) Akuntansi tidak sekadar proses pencatatan, penggolongan dan peringkasan belaka, melainkan meliputi juga penafsiran terhadap hasil dari prosesproses tersebut.

Akuntansi merupakan kumpulan konsep dan teknik yang digunakan untuk mengukur dan melaporkan informasi keuangan dalam suatu unit usaha ekonomi. Informasi akuntansi sangat potensial untuk dilaporkan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, seperti: manajer perusahaan, pemilik, kreditur, pemerintah, analisis keuangan dan karyawan. Manajer perusahaan membutuhkan informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan manajerial dan bisnis, Investor tentunya dalam ekspektasi dan harapan terhadap hasil investasinya dalam bentuk hasil usaha dan keuntungan (deviden), kreditur berkepentingan terhadap kemampuan bayar terhadap kewajiban perusahaan dalam menyelesaikan pinjamannya, pemerintah memerlukan informasi terhadap pajak dan regulasi (peraturan), analis keuangan menggunakan akuntansi untuk dasar menyatakan opini (pendapat) terhadap investasi yang akan direkomendasikan, karyawan berharap ingin bekerja di perusahaan yang mampu untuk mendukung pengembangan karir dan penghasilan yang lebih baik.

Menurut Ismail dalam bukunya yang berjudul Akuntansi Bank tahun 2010, seni dalam melakukan pencatatan, penggolongan, serta pengikhtisaran, yang pada akhirnya tercipta sebuah informasi untuk seluruh aktivitas keuangan perusahaan merupakan pengertian dari akuntansi. Memberikan informasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan para pemakai adalah Tujuan akuntansi yang digambarkan dalam laporan keuangan. Menurut Hanfi dan Halim (2007) akuntansi dapat artikan sebagai proses penggolongan, pengukuran, pencatatan, dan penyampaian informasi yang dapat dipakai untuk penilaian (judgement) dan

pengambilan keputusan oleh pengguna informasi tersebut. Dimana akuntansi tersebut dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Akuntansi keuangan adalah proses penyusunan laporan keuangan di perusahaan yang akan digunakan oleh pihak internal dan eksternal.
- 2) Manajerial accounting bisa disebut identifikasi, pengukuran, analisis, serta komunikasi pengelolaan informasi keuangan yang diperlukan untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kinerja perusahaan.

Menurut Munawir (2007) mendefinisikan akuntansi sebagai seni pencatatan, kelompok dan peringkasan, kejadian yang setidaknya sebagian keuangan dengan cara paling tepat dan dengan instruksi atau dinyatakan dalam uang, serta interpretasi masalah yang timbul darinya. Dari segi proses aktivitas, akuntansi didefinisikan sebagai suatu proses pencatatan, klasifikasi, ringkasan, pelaporan, dan analisis pendataan keuangan suatu organisasi. Sesuai dengan penjelasan dan pengertian di atas, akuntansi terdiri dari tiga bagian kegiatan dan kegiatan utama, yaitu:

- 1) Identifikasi suatu aktivitas yang mengidentifikasi transaksi di perusahaan.
- 2) Pencatatan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencatat transaksi yang telah teridentifikasi secara kronologis dan sistematis.
- 3) Komunikasi adalah kegiatan untuk mengkomunikasikan informasi akuntansi berupa pencatatan laporan keuangan dengan menggunakan data laporan keuangan baik internal perusahaan atau eksternal.

Akun tersebut merupakan tempat untuk mencatat transaksi yang terjadi di dalam perusahaan. Menurut seorang peneliti, Reeve et al. (2009) menyatakan bahwa ada lima jenis akun yang digunakan sebagai klasifikasi transaksi keuangan

dan harus dapat memenuhi kebutuhan manajer dan pengguna laporan keuangan lainnya, yaitu:

1) Aktiva

Aktiva merupakan sumber pendapatan yang dimiliki perusahaan. Sumber-sumber ini bisa berupa benda berwujud seperti uang tunai dan peralatan, atau barang tak berwujud yang memiliki nilai. Piutang usaha, biaya dibayar di muka (seperti asuransi), bangunan, mesin, dan tanah juga termasuk dalam aset.

2) Liabilitas

Liabilitas terdapat dua bagian, liabilitas jangka pendek dan jangka panjang. Liabilitas jangka pendek bisa diartikan seperti hutang yang akan jatuh tempo dalam waktu yang singkat (biasanya satu tahun ataupun kurang) dan akan dibayar dengan cara menggunakan aset lancar. Sementara jangka panjang disebut waktu yang lebih dari satu tahun diberikan pada saat utang telah jatuh tempo (Reeve et al., 2009).

3) Ekuitas

Hak atas asset entitas apabila sudah dikurangi dengan semua kewajiban disebut ekuitas. Ekuitas pemilik adalah pengakuan pemilik aset perusahaan. Nilai bersih modal perusahaan yang telah ditambahkan ke pendapatan perusahaan dan dikurangi dengan jumlah penarikan oleh pemilik bisnis merupakan pengertian dari ekuitas (SAK-ETAP, 2009).

4) Pendapatan

Dapat diartikan sebagai nilai maksimum yang dapat dinikmati oleh seseorang dalam suatu periode dan mengharapkan hasil serupa pada akhir periode. Dengan kata lain pendapatan merupakan jumlah kenaikan harta kekayaan yang terjadi akibat perubahan penilaian yang bukan karena perubahan utang dan modal.

5) Beban

Beban umum rutin yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam menjalankan operasinya untuk menghasilkan pendapatan. Contohnya beban-beban usaha yang rutin terjadi di setiap perusahaan adalah beban gaji, beban listrik air telpon, beban rumah tangga kantor, beban penyusutan, beban pajak dan beban umum administrasi lainnya.

3. *M-Banking (Mobile Banking)*

a. Pengertian *M-Banking (Mobile Banking)*

M-Banking atau *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang melalui aplikasi keuangan digital berbasis internet melalui *handpone*. Sharma dkk. (2022) mendefinisikan *Mobile banking* sebagai sebuah fenomena penting jika dibandingkan dengan perbankan tradisional. Nurastuti (2011: 110) menyatakan bahwa kata “*M-banking*” sangat erat kaitannya dengan konsep layanan perbankan yang disediakan melalui perangkat bergerak, seperti telepon pintar, yang menawarkan fitur-fitur yang hampir identik dengan anjungan tunai mandiri (ATM) dengan fitur-fitur yang dimilikinya. pengecualian menerima uang tunai. Di Indonesia, hampir setiap bank menawarkan layanan *m-banking* melalui *SIMtolkit* (Menu Layanan Data), SMS biasa (SMS manual), atau SMS banking.

Dari sudut pandang teknologi, mbanking dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori layanan:

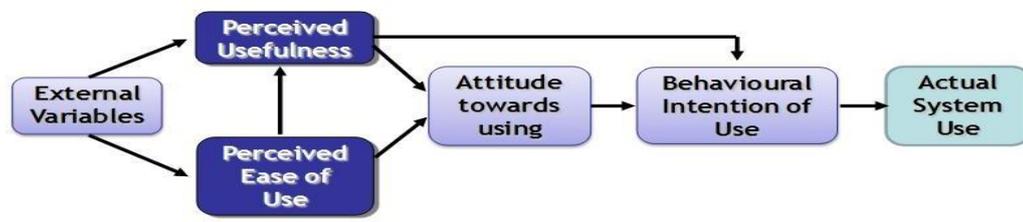
- a. Cara pertama adalah IVR (*Interactive Voice Response*) banking, dimana nasabah harus menelpon kemudian mengikuti pesan elektronik untuk memilih menu transaksi melalui telepon.
- b. Cara kedua menggunakan SMS (*Short Message Service*), yaitu layanan berbasis SMS yang menggabungkan *SIMtolkit* dengan kartu SIM masing-masing operator. Hal ini memungkinkan akses layanan melalui menu; perintah melalui SMS tidak diperlukan.
- c. Menurut Novita Sari (2015) jenis ketiga menggunakan WAP (*Wireless Access Protocol*), yaitu layanan *M-banking* yang meniru atau menggandakan *M-banking* pada ponsel pintar berkemampuan WAP. Layanan yang ditawarkan sebanding dengan *M-banking*.

Menurut Tirtana dan Sari (2014) *Mobile banking* adalah langkah awal revolusi bank menjadi *financial servise provider* (FSP). Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan atau menyalurkan uang, sebagai FSP, bank di masa depan berfungsi mengelola keuangan nasabah. Menurut Hutabarat (2010), *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Selain itu Mattila (2003) menyatakan bahwa *Mobile banking* adalah layanan perbankan melalui saluran *via wireless*. Hasil penelitian MARS (2008) *Mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone*. Ada dua macam bentuk *Mobile banking*,

yaitu SMS-*banking* yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan WAP-*banking* bentuk mobile internet service yang diakses via GPRS (internet) *connection Mobile banking* menjadi pilihan karena mudah digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telepon seluler), bersahabat dan nyaman.

b. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Gambar 2. 1 *Technology Acceptance Model (TAM)*



Sumber: Davis 1989

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989) yang memodifikasi dari kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* diadopsi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Menurut Fred Davis pencetus dari teori tersebut, TAM merupakan pemanfaatan komputer oleh individu yang dipengaruhi oleh kemanfaatan (*perceived usefulness*) yaitu tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan kemudahan pemakaian (*perceived easy of use*) yaitu tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem

informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya. (Davis, 1989 dalam Geovannie, Kertahadi, & Dewantara, 2016).

Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis informasi secara umum. Selain itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga dapat menjelaskan tingkah laku *end user* dari adanya teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakai yang dapat menyediakan dasar dalam rangka untuk mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap landasan psikologis. Menurut Purwanto dan Budiman (2020) *Technology Acceptance Model* (TAM) biasanya digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana cara seseorang untuk mendapatkan kemajuan teknologi baru, dan variabel apa saja yang dapat mempengaruhi seleksi, pengakuan, dan niat dalam penggunaan inovasi. Menurut Tumsifu et al. (2020) *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) juga menyatakan bahwa niat untuk menggunakan teknologi tertentu menentukan kesediaan seseorang untuk mau menggunakan teknologi atau tidak.

Menurut Cahya (2016) *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menjelaskan adanya hubungan sebab akibat antara keyakinan (manfaat dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan maupun keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi. Keyakinan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang dapat dijadikan dasar pengembangan studi empiris mengenai kesiapan adanya pemanfaatan teknologi yang baru. Menurut Setiawan (2017) sampai saat ini teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dianggap teori yang paling relevan dalam memprediksi keinginan

maupun kesiapan untuk mengadopsi suatu teknologi, hal ini dikarenakan *Technology Acceptance Model* (TAM) telah banyak digunakan dengan berbagai penelitian maupun yang telah diverifikasi oleh beberapa situasi, kondisi dan objek yang penelitian yang berbeda-beda untuk mengkaji perilaku penerimaan teknologi individu dalam berbagai konstruksi sistem informasi.

Oleh karena itu, sampai saat ini teori *Technology Acceptance Model* (TAM) masih relevan memaknai kesediaan pengguna dalam menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model *Technology Acceptance Model* (TAM) berfokus pada faktor-faktor yang menentukan niat perilaku seseorang untuk mengadopsi teknologi baru. Beberapa faktor tersebut diantaranya *perceived usefulness* (PEU) dan *perceived ease of use* (PEOU).

1) *Perceived Usefulness* (PEU)

Menurut teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Surendran (2012) mendefinisikan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu penilaian adanya harapan baik yang berasal dari persepsi pribadi dengan menggunakan suatu sistem aplikasi tertentu, maka akan dapat meningkatkan kualitas kinerja maupun kualitas hidup seseorang serta memberikan keyakinan bahwa dengan adanya aplikasi akan dapat meningkatkan kinerja dirinya. Teori Davis (1989) juga mengemukakan beberapa indikator mengenai *perceived usefulness* yaitu dapat mempercepat pekerjaan seseorang (*work more quickly*), mengembangkan prestasi kinerja (*improve job*

performance), memberikan efektivitas (*effectiveness*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (*makes job easier*) dan kegunaan (*usefull*).

Berdasarkan dari beberapa definisi dan indikator di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap adanya teknologi informasi yang dipercaya akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Dengan adanya persepsi kebermanfaatannya tersebut dapat membentuk kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan apakah dengan menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja atau tidak. Menurut Handayani dan Saputera (2019) asumsinya jika seseorang percaya bahwa sistem tersebut dapat berguna atau bermanfaat maka akan menggunakannya. Akan tetapi, apabila seseorang tidak percaya bahwa sistem itu berguna maka seseorang tidak akan menggunakannya (Handayani dan Saputera, 2019).

2) *Perceived Ease of Use* (PEOU)

Menurut Davis (1989) mendefinisikan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) merupakan suatu tingkatan dimana ketika seseorang meyakini bahwa suatu sistem informasi memberikan kemudahan dan tidak memerlukan usaha yang keras dari seseorang untuk dapat menggunakannya. Menurut Ahmad dan Pambudi (2013), teori Davis (1989) yang telah dikembangkan juga memberikan persepsi bahwa kemudahan dalam penggunaan memiliki peranan yang lebih kompleks, hal ini disebabkan pada persepsi kemudahan penggunaan seseorang dalam memberikan penilaian terhadap kemudahan penggunaan (*perceived easy*

of use) dan kemudahan untuk dipelajari (*easy of learning*) dari suatu teknologi informasi.

Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem, untuk tujuan yang sesuai dengan keinginan pemakai. Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut.

c. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku pemakaian dalam penggunaan teknologi informasi, salah satu kelebihan dari TBP adalah kemampuannya untuk menganalisis suatu situasi dimana individu-individu tidak mempunyai kontrol sendiri terhadap perilakunya. *Theory of Planned Behavior (TPB)* ialah teori yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen pada tahun 1980. *Theory of Reasoned Action (TRA)* mempunyai kesimpulan bahwa niat untuk melakukan sesuatu disebabkan oleh 2 faktor, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku. Ajzen (1988) kemudian menambahkan satu faktor yaitu persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavior Control*), sehingga mengubah *Theory of Reasoned Action (TRA)* menjadi *Theory of Planned Behavior (TPB)*,

selanjutnya teori tersebut terus direvisi dan diperluas oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein.

Theory of Planned Behavior (TPB) dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa persepsi kepercayaan dan persepsi resiko mempengaruhi minat atau keinginan untuk menggunakan layanan teknologi, *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori yang menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku individu juga pada keyakinankepercayaan bahwa target perilaku tidak bergantung pada intensi seseorang, namun juga pada faktor lain yang tidak ada kontrol dari individu, misalkan tidak adanya sumber serta kesempatan menampilkan perilaku tersebut.

4. Pengertian BRImo

Layanan yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia, BRImo atau BRI *Mobile* bertujuan untuk menyederhanakan transaksi, mengurangi upaya yang terkait dengan perbankan, dan meningkatkan layanan timbal balik berbasis teknologi dan informasi. BRImo menghadirkan fitur layanan berkualitas tinggi yang membuat transaksi keuangan nyaman dan nyaman. Layanan informasi, transaksi, dan komunikasi merupakan ciri khas layanan BRImo. Menurut Simanullang dkk. (2020) BRIMO Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah/Vol. 8, No. 3, 2023 768 merupakan fitur layanan Bank Rakyat Indonesia untuk memberikan layanan kepada nasabah guna memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu ke bank atau ATM kecuali untuk tarik tunai.

Alat utama BRI untuk menarik nasabah baru khususnya generasi milenial adalah BRImo. Kemudahan dalam membuat rekening BRI Britama Muda, melakukan login menggunakan identifikasi wajah atau sidik jari, dan mendapatkan akses informasi promosi adalah beberapa keuntungannya. Dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik secara visual, aplikasi ini mengintegrasikan fitur *online banking*, *mobile banking*, dan uang elektronik (Tbank) ke dalam satu aplikasi. (Marginingsih 2020). Nasabah dapat memanfaatkan banyak pilihan pada aplikasi BRImo. Fitur-fitur tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Fitur Tarik Tunai: Dengan bantuan alat tarik tunai, Anda dapat mengambil uang dari tabungan tanpa menggunakan kartu ATM. Anda bisa menggunakan Indomaret atau ATM BRI untuk menyelesaikan transaksi ini. Aplikasi BRImo akan mengirimkan enam digit nomor yang harus diinput ke ATM BRI jika transaksi dilakukan melalui ATM BRI. Anda akan diminta memasukkan nomor telepon Anda setelah memasukkan kode. Fitur Transfer, Fitur transfer berfungsi untuk mentransfer dana ke bank lain ataupun ke sesama BRI.
- b. Fitur BRIZZI: Produk uang digital (*e-money*) bernama fitur BRIZZI digunakan sebagai pengganti uang tunai. Fitur ini berfungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi pembelian barang dan jasa.
- c. Fitur Dompot Digital: Untuk top up akun di Ovo, Dana, Gopay, Shopeepay, dan beberapa dompet digital lainnya, manfaatkan fungsi dompet digital.
- d. Fitur Pulsa atau Data: Anda dapat membeli pulsa atau paket data untuk penyedia berbeda dengan fungsi ini. Banyak dompet digital, antara lain Ovo, Dana, Gopay, Shopeepay, dan masih banyak lagi yang memanfaatkan fitur ini.

- e. Fitur BRIVA: Pembayaran online dilakukan menggunakan fitur BRIVA yang beroperasi secara real-time dan otomatis.
- f. Fitur Listrik: Token listrik dapat dibeli atau dibayar menggunakan fungsi listrik.

Menurut Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023) *mobile banking* diciptakan kepada nasabah untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone, khususnya via aplikasi yang dapat diunduh. BRImo BRI merupakan aplikasi perbankan digital yang diluncurkan terutama menyasar pengguna milenial, selain itu BRI juga meluncurkan BRImo sehingga produk ini akan mentransformasi BRI menjadi BUMN yang mampu menjadi penyedia konsumen terkemuka layanan perbankan di dalam negeri. BRImo diluncurkan pada bulan Februari 2019. Pada dasarnya BRI *Mobile* sendiri merupakan aplikasi perbankan online yang disediakan oleh BRI. Layanan yang dapat dinikmati melalui BRI *Mobile* adalah *Internet Banking*, *Mobile Banking*, BRI Data dan BRI Call. Sedangkan BRImo merupakan aplikasi mandiri yang dikembangkan dari aplikasi BRI *Mobile* yang sudah ada.

Mengingat pasar milenial merupakan segmen inti BRImo BRI, maka platform ini dirancang untuk memfasilitasi transaksi digital bagi pengguna. Selain itu, minat dan penggunaan platform transaksi digital semakin meningkat seiring dengan semakin beragamnya layanan dompet digital atau e-wallet. Selain itu, BRImo juga dapat digunakan untuk memudahkan akses pengguna terhadap layanan BRI. Misalnya pembukaan rekening BRI Britama Muda lebih cepat, metode login BRImo menggunakan sidik jari atau *face recognition*, dan akses berbagai informasi

promosi eksklusif. Oleh karena itu, nasabah dapat menikmati beragam layanan perbankan yang lebih cepat dan lebih baik dengan fokus pada *user experience* (UX).

5. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Menurut Otoritas Jasa Keuangan, nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan ataupun menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa. Menurut Boediono (2003:35), nasabah merupakan orang yang harus mendapatkan perhatian serta kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga kemudian mampu bertahan pada era persaingan mutu yang kian lama kian tinggi.

Menurut Pardede (2004:9) mengatakan bahwa nasabah merupakan orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk kemudian digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut kemudian mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut. Menurut Gaspersz, (dalam Nasution 2004:101, nasabah ialah semua orang yang menuntut suatu perusahaan untuk kemudian memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap performansi perusahaan.

b. Macam-macam Nasabah

Dalam perbankan, nasabah bank kemudian dibagi menjadi dua yaitu nasabah debitur, serta nasabah penyimpan. Nasabah debitur ialah nasabah yang memperoleh fasilitas baik kredit atau pembiayaan dari bank dengan melewati proses perjanjian

antara bank dengan nasabahnya yang telah dilakukan sebelumnya. Sementara itu, nasabah penyimpan ialah seorang nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan yang mana biasanya disebut juga sebagai tabungan, dengan melewati proses perjanjian antara bank dengan nasabah bank sebelumnya. Selain itu, ada juga beberapa macam nasabah bank, antara lain:

1) Nasabah Retail

Nasabah retail merupakan nasabah yang tidak termasuk dalam nasabah profesional serta eligible. Structured Products merupakan suatu bentuk produk Bank yang adalah suatu penggabungan antara 2 (dua) atau lebih instrumen keuangan dalam bentuk instrumen keuangan non derivatif dengan derivatif.

2) Nasabah Eligible

Nasabah eligible merupakan nasabah yang dapat digolongkan sebagai nasabah profesional jika nasabah tersebut memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, dan risiko dari structured product. Nasabah dengan klasifikasi seperti ini kemudian terdiri dari:

3) Nasabah Profesional

Nasabah akan digolongkan ke dalam nasabah profesional jika nasabah tersebut memiliki pemahaman terhadap karakteristik, fitur, serta risiko dari structured product. Adapun nasabah profesional, terdiri dari:

c. Pihak-pihak yang Termasuk Nasabah

1) Badan hukum

Bagi para nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut juga kewenangan bertindak dari pihak-pihak yang berhubungan

dengan bank. Hal ini sendiri berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Selain itu, berkaitan juga dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya pada “badan”, termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapatkan suatu persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar kemudian diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan.

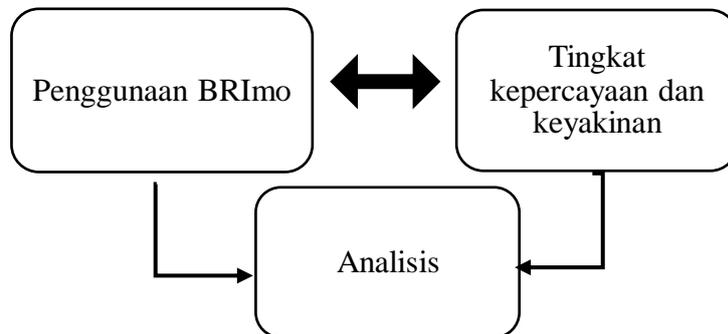
2) Orang

Nasabah bank ini terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang-orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa sendiri hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan nasabah giro. Sementara itu, nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan untuk orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan nasabah lepas (working customer) untuk transfer dan lain sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa ini kemudian telah disadari konsekuensi hukum yang telah disepakati.

B. Kerangka Pikir

Seiring dengan perkembangan zaman, semua orang lebih memilih menggunakan layanan online dari pada offline. Hal tersebut membuat banyak perusahaan yang mengembangkan berbagai aplikasi digital. Begitupun BRI dengan aplikasi yang mereka kembangkan yaitu aplikasi BRImo. Saat ini sudah banyak orang yang menggunakan aplikasi BRImo dalam melakukan berbagai transaksi keuangan maka dari itu saya menganalisis penggunaan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan.

Gambar 2. 2 Kerangka Pikir



Sumber: Data Diolah 2024

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu penyelidikan teorganisasi atau penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta untuk menentukan sesuatu (Dr. Sandu Siyoto, SKM., 2015). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Priyono (2016) penelitian deskriptif memberikan gambaran atas suatu fenomena secara mendetail yang menghasilkan suatu pola atau kategori atas fenomena tersebut. Penelitian tersebut mendeskripsikan keadaan dan mencoba mengukur permasalahan tanpa mengendalikan variabel. Penggunaan pendekatan kuantitatif berkaitan dengan fokus penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kesulitan membaca pemahaman teks eksposisi dan faktor penyebabnya. Menurut Siyoto dan Sodik (2015) seluruh proses pelaksanaan penelitian kuantitatif dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan terencana.

Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan karena penelitian ini mencoba untuk menggambarkan fakta dan fenomena tertentu secara sistematis, detail, dan faktual (Lehmann dalam Nurdin dan Hartati, 2019). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah upaya pencarian jawaban atau informasi mendalam atas suatu permasalahan maupun fenomena tertentu secara sistematis dengan memperhatikan tahapan penelitian yang dilakukan secara kuantitatif.

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan melakukan penekanan terhadap masalah-masalah yang akan dipecahkan. Objek

penelitian yang dipilih oleh penulis adalah penggunaan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Lokasi dan waktu penelitian dilakukan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. tepatnya di wilayah Rejang Lebong. Dengan mengambil sampel dari beberapa nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo. Waktu pelaksanaan penelitian ini diperkirakan kurang lebih 4 bulan.

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian (Time Schedule)

No.	Keterangan	Tahun 2024														
		April				Mei				Juni				Juli		
	<i>Minggu Ke-</i>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1.	Pemilihan tempat, dan objek penelitian															
2.	Pengajuan dan ACC Judul															
3.	Mengurus Izin Penelitian															
4.	Pengumpulan data															
5.	Pengelolaan data															
6.	Penyusunan Laporan															
7.	Persiapan Ujian Akhir															

Sumber: Data Diolah 2024

B. Definisi Operasional Variabel penelitian

Menurut (Nurdin et al., 2019) definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Agar lebih memperjelas suatu penelitian dan tidak terjadi kesalahan dalam mengartikan suatu istilah pokok, maka diperlukan adanya definisi operasional variabel. Adapun variabel yang ditemukan Penulis pada saat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan *Digital Payment* (BRImo)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penggunaan adalah proses, cara atau perbuatan memakai sesuatu, atau pemakaian. Penggunaan dapat juga diartikan sebagai aktivitas memakai atau membeli barang dan jasa.

Indikator untuk mengukur penggunaan termasuk:

- a) Membantu pengguna dalam transaksi
- b) Kecepatan akses
- c) Dapat digunakan kapanpun dan dimanapun
- d) Mempermudah pengguna dalam transaksi
- e) Memberikan Informasi yang lengkap dan akurat

Digital Payment atau DIGIPay (pembayaran digital) adalah pembayaran dengan metode transaksi melalui media digital, dengan menggunakan mekanisme *overbooking*/pemindahan buku dari rekening pengeluaran secara elektronik dengan kartu Debit/*Cash Management System* (CMS) atau pendebitan Kartu Kredit

Pemerintah (KPP) ke Rekening Penyedia Barang/Jasa, dalam rangka penggunaan uang persediaan melalui *system marketplace*.

2. Kepercayaan dan Keyakinan

Menurut KBBI (KAMUS Besar Bahasa Indonesia) kepercayaan adalah kejujuran, kebaikan dan kesetiaan yang diberikan orang lain kepada seseorang. Keyakinan adalah suatu bentuk kepercayaan yang di miliki oleh seseorang. Keyakinan bisa berupa cara berfikir, motivasi diri, dan keinginan. Pada penelitian ini kepercayaan mengacu pada keyakinan penggunaan mobile banking kepada penyedia layanan mobile banking dalam hal kompetensinya untuk memberikan kepercayaan.

Indikator kepercayaan dan keyakinan yaitu:

- a) Fungsi informasi
- b) Data yang diproses dapat dipercaya
- c) Tampilan mudah dipahami
- d) Transaksi dana dapat dipercaya
- e) Terkadang masih melakukan transaksi

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Definisi populasi menurut Morissan (2012:19) populasi merupakan kumpulan dari berbagai macam subjek, variabel, fenomena dan juga konsep. Seorang peneliti dapat melakukan penelitian terhadap anggotanya dalam populasi jika mengetahui karakteristik khusus dari populasi tersebut. Menurut sugiyono (2022:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang

mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi akan menjadi wilayah generalisasi kesimpulan hasil penelitian. Populasi pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah nasabah BRI yang terkait langsung atau nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo.

2. Sampel Penelitian

Mengutip dari Buku Ajar Statistik Dasar yang disusun oleh Dameria Sinaga, sampel adalah sebagian data yang merupakan objek dari populasi yang diambil. Menurut Sugiyono (2022:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Berdasarkan definisi sampel di atas, maka sampel dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah nasabah BRI yang terkait langsung atau nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo.

D. Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Dalam buku Metodologi Penelitian Pendidikan, studi pustaka adalah bagian dari karya tulis ilmiah yang membahas penelitian terdahulu. Studi pustaka digunakan sebagai referensi ilmiah yang berhubungan dengan penelitian. Studi pustaka disebut juga sebagai studi literatur, kajian pustaka, tinjauan pustaka, kajian teoritis, dan tinjauan teoritis. Menurut Sugiyono (2012) studi kepustakaan

merupakan kajian teoritis, referensi, serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Sedangkan menurut Nazir (2013), teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan atau yang berhubungan dengan penyusunan tugas akhir. Penulis mengumpulkan informasi dan data menggunakan buku dan jurnal yang tersedia di perpustakaan kampus dan juga melalui *website*.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan metode penelitian yang melibatkan melakukan observasi dan mengumpulkan data dalam suasana alami. Studi lapangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis dan terarah terhadap gejala pada objek penelitian. Menurut Morissan (2017:143) observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Observasi ini dilakukan secara langsung pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Wilayah Rejang Lebong. Penerapan metode ini dengan cara mengamati penggunaan *Digital Payment* (BRImo) dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

b. Kuesioner

Merupakan teknik utama karena dengan menggunakan angket diharapkan mampu memperoleh sebagian besar data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden yang dijawab secara tertulis pula. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada nasabah-nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Wilayah Rejang Lebong.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mempelajari dan mengolah data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi penting yang terkandung di dalamnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang merupakan bagian dari proses pengujian data dimana hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian. Tahap-tahap analisis yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menyebarkan pertanyaan-pertanyaan kepada nasabah dalam bentuk kuesioner.
2. Menganalisis setiap jawaban dari pertanyaan yang diberikan kepada nasabah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poewokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang bekebangsaan Indonesia. Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang saat mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti sementara waktu, dan mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No.41 tahun 1960 dibentuklah Bank koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No.9 tahun 1965, BTKN di integrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan satu bulan, keluar Penpres No.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor. Berdasarkan Undang-undang No.14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No.13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular Ekpor Impor.

Berdasarkan Undang-undang No.21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No.7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No.21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini., sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai saat ini.

2. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yaitu “Menjadi *The Most Valueable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Cahmpion of Financial Inclusion*. Dan menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah”.

Adapun misi yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat;
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*;
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3. Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Gambar 4. 1 Logo Bank Rakyat Indonesia



Sumber: internet tahun 2024

Bank Rakyat Indonesia sudah beberapa kali mengalami pergantian logo. Perubahan logo BRI tak bisa lepas dari branding perbankan pelat merah ini untuk menjadi lebih relevan dengan nasabahnya. Logo BRI terbaru ini sangatlah sederhana jika dibandingkan dengan logo sebelumnya. Banyak yang meyakini jika logo BRI yang sekarang mencerminkan harapan dan arah pengembangan bisnisnya

yang juga menyasar anak muda. Cukup dilihat sekilas, kita sudah bisa melihat tulisan BRI yang mudah dibaca menandakan BRI merupakan sebuah perusahaan yang terbuka untuk siapa saja.

B. Hasil Analisis Data dan Pembahasan

1. Profil Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah dibuat di *Google Form* melalui sosial media. Jumlah pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner sebanyak 10 pertanyaan. Sedangkan jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini adalah 100 tanggapan yang dinyatakan normal. Berikut profil responden dijelaskan secara rinci:

a) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 40 orang atau 40% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 60 orang atau 60% dari total keseluruhan

sampel. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Aplikasi BRImo di wilayah Rejang Lebong adalah perempuan.

b) Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
20 Tahun kebawah	27	27%
21-35 Tahun	62	62%
36-40 Tahun	3	3%
41-49 Tahun	6	6%
50 Tahun keatas	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa 27 orang yang mewakili 27% responden berusia dibawah 20 tahun, kelompok usia 21-35 tahun menempati jumlah sampel terbanyak yaitu 62 orang yang mewakili 62% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 36-40 tahun berjumlah 3 orang yang mewakili 3% dari keseluruhan sampel, kelompok usia 41-49 tahun berjumlah 6 orang mewakili 6% dari keseluruhan sampel, dan untuk kelompok usia 50 tahun keatas terdapat 2 orang yang mewakili 2% dari keseluruhan sampel.

c) Seberapa sering bertransaksi menggunakan BRImo

Diskripsi karakteristik responden berdasarkan seberapa sering bertransaksi menggunakan BRImo, secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan seberapa sering Responden bertransaksi menggunakan BRImo

Seberapa sering bertransaksi menggunakan BRImo	Jumlah	Persentase
Sering	50	50%
Sangat Sering	18	18%
Jarang	20	20%
Sangat Jarang	12	12%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang sering menggunakan BRImo berjumlah 50 orang yang mewakili 50% dari keseluruhan sampel, kelompok yang sangat sering menggunakan BRImo berjumlah 18 orang yang mewakili 18% dari keseluruhan sampel, kelompok yang jarang menggunakan BRImo berjumlah 20 orang yang mewakili 20% dari keseluruhan sampel.

2. Pembahasan Pertanyaan

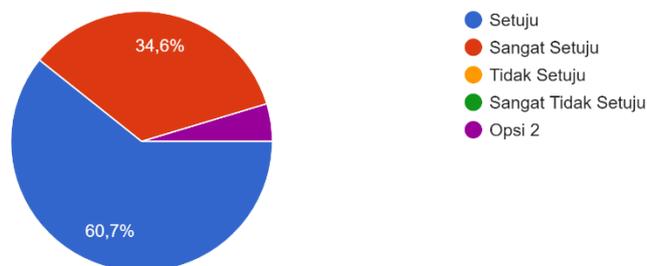
Pertanyaan yang penulis sediakan berjumlah 10 pertanyaan, yang akan dibahas sebagai berikut:

a) Aplikasi BRImo sangat membantu dalam melakukan transaksi sehari-hari

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan aplikasi BRImo sangat membantu dalam melakukan transaksi sehari-hari, secara lengkap disajikan pada gambar 4.2 berikut:

Gambar 4. 2 Jawaban berdasarkan pertanyaan aplikasi BRImo sangat membantu dalam melakukan transaksi sehari-hari

1. Aplikasi BRImo sangat membantu dalam melakukan transaksi sehari-hari
100 jawaban



Sumber: Google form

Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 60,7% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 34,6% dari jumlah keseluruhan sampel, pada kelompok tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0% dari jumlah keseluruhan sampel, dan kelompok opsi 2 sebanyak 4,7% dari jumlah keseluruhan sampel.

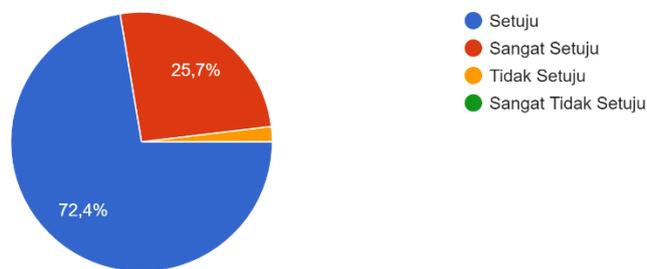
Dilihat dari banyaknya responden yang menjawab setuju pada pertanyaan pertama, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan transaksi sehari-hari banyak nasabah yang setuju bahwa aplikasi BRImo sangat membantu.

b) Layanan BRImo dapat diakses dengan cepat

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo dapat diakses dengan cepat, secara lengkap disajikan pada gambar 4.3 berikut:

Gambar 4. 3 Jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo dapat diakses dengan cepat

2. Layanan BRImo dapat diakses dengan cepat
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 72,4% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 25,7% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 1,9% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 0% dari jumlah keseluruhan sampel.

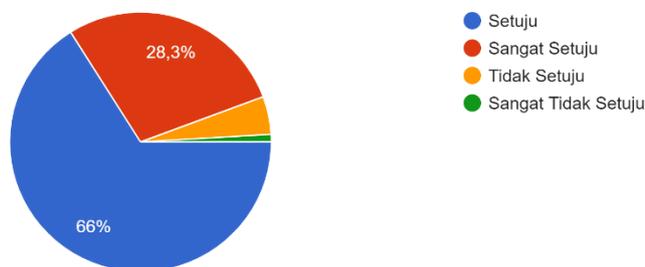
Dilihat dari banyaknya responden yang menjawab setuju dalam pertanyaan ini yang artinya layanan BRImo merupakan layanan yang dapat diakses dengan cepat.

c) Layanan BRImo dapat digunakan kapanpun dan dimanapun

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, secara lengkap disajikan pada gambar 4.4 berikut:

Gambar 4.4 Jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo dapat digunakan kapanpun dan dimanapun

3. Layanan BRImo dapat digunakan kapanpun dan dimanapun
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.4 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 66% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 28,3% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 4,7% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 1% dari jumlah keseluruhan sampel.

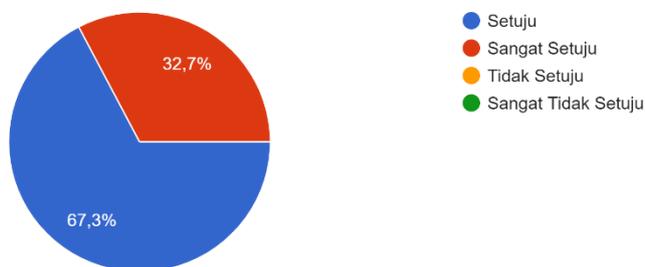
Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa layanan BRImo merupakan layanan yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun kita berada.

d) Layanan BRImo mempermudah dalam melakukan transaksi

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo mempermudah dalam melakukan transaksi, secara lengkap disajikan pada gambar 4.5 berikut:

Gambar 4. 5 Jawaban berdasarkan pertanyaan layanan BRImo mempermudah dalam melakukan transaksi

4. Layanan BRImo mempermudah dalam melakukan transaksi
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.5 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 67,3% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 32,7% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 0% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 0% dari jumlah keseluruhan sampel.

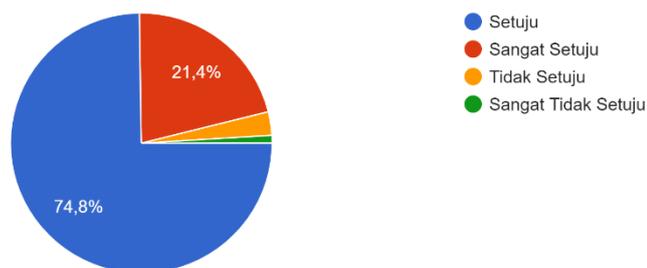
Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa layanan BRImo mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi-transaksi yang dibutuhkan.

e) BRImo memberikan informasi data keuangan kepada nasabah secara lengkap dan akurat

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan BRImo memberikan informasi data keuangan kepada nasabah secara lengkap dan akurat, secara lengkap disajikan pada gambar 4.6 berikut:

Gambar 4.6 Jawaban berdasarkan pertanyaan BRImo memberikan informasi data keuangan kepada nasabah secara lengkap dan akurat

5. BRImo memberikan informasi data keuangan kepada nasabah secara lengkap dan akurat
100 jawaban



Sumber: Goggle Form

Berdasarkan gambar 4.6 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 74,8% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 21,4% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 2,9% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 0,9% dari jumlah keseluruhan sampel.

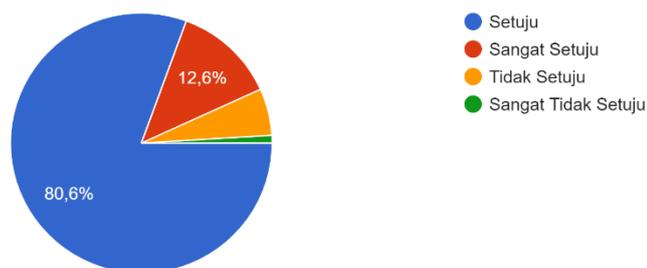
Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa BRImo memberikan nasabah informasi data keuangan yang lengkap dan akurat.

f) Secara umum informasi yang diinginkan oleh nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan BRImo

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan secara umum informasi yang diinginkan oleh nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan BRImo, secara lengkap disajikan pada gambar 4.7 berikut:

Gambar 4. 7 Jawaban berdasarkan pertanyaan secara umum informasi yang diinginkan oleh nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan BRImo

6. Secara umum informasi yang diinginkan oleh nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan BRImo
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.7 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 80,6% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 12,6% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 5,8% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 1% dari jumlah keseluruhan sampel.

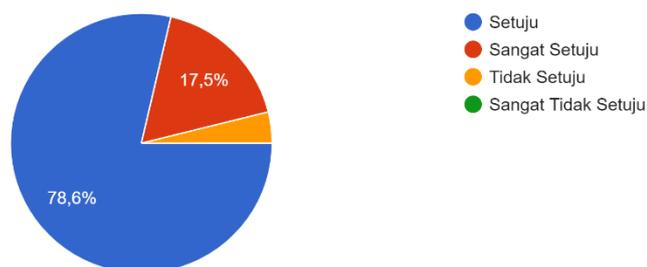
Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa secara umum informasi yang diinginkan oleh nasabah sudah dapat dipenuhi oleh layanan BRImo.

g) Semua data yang di proses melalui aplikasi BRImo dapat dipercaya dan tidak disalah gunakan oleh pihak Bank

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan semua data yang di proses melalui aplikasi BRImo dapat dipercaya dan tidak disalah gunakan oleh pihak Bank, secara lengkap disajikan pada gambar 4.8 berikut:

Gambar 4. 8 Jawaban berdasarkan pertanyaan semua data yang di proses melalui aplikasi BRImo dapat dipercaya dan tidak disalah gunakan oleh pihak Bank

7. Semua data yang di proses melalui aplikasi BRImo dapat dipercaya dan tidak disalah gunakan oleh pihak Bank
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.8 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 78,6% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 17,5% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 3,9% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 0% dari jumlah keseluruhan sampel.

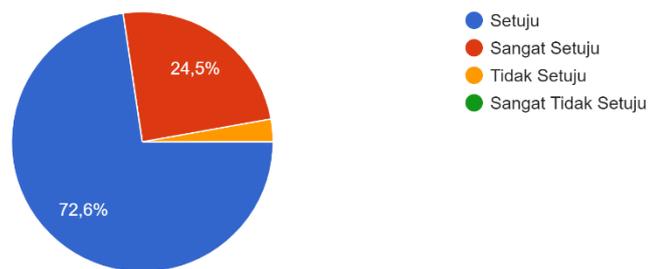
Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa semua data nasabah yang di proses melalui aplikasi BRImo dapat dipercaya dan tidak disalah gunakan oleh pihak Bank.

h) Tampilan menu pada aplikasi BRImo mudah dipahami

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan tampilan menu pada aplikasi BRImo mudah dipahami, secara lengkap disajikan pada gambar 4.9 berikut:

Gambar 4. 9 Jawaban berdasarkan pertanyaan tampilan menu pada aplikasi BRImo mudah dipahami

8. Tampilan menu pada aplikasi BRImo mudah dipahami
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.9 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 72,6% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 24,5% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 2,9% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 0% dari jumlah keseluruhan sampel.

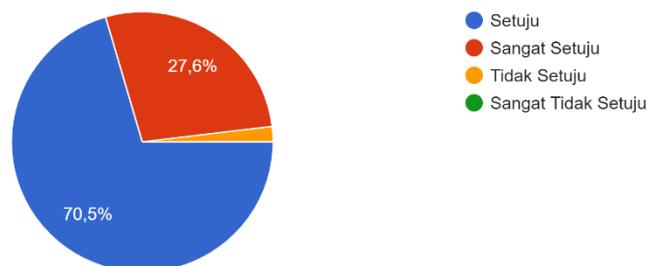
Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa tampilan menu yang ada dalam aplikasi BRImo mudah dipahami oleh nasabah yang menggunakan.

i) Transaksi transfer dana melalui BRImo dapat dipercaya

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan transaksi transfer dana melalui BRImo dapat dipercaya, secara lengkap disajikan pada gambar 4.10 berikut:

Gambar 4.10 Jawaban berdasarkan pertanyaan transaksi transfer dana melalui BRImo dapat dipercaya

9. Transaksi transfer dana melalui BRImo dapat dipercaya
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.10 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 70,5% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 27,6% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 2% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 0% dari jumlah keseluruhan sampel.

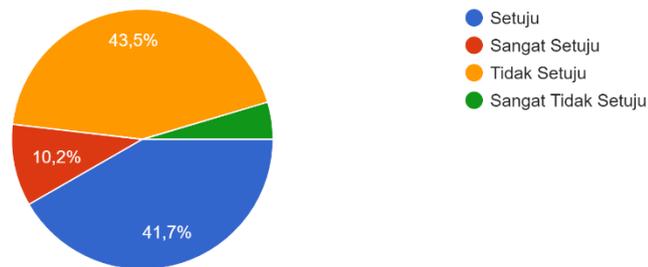
Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab setuju dapat disimpulkan bahwa transaksi transfer dana melalui BRImo dapat dipercaya.

j) Aplikasi BRImo sering mengalami gangguan saat melakukan transaksi

Deskripsi jawaban berdasarkan pertanyaan aplikasi BRImo sering mengalami gangguan saat melakukan transaksi, secara lengkap disajikan pada gambar 4.11 berikut:

Gambar 4. 11 Jawaban berdasarkan pertanyaan aplikasi BRImo sering mengalami gangguan saat melakukan transaksi

10. Aplikasi BRImo sering mengalami gangguan saat melakukan transaksi
100 jawaban



Sumber: Google Form

Berdasarkan gambar 4.11 diketahui bahwa kelompok yang menjawab setuju sebanyak 41,7% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab sangat setuju sebanyak 10,2% dari jumlah keseluruhan sampel, kelompok yang menjawab tidak setuju sebanyak 43,5% dari jumlah keseluruhan sampel dan kelompok yang menjawab sangat tidak setuju 4,6% dari jumlah keseluruhan sampel.

Dilihat dari banyaknya respon yang menjawab tidak setuju dapat disimpulkan bahwa aplikasi BRImo ini masih sering mengalami gangguan dalam melakukan transaksi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Digital Payment* (BRImo) dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan *Digital Payment* (BRImo) dalam melakukan transaksi keuangan pada nasabah sudah sangat efektif, dilihat dari indikator dalam definisi penggunaan (membantu pengguna dalam transaksi, kecepatan akses, dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, mempermudah pengguna dalam transaksi, dan memberikan Informasi yang lengkap dan akurat)
2. Tingkat kepercayaan dan keyakinan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sangat tinggi dilihat dari variabel indikator (fungsi informasi, data yang diproses dapat dipercaya, tampilan mudah dipahami, transaksi dana dapat dipercaya, terkadang masih melakukan transaksi)

B. Saran

Dalam penelitian ini peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu untuk pihak Aplikasi BRImo dan penelitian selanjutnya, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak aplikasi BRImo harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kenyamanan dari aplikasi BRImo agar tetap dapat diterima

sebagai sebuah inovasi teknologi yang membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat memperluas ruang lingkup penelitian, tidak hanya wilayah Rejang Lebong namun juga berbagai wilayah.
3. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk dapat menambahkan jumlah responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Politeknik Raflesia, 2022. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Diploma III*. Rejang Lebong: Politeknik Raflesia.
- Hartono (2018). *“Akuntansi Keuangan lanjutan”*: Deepublish
- Rina Adriani (2021). *“Akuntansi Keuangan Lanjutan I”*: Deepublish
- Heri , S.E., M.Si. (2013). *“Akuntansi Keuangan Menengah”*: Deepublish
- Asri Mandiri, Elisabeth meteko, 2021. *“Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo)”*. Jurnal akuntansi, keuangan dan perbankan 8 (1) 2021. Diakses 25 mei 2024.
- Siska Emillia, M. Zainul, Prihatini Ade Mayvita, 2022. *“KEBIJAKAN PEMANFAATAN APLIKASI BRIMO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)”*. Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. Jurnal Volume 8 Nomor 2, Oktober 2022. Diakses 20 mei 2024
- Hasyim a 2 nd Hotma Boru Hutahaean a 3 rd Romasi Situmorang a 4 th Santia Devima, 2023. *“Penggunaan M-Banking BRImo Terhadap Kemudahan Transaksi Perbankan Nasabah Bank BRI di Kota Medan”*. Jurnal (BIREV) Vol. 1 No. 5 2023. Diakses 15 mei 2024.
- Anonim, (2024). *“BRImo-Bank BRP”*. (online), (<https://bri.co.id/en/brimo>, accessed mei 2023).
- Husnul,(2021).*“Pengertian analisis”*.(online),(<https://www.liputan6.com/hot/read/4569178/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya> accessed 08 Juni 2024)
- Juliakagan,(2024).*“Fintech”*.(online) (<https://www.investopedia.com/terms/f/fintech.asp> accessed 11 juni 2024)
- Sofyan, (2024).*“Nasabah”*. (online),(<https://www.gramedia.com/literasi/nasabah/> accessed 13 juni 2024)

Aisiti, (2024). “**Populasi**”. (online) (<https://www.gramedia.com/literasi/populasi/>)
acesed 13 juni 2024)

Anonim, (2023). “**Sampel**”. (online), (<https://kumparan.com/pengertiansampel>)
acesed 13 juni 2024)

Lidia Sitohang, Ilham Hudi (2023). “**Penerapan M-Banking dalam meningkatkan jasa, layanan perbankan di Bank Rakyat Indoneia kantor cabang Pekanbaru sudirman**”. Jurnal Akuntansi (online), (*scholar google*).

Agus Siswoyo, Bambang Setyobudi Irianto (2023). “**Analisis Teknologi acceptance model (TAM) terhadap penggunaan aplikasi mobile banking**”. Jurnal Akuntansi (online), (*scholar google*).

LAMPIRAN