



**PERAN *MOBILE BANKING* (BRImo) SEBAGAI SARANA  
PEMBAYARAN DI KALANGAN GENERASI MILENIAL PADA DESA  
GUMUKMAS JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Diploma  
D-III Pada Minat Studi Program Studi Keuangan dan Perbankan Program Studi  
Keuangan dan Perbankan*

**Diajukan oleh:**

**SINTA LUTFIANI**

**NIM: 21010020**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2024**



**PERAN *MOBILE BANKING* (BRImo) SEBAGAI SARANA  
PEMBAYARAN DI KALANGAN GENERASI MILENIAL PADA DESA  
GUMUKMAS JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Diploma  
D-III Pada Minat Studi Program Studi Keuangan dan Perbankan Program Studi  
Keuangan dan Perbankan*

**Diajukan oleh:**

SINTA LUTFIANI

NIM. 21010020

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

---

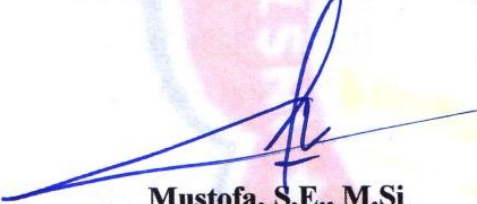
PERAN *MOBILE BANKING* (BRImo) SEBAGAI SARANA PEMBAYARAN  
DALAM KEHIDUPAN SEHARI HARI DI KALANGAN GENERASI  
MILENIAL PADA DESA GUMUKMAS JEMBER

Nama : Sinta Lutfiani  
Nim : 21010020  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Disetujui oleh:

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN

  
**Mustofa, S.E., M.Si**

NIDN. 0711017801

  
**Musaiyadi, S.E., M.M**

NIDN. 0720017704

Mengetahui,

Kaprodi Prodi D3 Keuangan dan Perbankan  
Institut Teknologi dan Sains Mandala



  
**Mustofa, S.E., M.Si**

NIDN. 071101780

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

PERAN *MOBILE BANKING* (BRImo) SEBAGAI SARANA PEMBAYARAN  
DALAM KEHIDUPAN SEHARI HARI DI KALANGAN GENERASI  
MILENIAL PADA DESA GUMUKMAS JEMBER

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari/Tanggal :

Jam :

Tempat :

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir:

**Agustin H P, Dr., M.M**

: (.....)

Ketua Penguji

**Musaivadi, S.E., M.M**

: (.....)

Sekretaris Penguji

**Mustofa, S.E., M.Si**

: (.....)

Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Kaprodi D3 Keuangan dan Perbankan  
Institut Teknologi dan Sains Mandala



**Dr. Muhammad Firdaus, SP, MM, MP**

NIDN.0008077101



**Mustofa, S.E., M.Si**

NIDN.0711017801



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sinta Lutfiani  
NIM : 21010020  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Mobile Banking* (BRImo) Sebagai Sarana Pembayaran di Kalangan Generasi Milenial pada Desa Gumukmas Jember” adalah benar benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya siap menanggung resikonya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 05 Mei 2024

Yang membuat Pernyataan



Sinta Lutfiani

## **MOTTO**

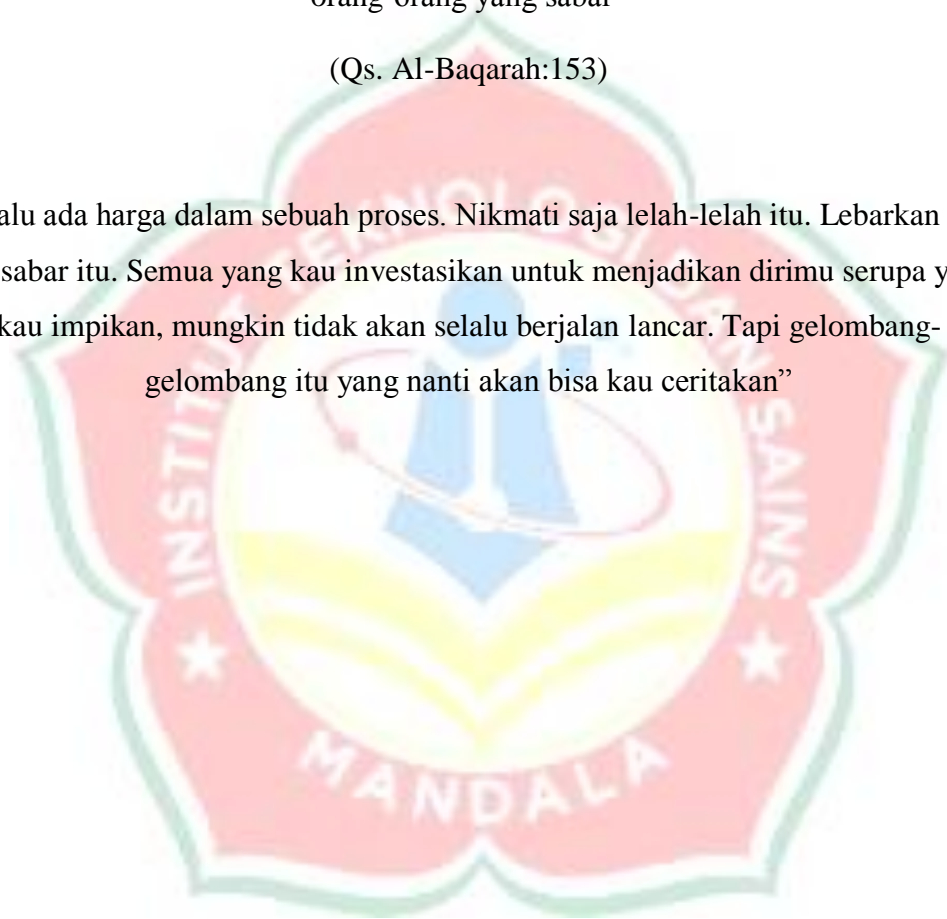
“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum:60)

“Minta Pertolongan dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya ALLAH bersama orang-orang yang sabar”

(Qs. Al-Baqarah:153)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”



## **PERSEMBAHAN**

Masyaallah Alhamdulillah tiada kata yang pantas terucap selain wujud rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWt. Yang telah mempermudah dan memperlancar terselesaikannya karya tugas akhir ini. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu langkah saya dalam meraih kesuksesan dimasa yang akan datang di dunia dan di akhirat atas rahmat dan ridho dari Allah SWT. Saya persembahkan Laporan Tugas Akhir ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesehatan, rezeki, kemudahan, kelancaran dan semua yang saya butuhkan.
2. Bapak dan Ibu saya tersayang serta Kakak saya tercinta, terimakasih telah menjadi support sistem terbaik yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi dan pengorbanannya sampai saat ini dan sampai kapanpun. Semoga allah meridhoi anakmu ini untuk mewujudkan membahagiakan kalian di dunia dan akhirat.
3. Keluarga besar yang telah ikut serta dalam mendukung dan memberikan dukungan penuh kepada saya.
4. Perempuan sederhana namun terkadang sulit di mengerti isi kepalanya, diri saya sendiri, Sinta Lutfiani yang akrab disapa sinta. Seorang perempuan yang berumur 21 tahun saat menyelesaikan tugas akhir ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih untuk tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini. Tetaplah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.
5. Seluruh teman-teman saya terutama teman seangkatan D3 Keuangan dan Perbankan yang telah menemani selama hampir 3 tahun dan yang memberikan semangat satu sama lain serta mau untuk berproses dalam menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Mobile Banking* (BRImo) Sebagai Sarana Pembayaran Di Kalangan Generasi Milenial Pada Desa Gumukmas Jember”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Ahli Madya (A.Md) pada program studi D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala.

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terimakasih atas segala bantuan dan kebaikannya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir, antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala
3. Bapak Mustofa, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala serta selaku Dosen Pembimbing Utama
4. Bapak Musaiyadi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten
5. Bapak Muhammad Sukari selaku Pimpinan BRI Kantor Cabang Jember
6. Ibu Agustina Triwulandari selaku Pimpinan BRI Unit Gumukmas Jember
7. Bapak/Ibu Narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya.
8. Kedua Orang Tua dan Kakak saya yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi serta kasih sayang dan pengorbanannya.
9. Keluarga besar yang telah senantiasa memberikan dukungan kepada saya
10. Perempuan sederhana namun terkadang sulit di mengerti isi kepalanya, diri saya sendiri, Sinta Lutfiani yang akrab disapa sinta. Seorang perempuan yang berumur 21 tahun saat menyelesaikan tugas akhir ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima



kasih untuk tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini. Tetaplah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

11. Seluruh teman-teman saya terutama teman seangkatan D3 Keuangan dan Perbankan yang telah menemani selama hampir 3 tahun dan yang memberikan semangat satu sama lain serta mau untuk berproses dalam menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal baik yang telah diberikan dan semoga Laporan Tugas Akhir ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkan. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, untuk kritik dan saran yang berguna demi perbaikan penyusunan tugas akhir ini peneliti sampaikan terimakasih.



Jember, 05 Mei 2024

Penulis

Sinta Lutfiani

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL.....                        | i    |
| HALAMAN JUDUL.....                         | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                    | iii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                   | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... | v    |
| HALAMAN MOTTO .....                        | vi   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                   | vii  |
| HALAMAN KATA PENGANTAR.....                | viii |
| DAFTAR ISI.....                            | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                          | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | xiv  |
| RINGKASAN EKSEKUTIF .....                  | xv   |
| ABSTRAK.....                               | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                     | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....               | 4    |
| 1.5 Penelitian Terdahulu .....             | 4    |
| 1.6 Tinjauan Pustaka .....                 | 14   |
| 1.6.1 Pengertian Bank .....                | 14   |
| 1.6.2 Sejarah BRI .....                    | 15   |
| 1.6.3 Mobile Banking.....                  | 16   |
| 1.6.4 Aplikasi BRImo .....                 | 21   |
| 1.6.5 Generasi Milenial.....               | 22   |

|   |    |
|---|----|
| 1.7 Batasan Masalah.....  | 25 |
| BAB II METODE PENELITIAN .....  | 26 |
| 2.1 Pendekatan dan Strategi Pemasaran.....  | 26 |
| 2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....  | 26 |
| 2.3 Metode Pengambilan Data .....   | 27 |
| 2.4 Tahapan Penelitian .....  | 28 |
| 2.5 Pendekatan dalam Analisis Data.....   | 29 |
| 2.6 Keabsahan Data.....   | 29 |
| BAB III HASIL PENELITIAN .....  | 33 |
| 3.1 Oreintasi Kancan Penelitian.....  | 33 |
| 3.1.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia.....  | 33 |
| 3.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk.....  | 34 |
| 3.1.3 Struktur Organisasi .....   | 34 |
| 3.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan .....   | 35 |
| 3.2 Pelaksanaan Penelitian .....  | 37 |
| 3.2.1 Waktu Pelaksanaan.....  | 37 |
| 3.2.2 Jumlah dan Karakteristik Informan .....   | 37 |
| 3.3 Temuan Penelitian.....  | 38 |
| BAB IV PEMBAHASAN.....  | 42 |
| 4.1 Persepsi Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> .....                       | 42 |
| 4.2 Seberapa Berpengaruh Aplikasi <i>Mobile Banking</i> pada Generasi Milenial sebagai Alat Pembayaran..... | 43 |
| BAB V PENUTUP.....  | 52 |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 52 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.2 Implikasi.....   | 53 |
| 5.3 Saran.....       | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 55 |
| LAMPIRAN.....        | 57 |





## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian..... | 11 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....                  | 41 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk..... | 36 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tanjung.....   | 38 |
| Gambar 3.3 Tampilan Layanan BRI <i>mobile banking</i> ..... | 39 |



## RINGKASAN EKSEKUTIF

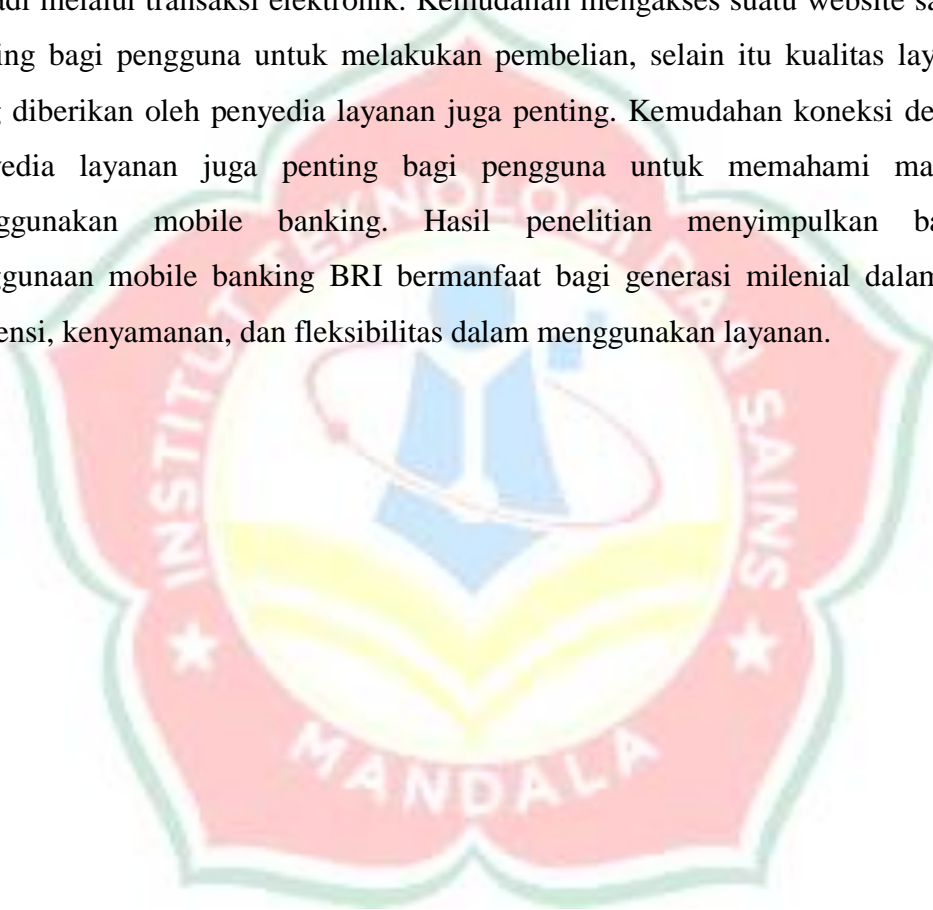
Di era globalisasi, perkembangan teknologi menjadi semakin penting, khususnya di ranah digital. Hal ini mencakup pengembangan mobile banking, suatu bentuk perbankan digital yang memberikan kemudahan penggunaan dan kenyamanan bagi penggunanya. Mobile banking merupakan layanan perbankan yang menggunakan smartphone untuk memudahkan transaksi sehingga menjadikan aktivitas perbankan lebih praktis dan efisien. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau biasa yang disebut BRI menggunakan BRI Mobile atau BRImo sebagai aplikasi mobile bagi nasabahnya sehingga nasabah dapat mengakses rekeningnya melalui smartphone. BRImo juga menyediakan fungsi Personal Financial Management (PFM) untuk membantu nasabah mengelola keuangannya selama bertransaksi melalui channel BRI.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami motivasi milenial dalam menggunakan M-banking di Gumukmas dan mengeksplorasi fenomena “Peran Aplikasi Mobile Banking (BRImo) Sebagai Sarana Pembayaran di Kalangan Generasi Milenial Pada Desa Gumukmas”. Selain itu Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menjadikan masyarakat tertarik menggunakan BRImo serta seberapa berpengaruh aplikasi *mobile banking* pada generasi milenial sebagai sarana pembayaran.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) memperkenalkan layanan mobile banking BRI kepada nasabahnya. Aplikasi ini dirancang untuk membantu pelanggan melakukan transaksi lebih nyaman dan efisien. Mobile banking BRI menawarkan berbagai keuntungan antara lain layanan transfer, E-Wallet, akses internet, dan PDAM. Namun mobile banking BRI juga memiliki risiko seperti lambatnya pemuatan sistem dan lambatnya waktu pemuatan aplikasi. Untuk meminimalkan risiko ini, pelanggan memerlukan penyedia layanan yang dapat diandalkan. Mobile banking BRI dapat membantu Bank Rakyat Indonesia mempromosikan dan mengembangkan produk mobile banking BRI, sedangkan proyek perbankan digital dapat membantu bank berinvestasi lebih banyak dalam proyek digitalisasi

di Indonesia. Secara keseluruhan, mobile banking BRI merupakan alat yang berharga bagi nasabah di industri perbankan.

Penggunaan mobile banking di kalangan generasi milenial dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain penggunaan sistem M-Banking, kemudahan mengakses suatu website, privasi pengguna, layanan 24 jam, kredibilitas penyedia layanan, dan kemudahan koneksi dengan layanan. pemberi. Penggunaan mobile banking dipengaruhi oleh kemampuan generasi dalam mengakses informasi pribadi melalui transaksi elektronik. Kemudahan mengakses suatu website sangat penting bagi pengguna untuk melakukan pembelian, selain itu kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan juga penting. Kemudahan koneksi dengan penyedia layanan juga penting bagi pengguna untuk memahami manfaat menggunakan mobile banking. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan mobile banking BRI bermanfaat bagi generasi milenial dalam hal efisiensi, kenyamanan, dan fleksibilitas dalam menggunakan layanan.





## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menjadikan masyarakat tertarik menggunakan BRImo serta seberapa berpengaruh aplikasi *mobile banking* pada generasi milenial sebagai sarana pembayaran. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan strategi studi naratif yaitu pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi, kemudian penceritaan kembali cerita tentang pengalaman individu maupun peristiwa penting dalam kehidupan partisipan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran aplikasi mobile banking memberikan dampak positif bagi masyarakat Desa Gumukmas. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor seperti usia, perangkat, waktu, mindset nasabah dan pengetahuan nasabah mengenai BRImo. Persepsi generasi milenial dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* dapat memenuhi beragam kebutuhan nasabah dengan menawarkan berbagai fitur yang dapat digunakan dalam bertransaksi. Pengaruh mobile banking terhadap generasi milenial di Desa Gumukmas dibentuk oleh keamanan, kemudahan akses, privasi, kehandalan, kredibilitas dan kecepatan koneksi jaringan.

Kata kunci: Persepsi, *Mobile Banking*, Generasi Milenial



## ABSTRACT

*This research aims to find out what makes people interested in using BRImo and how influential the mobile banking application is on the millennial generation as a means of payment. This research uses descriptive research using qualitative methods. The strategy used in this research uses a narrative study strategy, namely data collection is carried out by in-depth interviews and observations, then retelling stories about individual experiences and important events in the lives of participants. The results of this research show that the role of the mobile banking application has a positive impact on the people of Gumukmas Village. This can be seen from several factors such as age, device, time, customer mindset and customer knowledge about BRImo. The millennial generation's perception of using mobile banking applications can meet various customer needs by offering various features that can be used in transactions. The influence of mobile banking on the millennial generation in Gumukmas Village is shaped by security, ease of access, privacy, reliability, credibility and network connection speed.*

*Keywords: Perception, Mobile Banking, Millennial Generation*





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin hari semakin pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai jenis aktivitas, termasuk teknologi di dalamnya. Pesatnya perkembangan teknologi informasi berdampak pada perubahan kebiasaan dan perilaku masyarakat. Pada era sekarang ini, perkembangan teknologi berkembang pesat, hampir semuanya berbasis digital. Artinya, menggunakan sistem yang canggih dan otomatis tanpa bantuan manusia. Dampak perkembangan teknologi digital juga berdampak pada pertumbuhan teknologi di industri perbankan. Perbankan saat ini berlombalomba menciptakan layanan perbankan digital dimana layanan tersebut dapat memberikan kemudahan kepada penggunanya. *Mobile banking* merupakan salah satu bentuk pengembangan dari digital banking (Admaja dan arimbi, 2018).

*Mobile banking* adalah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan sarana komunikasi bergerak, seperti *smartphone*, untuk memberikan kemampuan bagi *smartphone* untuk melakukan operasi perbankan. Artinya, kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi bank, hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti memeriksa saldo rekening dan mentransfer dana dan lainnya (Mubiyantoro dan Syaefullah, 2013).

Kehadiran *Mobile Banking* membuat aktivitas perbankan menjadi lebih praktis dan sederhana. Masyarakat perlu lega dengan hadirnya layanan ini karena tidak perlu ke bank untuk melakukan transaksi. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti pengecekan saldo, transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain lain. *Mobile*



*banking* juga sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat baik itu di perdesaan maupun di perkotaan yang memiliki aktivitas yang padat (Prakosa dan Sumantika, 2019).

Salah satu bank yang memanfaatkan teknologi internet dalam melayani nasabahnya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BRI). BRI meluncurkan BRI *Mobile* atau BRImo sebagai aplikasi *mobile* yang digunakan oleh nasabah BRI dengan menggunakan internet sebagai jalur komunikasi transaksinya di *mobile device* dengan mengunduh aplikasinya pada *smartphone* baik Android maupun iOS. Sebelum adanya BRImo ini, BRI hanya menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) untuk melayani transaksi. Aplikasi BRImo hadir sejak bulan Februari tahun 2019 yang ditujukan terutama untuk kalangan nasabah milenial dalam hal layanan secara digital seperti *fingerprint*, *face recognition*, cek mutasi dan fitur perbankan lainnya dengan berbasis data internet dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *user interface* dan *user experience*.

Selain kemudahan bertransaksi, BRI *Mobile* atau BRImo juga memberikan sederet keuntungan bagi nasabah BRI. Nasabah baru dan nasabah lama yang belum teregistrasi *internet banking* BRI dapat melakukan registrasi *internet banking* dengan fasilitas yang mudah melalui aplikasi BRImo. BRImo juga menyediakan fitur *Personal Financial Management* (PFM) untuk membantu nasabah dalam menginformasikan jumlah pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan selama bertransaksi menggunakan *channel* BRI. BRImo mempunyai kelebihan yaitu menawarkan tiga fungsi sekaligus dalam satu aplikasi, di antaranya fungsi *mobile banking*, fungsi *internet banking*, dan uang elektronik.

Sesuai dengan pemaparan diatas, agar teknologi dapat bertahan dan menjawab kebutuhan penggunanya, muncul inovasi di tahun 2015, diawali oleh salah satu *startup* di bidang transportasi *online* yang menambahkan fitur pembayaran dengan *m-banking*. Fenomena ini memicu para penyedia

layanan *fintech* berinovasi untuk menciptakan penawaran produk yang lebih canggih dan sesuai permintaan pasar. Untuk mengetahui bagaimana minat pasar terkait penggunaannya terhadap *digital banking* ini, maka muncul pertanyaan dalam penelitian ini yaitu perihal apa saja (dalam teori difusi inovasi) yang paling mempengaruhi generasi millennial menggunakan *m-banking*, khususnya di Desa Gumukmas. Hal ini dapat membantu pelaku jasa keuangan melakukan diskusi mendalam tentang inovasi produk dan digitalisasi, serta berjalan seiring dalam meningkatkan akses layanan keuangan bagi masyarakat dan menjangkau masyarakat di Desa Gumukmas dan memungkinkan bagi masyarakat yang tidak memiliki rekening bank sehingga target inklusi keuangan dapat tercapai.

Dari pernyataan tersebut sesuai dengan observasi yang telah dilakukan, bagaimana persepsi nasabah BRI Unit Gumukmas Mengenai adanya BRImo. Beberapa nasabah yang kurang memahami BRImo meskipun beberapa dari mereka memiliki perangkat yang mendukung. Hal ini menjadi tantangan bagi BRI Unit Gumukmas untuk menjadikan nasabah BRI tetap melek di era teknologi yang serba digital. Karena dengan adanya BRImo dapat mempermudah pembeli sekaligus penjual dalam melakukan transaksi tanpa adanya kembalian. Metode pembayaran tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi BRImo dengan fitur Qris.

Dengan ini peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai motivasi millennial dalam penggunaan *M-banking* di Desa Gumukmas, peneliti membahas permasalahan dan fenomena tersebut dengan judul “Peran Aplikasi Mobile Banking (BRImo) Sebagai Sarana Pembayaran di Kalangan Generasi Milenial Pada Desa Gumukmas”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan penulis ingin membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana generasi milenial dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*?

1.2.2 Sejauh mana aplikasi *mobile banking* memengaruhi cara generasi milenial melakukan pembayaran?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Untuk mengetahui peran aplikasi *mobile banking* pada kalangan generasi milenial

1.3.2 Untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai penggunaan aplikasi *mobile banking* terhadap generasi milenial

### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan serta menambah wawasan yang lebih mendalam dibidang perbankan guna menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

1.4.2 Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur perpustakaan dan sebagai referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.

1.4.3 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang perbankan.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Referensi dari beberapa hasil penelitian terdahulu dilakukan untuk mencari suatu perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan gagasan baru untuk dikembangkan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang hendak penulis lakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Nusaibah Umu (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “Digitalisasi Ekonomi Syariah Di Kalangan Generasi Z Untuk Peningkatan Literasi Keuangan Syariah (Studi Kasus Mbanking BSI)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Generasi Z beragama islam dan hidup dalam masyarakat yang didominasi oleh teknologi, yang akan berdampak pada setiap aspek kehidupan sehari hari mereka. Dan pada akhirnya generasi Z dapat lebih mengenal produk ekonomi syariah berkat literasi digital ekonomi syariah. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan data sekunder merupakan sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini. Dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi untuk pengecekan keabsahan data, dengan menilai tingkat kepercayaan temuan penelitian dari berbagai prosedur pengumpulan data dan menilai tingkat kepercayaan sumber data lain dengan menggunakan metodologi yang sama. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa BSI mampu membukakan kesuksesan karena telah menerapkan efesiensi melalui berbagai akselerasi digital dan BSI dapat memberikan hasil yang baik. Sehingga generasi Z dapat lebih lebih mengenal produk ekonomi syariah berkat literasi digital ekonomi syariah.
2. Putriana Rica (2023), dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Penggunaan m-banking Syariah Pada Generasi Milenial Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Semester VIII", Penelitian ini membahas tentang minat penggunaan perbankan mobile Islami di kalangan mahasiswa milenial dalam program perbankan Islami. Penelitian ini bertujuan untuk memahami penggunaan perbankan mobile Islami dalam ekonomi Islami dan minat mahasiswa semester VIII perbankan Islami dalam menggunakannya. Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pengumpulan data, reduksi, presentasi, dan verifikasi untuk analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa



minat dalam menggunakan perbankan mobile Syariah dalam ekonomi Islami diperbolehkan selama mematuhi prinsip-prinsip Syariah. Namun, minat dalam menggunakan perbankan mobile Syariah di kalangan mahasiswa semester VIII perbankan Islami masih rendah karena berbagai faktor seperti keterbatasan memori ponsel dan kurangnya pemahaman tentang penggunaannya. Penelitian ini menekankan pentingnya perbankan mobile dalam kehidupan sehari-hari dan perlunya perbankan Islami untuk merespons kebutuhan generasi milenial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau field research. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan Population sasaran penelitian ini adalah mahasiswa semester VIII program studi perbankan syariah di STAI Barumun Raya Sibuhuan.

3. Palupi Trubus Titik (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “ Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi *BSI Mobile* Dikalangan Generasi Milenial Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi *BSI Mobile* dikalangan generasi milenial kota Bandar Lampung serta untuk mengetahui transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi *BSI Mobile* dalam perspektif ekonomi islam. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Sementara itu, metode analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan menyajikan data dengan cara mendeskripsikan, menarasikan serta menggambarkan secara lengkap masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan dari informan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan transaksi tarik tunai

tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah generasi milenial yang menggunakannya. Kemudahan yang ditawarkan antara lain dapat menarik uang tunai tanpa menggunakan kartu dan hanya menggunakan *Smartphone* lalu memasukkan kode OTP sesuai dengan intruksi yang ada pada layar *Smartphone* maka uang tunai akan keluar melalui mesin ATM.

4. Emillia Siska, M. Zainul dan Prihatin Ade Mayvita (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi Brimo Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)”, Penelitian ini membahas melalui mobile banking pihak perbankan mampu berkomitmen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih nyaman, sehingga dimana saja dan kapan saja nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menjelaskan sebuah temuan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari narasumber di lapangan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah karyawan BRI Unit Sungai Lulut dan Nasabah BRI Unit Sungai Lulut. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan rilisnya aplikasi BRIMO kebijakan dari kantor pusat BRI jika terdapat nasabah yang membuka rekening tabungan maka langsung didaftarkan ke BRIMO. Untuk kendala yang dihadapi terdapat pada nasabah yang tidak mempunyai gadget yang mendukung.
5. Putu Ayu Paramita Pika, Kadek Darmaastawan, Ayu Indira Dewiningrat dan Jonathan Jacob Paul Latupeirissa (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “Antasenden Minat Menggunakan BRI *Mobile* (BRIMO) Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Seseitan Denpasar”, Penelitian ini membahas tentang ketertarikan individu dalam menggunakan teknologi untuk memudahkan suatu transaksi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner terbuka berdasarkan penilaian skala likert. Hasil penelitian ini menyimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap kualitas pelayanan secara langsung serta terdapat hubungan yang positif dan signifikan pengaruhnya ketiga variabel independen tersebut terhadap variabel minat menggunakan BRImo dengan dimediasi kualitas pelayanan.

6. Septiana Ubah (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kep Stabat)”, Penelitian ini membahas tentang persepsi generasi milenial dalam menggunakan M-Banking serta untuk mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak bank untuk menarik minat Generasi Nasabah untuk menggunakan M-Banking. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menyajikan data dengan cara mendeskripsikan, menarasikan serta menggambarkan secara lengkap masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan yang didapatkan dari pihak informan. Hasil penelitian ini menyimpulkan ada beberapa persepsi yang mempengaruhi Generasi Milenial dalam menggunakan M-Banking diantaranya: Persepsi keamanan sistem M-Banking, Persepsi kemudahan suatu website untuk diakses, Faktor privasi pengguna, Persepsi kehandalan layanan 24 jam dan Kredibilitas perusahaan jasa layanan serta Persepsi kecepatan koneksi jaringan. Sementara itu, untuk menarik nasabahnya PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Stabat jalan Proklamasi menerapkan strategi pemasaran dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan.

7. Marisyah Mahdia Khoirina, Alfina, dan Hans Febrianto Setyo (2021), dalam penelitiannya yang berjudul "Determinan Individu Mengadopsi Layanan E-Payment (Studi Pada Millenials Di Kabupaten Gresik)" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor minat individu pada generasi milenial dalam menggunakan layanan e-payment dengan kerangka Innovation Diffusion Theory. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 159 responden yaitu pengguna layanan e-payment pada usia 20 tahun hingga 40 tahun yang tinggal atau beraktivitas di Kabupaten Gresik dan menggunakan aplikasi e-payment yang diperoleh dengan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian dan analisa yang sudah dilakukan secara keseluruhan dalam menentukan faktor-faktor yang paling dominan dapat dilihat dari hasil total varians pada tabel total *variance explained*, faktor keuntungan ekonomi yang merupakan faktor dominan dengan nilai varians sebesar 40.550%, faktor alat pembayaran dengan nilai varians sebesar 5.369%, faktor teknis, ekonomi dan sosial dengan nilai varians sebesar 4.942% dan faktor kegunaan yang merupakan faktor terakhir dengan nilai varians sebesar 4.676%.
8. Riska Widya Abiba dan Rachma Indrarini (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (E-money) Berbasis Server Sebagai Alat Transaksi Terhadap Penciptaan Gerakan Less Cash Society Pada Generasi Milenial Di Surabaya” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan teknologi finansial yang semakin pesat menimbulkan munculnya alat pembayaran elektronik di masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden berdasarkan usia, pendidikan

terakhir, pekerjaan dan pendapatan perbulan. Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil analisis data, uji hipotesis, uji koefisien determinasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada variabel independen (X) penggunaan uang elektronik (e-money) berbasis server memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penciptaan gerakan Less Cash Society. Dengan meningkatkan penggunaan uang elektronik (e-money) berbasis server maka gerakan masyarakat non tunai pada generasi millennial di Surabaya akan meningkat.

9. Fauziah Zahrotul (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Faktor Faktor Internal Dan Eksternal Nasabah Terhadap Penggunaan BRImo ( BRI Mobile Banking) Dimasa Pandemi Covid-19 Di Bank BRI Unit Tanggul Kulon”, Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor faktor internal dan eksternal penggunaan BRImo secara signifikan dimasa pandemi covid-19 di Bank BRI Unit Tanggul Kulon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner dan observasi. Hasil dari penelitian berdasarkan uji t dan uji f dapat dilihat bahwa faktor internal dan faktor eksternal berpengaruh signifikan positif secara bersama sama dan memiliki hubungan determinasi terhadap penggunaan BRImo (*BRI Mobile Banking*) pada Bank BRI Unit Tanggul Kulon.
10. Ayu Putu Yulia Kusuma Wardani dan Nyoman Ari Surya Darmawan (2020), dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Finansial Technology Pada UMKM: Peningkatan Literasi Keuangan Berbasis Payment Getaway Pada Kecamatan Buleleng” Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran finansial technology pada UMKM di kecamatan Buleleng dalam peningkatan literasi keuangan berbasis payment getaway. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan

metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi yang secara langsung dapat diambil dari lapangan melalui pihak-pihak informan yang berkaitan dalam penelitian ini. Dan cara yang digunakan untuk memperoleh keabsahan data yaitu dengan cara triangulasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan layanan fintech memudahkan dalam melakukan perekaman transaksi keuangan sehingga pelaku UMKM dapat dengan mudah memahami dalam pengelolaan keuangan.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah disebutkan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan dan persamaan, yaitu sebagai berikut:

| No | Peneliti             | Judul  | Persamaan   | Perbedaan  |
|----|----------------------|--|---|--|
| 1. | Nusaibah Umu (2023)  | Digitalisasi Ekonomi Syariah Di Kalangan Generasi Z Untuk Peningkatan Literasi Keuangan Syariah (Studi Kasus Mbanking BSI)             | a. Fokus penelitian yang sama yaitu Digitalisasi pada kalangan generasi milenial<br>b. Metode yang digunakan sama yaitu deskriptif kualitatif | a. Objek penelitiannya berbeda yaitu Mbanking BSI  |
| 2. | Putriana Rica (2023) | Analisis Penggunaan <i>M-banking</i> Syariah Pada Generasi Milenial Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Semester VII | a. Variabel yang digunakan sama-sama menggunakan <i>M-banking</i><br>b. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif<br>c. Tahun penelitian   | a. Objek penelitian yang berbeda yaitu mahasiswa semester VIII STAI Barumon Raya Sibuhuan<br>b. Metode pengumpulan data yang |

|    |   |  |   |   |
|----|---|--|---|---|
|    |   |  | yang sama   | berbeda menggunakan reduksi, presentasi dan verifikasi  |
| 3. | Palupi Trubus Tutik(2023)   | Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Di Kalangan Generasi Milenial Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam | a. Metode pengumpulan data yang sama berupa observasi, wawancara dan dokumentasi<br>b. Variabel penelitian sama-sama menggunakan <i>mobile banking</i><br>c. Tahun penelitian yang sama | a. Objek penelitian yang berbeda yaitu BSI Mobile kota Bandar Lampung<br>b. Lokasi Penelitian yang berbeda    |
| 4. | Emillia Siska, M. Zainul dan Prihatin Ade Mayvita (2022)  | Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi Brimo Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)   | a. Variabel penelitian yang sama yaitu menggunakan Aplikasi BRImo<br>b. Metode penelitian yang sama menggunakan kualitatif deskriptif   | a. Lokasi penelitian yang berbeda<br>b. Tahun penelitian yang berbeda   |
| 5. | Putu Ayu Paramita Pika, Kadek Darmaastawan, Ayu Indra Dewiningrat dan Jonathan Jacob Paul Latupeirissa (2022) | Antasenden Minat Menggunakan BRImo Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Sesetan Denpasar   | a. Variabel penelitian yang sama yaitu mengkaji tentang BRImo<br>b. Mengkaji tentang minat pengguna BRImo   | a. Objek penelitian yang berbeda yaitu BRI Cabang Sesetan Denpasar<br>b. Metode penelitian yang berbeda yaitu |



|    |   |   |  |  |
|----|---|---|--|--|
|    |   |   |  | kuantitatif  |
| 6. | Septiana Ubah (2021)  | Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kep Stabat)  | a. Fokus penelitian yang sama yaitu tentang persepsi generasi milenial dalam menggunakan <i>M-Banking</i><br>b. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif | a. Objek penelitian yang berbeda yaitu di BSI Kep Stabat<br>b. Tahun penelitian yang berbeda   |
| 7. | Marisya Mahdia Khoirina, Alfina dan Hans Febrianto Setyo (2021) | Determinan Individu Mengadopsi Layanan <i>E-Payment</i> (Studi Pada Milenial di Kabupaten Gresik)   | a. Fokus penelitian yang sama yaitu pada generasi milenial   | a. Variabel penelitian terdahulu ini menggunakan E-Payment sedangkan peneliti menggunakan M-Banking<br>b. Lokasi penelitian  |
| 8. | Riska Widya Abiba dan Rachma Indrarini (2021)                   | Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik ( <i>E-Money</i> ) Berbasis Server Sebagai Alat Transaksi Terhadap Penciptaan Gerakan <i>Less Cash Society</i> Pada Generasi Milenial di Surabaya | a. Fokus penelitian yang sama yaitu pada generasi milenial   | a. Variabel penelitian terdahulu menggunakan <i>E-Money</i> sedangkan peneliti menggunakan <i>M-Banking</i><br>b. Metode penelitian yang berbeda yaitu kuantitatif |

|     |  |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|
| 9.  | Fauziah Zahrotul (2021)  | Pengaruh Faktor- Faktor Internal dan Eksternal Nasabah Terhadap Penggunaan BRImo (BRI Mobile Banking) di Masa Pandemi Covid-19 di Bank BRI Unit Tanggul Kulon | a. Fokus penelitian sama yaitu pada penggunaan aplikasi BRImo   | a. Metode penelitian yang berbeda yaitu kuantitatif<br>b. Tahun penelitian yang berbeda |
| 10. | Ayu Putu Yulia Kusuma Wardani dan Nyoman Ari Surya Darmawan (2020) | Peran <i>Finansial Technology</i> Pada UMKM: Peningkatan Literasi Keuangan Berbasis <i>Payment Gateway</i> Pada Kecamatan Buleleng                            | a. Metode penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif<br>b. Metode pengumpulan data yang sama yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi | a. Objek penelitian yang berbeda<br>b. Lokasi penelitian yang berbeda                   |

*Sumber : Penelitian terdahulu yang relevan Umu Nusaibah (2023), Rica Putriana (2023), Trubus Titik Palupi (2023), Siska Emillia, M. Zainul dan Prihatin Ade Mayvita (2022), Putu Ayu Paramita Pika, Kadek Darmaastawan, Ayu Indira Dewiningrat dan Jonathan Jacob Paul Latupeirissa (2022), Ubah Septiana (2021), Marisyah Mahdia Khoirina, Alfina dan Hans Febrianto Setyo (2021), Riska Widya Abiba dan Rachma Indrarini (2021), Zahrotul Fauziah (2021), Ayu Putu Yulia Kusuma Wardani dan Nyoman Ari Surya Darmawan (2020).*

Dari uraian di atas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, seperti pokok pembahasan, metode penelitian, objek penelitian, metode pengumpulan data dan tahun penelitian.

## 1.6 Tinjauan Pustaka

### 1.6.1 Pengertian Bank

Bank menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan hidup rakyat banyak. Bank adalah lembaga keuangan berarti bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. Menurut (Hasibuan; 2011).

Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2011).

### 1.6.2 Sejarah BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah bank milik pemerintah yang di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirajaatmadja dengan nama *De Poerwokertoshe Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik di Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan pelemburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama 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 Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (exim). (Sumber: *bri.co.id*)

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 dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya 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 persen di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia

memutuskan untuk menjual 30 persen saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### 1.6.3 Mobile Banking

*Mobile banking* adalah fasilitas atau layanan perbankan yang memanfaatkan sarana komunikasi bergerak seperti *smartphone*, dengan menyediakan fasilitas atau layanan untuk bertransaksi melalui aplikasi pada *smartphone* (Nurastuti, 2011: 18).

Menurut Supriyono (2011: 67) *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diakses langsung menggunakan layanan data atau layanan operator seperti XL, Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya yang dapat terhubung ke internet melalui jaringan telepon seluler atau *smartphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA.

*Mobile Banking* adalah jenis layanan dalam melayani transaksi non-tunai, seperti proses transfer atau pembayaran lainnya. Apabila menggunakan layanan *mobile banking*, proses transfer dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan tidak tergantung pada jam operasional bank (Irianto, 2014: 55).

Kemudahan yang ditawarkan dari *mobile banking* antara lain yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, pembayaran zakat, tagihan listrik, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim *Short Message Service* (SMS). Namun, karena kemudahan ini, *mobile banking* juga memiliki beberapa kelemahan. Salah satu kelemahan *mobile banking* adanya *hacker* atau resiko siber untuk mendapatkan informasi rekening atau debit dan informasi kartu kredit dari pengguna *mobile banking* (Wardhana, 2015).

*Mobile Banking* biasa disingkat dengan m-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler *Mobile banking* dianggap sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi,

efektivitas, dan produktivitas bagi nasabah dengan jadwal yang padat. Layanan mobile banking menyediakan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi kantor bank secara fisik. Fitur-fitur dalam mobile banking mencakup transfer dana antar bank atau ke bank lain, informasi saldo, riwayat transaksi, pembayaran berbagai tagihan seperti angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, dan lain-lain.

a) Indikator Mobile Banking

Menurut Wulandari (2017: 139-149) *Mobile Banking* dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan Informasi

Sistem ini, hanya berisi informasi tentang produk dan layanan atau fitur yang dimiliki oleh bank. Risiko dari sistem ini sangat rendah, karena sistem ini tidak terhubung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server *hosting* situs. Risiko yang mungkin saja terjadi adalah modifikasi isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi mendistorsi informasi di situs web bank yang bersangkutan.

2. Bersifat Komunitas

Tipe yang kedua lebih bersifat interaktif dari pada tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, memungkinkan terjadinya hubungan antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Hubungan tersebut dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan informasi data pribadi nasabah, maupun formulir keanggotaan layanan dari bank yang terkait. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini secara signifikan lebih besar dari pada sistem yang pertama. Hal ini disebabkan adanya

hubungan antara nasabah dengan beberapa server dalam jaringan yang ada di Bank. Sistem ini membutuhkan lebih banyak pengawasan dan penjagaan yang lebih, gunanya untuk mencegah penyusup maupun program yang dapat merusak sistem seperti virus, dan lain-lain.

### 3. Bersifat transaksi

Tipe yang ketiga adalah tipe yang paling lengkap dibandingkan tipe lainnya dan biasanya mencakup dua tipe sistem sebelumnya. Sistem ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh karena itu, sistem ini membutuhkan pengawasan yang lebih ketat. Transaksi yang dapat dilakukan pada sistem ini antara lain akses langsung ke rekening bank, seperti informasi saldo atau transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, pengisian pulsa, dan lain-lain.

*Mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabahnya untuk sekedar mengecek saldo tabungan, membayar tagihan maupun mentransfer dana ke rekening lain. Artinya, aktivitas yang sebelumnya harus dilakukan *face to face* dengan *teller* kini dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM (*Automated teller machine*). *Mobile Banking* sangat cocok digunakan untuk mereka yang mungkin jadwalnya sangat padat atau kurangnya pilihan lain. Apalagi saat ini, layanan dan fiturnya beragam. Kini, di Indonesia *mobile banking* sangat populer dan memiliki pasarnya tersendiri. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank yang



menawarkan berbagai fasilitas transaksi, antara lain ATM, *Mobile Banking*, dan Internet Banking. Selain itu, bank ini juga memiliki layanan “*call center*” untuk memenuhi segala kebutuhan nasabah yang ingin mengetahui lebih jauh tentang bank tersebut, termasuk pengaduan keluhan yang dihadapinya.

b) Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking

Menurut Harish (2017) ada 5 keuntungan dalam menggunakan *mobile banking*, yaitu sebagai berikut:

1. Mudah yaitu nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, kecuali saat mendaftarkan *mobile banking* pada nomor ponsel.
2. Praktis yaitu semua nasabah dapat melakukan transaksi perbankan, kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone*.
3. Aman yaitu *mobile banking* dilengkapi dengan sistem proteksi atau keamanan maksimal yang terprogram secara otomatis setelah registrasi. Selain menggunakan PIN yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang terdaftar, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk memastikan keamanan nasabah.
4. Penggunaan yang bersahabat yaitu *mobile banking* dirancang agar mudah digunakan oleh siapa saja, memungkinkan nasabah untuk memilih jenis transaksi dari menu dan fitur yang tersedia tanpa harus mengingat kode transaksi yang diperlukan.
5. Nyaman yaitu nasabah seperti memiliki mesin ATM dalam genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, sekarang dapat dilakukan melalui *mobile banking* kecuali penarikan tunai.

Kekurangan *Mobile Banking*:

1. Hanya tersedia di provider tertentu
2. Kecepatan data/jaringan regional
3. Ada limit transaksi harian
4. Jenis *handphone* OS

#### 1.6.4 Aplikasi BRImo

Perbankan digital memungkinkan bank untuk mengembangkan layanannya dalam bentuk aplikasi kepada pelanggan, dengan memberikan bantuan dan pihak bank memberikan informasi langsung kepada pelanggan mengenai fasilitas digital akan dapat mengurangi interaksi langsung di kantor cabang. Dan saat ini nasabah lebih mengharapkan informasi tersebut didapatkan melalui perbankan digital dan media sosial.

Untuk bank BRI sendiri kini telah mengeluarkan aplikasi BRImo, BRImo adalah aplikasi yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan seperti aplikasi yang berbasis pada *user Internet Banking*, sehingga dalam penggunaannya tidak lagi menggunakan perintah *SMS Banking* yang menggunakan pulsa. Setiap transaksi menggunakan paket data sehingga mempermudah bagi pelanggan khususnya pengguna ponsel yang orientasinya lokasi *free wifi*. Selain itu, keunggulan BRImo adalah memberikan layanan kepada pelanggan untuk dapat tarik tunai di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tanpa menggunakan kartu. Hal ini sangat memudahkan kamu yang lupa membawa dompet atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ketika sedang pergi bekerja.

Keunggulan lainnya dari BRImo adalah para calon pelanggan bank BRI bisa membuat rekening baru yang dimana pelanggan bisa membuatnya dimana saja dan kapan saja tanpa harus pergi ke bank untuk melakukan pembukaan rekening baru. Cara tarik tunai BRImo pun terbilang mudah, kamu hanya perlu memiliki sumber rekening dan nominal yang ingin ditarik,

kemudian masukkan password BRImo. Setelah itu, kamu akan mendapatkan kode tarik tunai dari BRImo dan memasukkan kode tarik tunai tersebut di ATM BRI, lalu menarik uang.

BRImo sangat cocok untuk kalangan milenial, karena memudahkan kamu untuk melakukan transaksi perbankan secara praktis dan efisien. Kamu bisa mengisi ulang pulsa, melakukan top-up saldo Go-Pay dan berbagai macam promo menarik hanya dalam satu aplikasi.

#### 1.6.5 Generasi Milenial

Generasi millennial menurut Karl Mannheim dalam buku profil generasi milenial Indoensia diartikan sebagai mereka yang lahir antara awal 1980-an hingga tahun 2000 (Budiati 2018). Generasi milenial dinamakan demikian karena terkait erat dengan teknologi dan cenderung melek teknologi, karena mereka tumbuh bersama dengan penemuan komputer dan internet, sehingga menghasilkan kebiasaan dan perilaku yang berbeda dari generasi sebelumnya.

Karakteristik generasi milenial memiliki perbedaan dibanding generasi sebelumnya (Luntungan, 2014). Milenial lebih konsumtif, lebih menyukai transaksi nontunai, mahir teknologi, efektif dalam bekerja, dan menggunakan media sosial dalam berbagai hal (Hidayatullah, 2018). Milenial juga lebih percaya diri, ekspresif, bebas, menyukai tantangan, dan berpikiran terbuka (Ningtyas, 2019).

Menurut Espinazo & Schwarzbart (2018) merupakan ahli demografi membagi generasi menjadi empat, yaitu:

##### 1. Generasi Baby Boomer

Generasi baby boomer adalah generasi yang berjuang dalam perang dunia II, yang lahir antara tahun 1946 sampai 1964. Tidak seperti namanya yang terdengar muda, para orang yang lahir pada generasi ini sekarang mungkin sudah menjadi kakek dan nenek. Lahir setelah peperangan dan berada pada masa-

masa reformasi berbagai negara, membuat masa kecil baby boomers mengalami banyak pengalaman serta adaptasi dengan kondisi lingkungan yang belum stabil. Baby boomers dididik disiplin dan keras, pada umumnya memiliki kedisiplinan yang tinggi, mental sekuat baja, prinsip kuat dan berpegang teguh pada loyalitas serta dedikasi yang besar.

## 2. Generasi X

Generasi X adalah orang-orang yang lahir antara tahun 1965 sampai 1977, dan generasi ini tumbuh di masa yang tidak optimistis. Generasi X lebih sering disebut sebagai “*latchkey kid*”. Artinya, anak yang sering menghabiskan waktu sendirian karena orangtuanya bekerja atau kurangnya pengawasan.

## 3. Generasi Y atau Generasi Millennial

Generasi millennial (juga dikenal sebagai Generasi Y) adalah kelompok demografi setelah Generasi X (Gen-X). Tidak ada batas waktu yang pasti untuk awal dan akhir dari kelompok ini. Para ahli dan peneliti biasanya menggunakan awal 1980-an sebagai awal kelahiran kelompok ini dan pertengahan tahun 1990-an hingga awal 2000-an sebagai akhir kelahiran. Menurut Hasanuddin Ali dan Lilik Purwandi dalam bukunya Millennial Nusantara di tahun 2017 menyebutkan bahwa generasi millennial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 sampai dengan tahun 2000. Kementerian pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak menerbitkan buku yang berjudul statistik gender tematik : profil generasi milenial Indonesia menyatakan pada tahun 2020, tahun dimulainya bonus demografi. Generasi millennial berada pada rentang usia 20 tahun hingga 40 tahun. Generasi Millennial tumbuh besar dalam situasi yang sangat berbeda dengan Generasi X. Sebagian besar orang tua dari Generasi Millennial adalah

Generasi X yang lebih tua dan berjanji untuk tidak membesarkan anak-anak mereka seperti *latchkey kid*.

#### 4. Generasi Z

Generasi Z lahir antara tahun 2001 sampai 2011. Generasi ini adalah generasi yang termuda yang baru memasuki angkatan kerja. Generasi ini biasa disebut dengan generasi internet. Generasi Z lebih banyak berhubungan sosial melalui dunia maya. Generasi yang terbiasa dengan teknologi sejak kecil ini sangat dekat dengan *smartphone* dan termasuk dalam generasi yang kreatif.

#### 5. Generasi Alpha

Generasi Alpha lahir di tahun 2011- sekarang. Sebagai generasi termuda, para anak-anak dari generasi alpha ini kemungkinan masih dalam usia sekolah dasar atau bahkan TK. Lahir dari orang tua yang jauh lebih modern dan stabil dalam ekonomi membuat generasi alpha menjadi generasi kritis yang sudah diliputi teknologi sejak dini.

#### 1.6.6 Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan BRImo

Aplikasi M-Banking dapat mempermudah transaksi secara online, hal ini dapat dirasakan oleh generasi milenial yang melakukan transaksi perbankan melalui layanan yang ada pada aplikasi m-banking memiliki fitur yang sederhana dan mudah dipelajari, dapat digunakan secara fleksibel kapanpun dan dimanapun, dapat menghemat waktu dan biaya, dapat membantu mempermudah dalam transaksi, dan dapat mengelola rekening tabungan nasabah. Dengan kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi m-banking dapat menimbulkan risiko pengeluaran yang lebih boros. Selain itu, aplikasi m-banking sangat rentan terhadap pencurian data. Namun dibalik itu, pihak bank tentu memiliki pengendalian yang baik dalam menjaga data keuangan nasabah yang ada pada aplikasi m-banking.

Layanan transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI adalah layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Mobile banking memiliki beberapa fitur dan tampilan yang menarik sehingga mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan transaksi *mobile banking* terutama bagi generasi milenial seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik dan lain lain. Oleh karena itu, pengguna m-banking tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain lain terdapat beberapa kendala seperti dibutuhkannya *smartphone* yang canggih, seringnya error dan jaringan yang kurang stabil. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*.

### **1.7 Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan.

Supaya penelitian ini tetap pada jalurnya dan mencegah kemungkinan pembahasan ini tidak pada jalurnya. Maka, dalam hal ini peneliti memberikan batasan masalah dengan menitikberatkan pada peran aplikasi *mobile banking* (brimo) sebagai sarana pembayaran di kalangan generasi milenial pada desa Gumukmas.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan dan Strategi Pemasaran**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2011).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan fakta dilapangan (*field research*) dimana peneliti langsung melakukan wawancara kepada generasi milenial mengenai persepsi mereka tentang aplikasi *mobile banking* dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan juga melakukan metode (*phenomenological research*) yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan dalam pengalaman hidupnya.

Alasan penelitian mengambil pendekatan kualitatif karena untuk memahami bagaimana komunitas atau individu dalam menerima masalah tertentu. Pendekatan kualitatif memfasilitasi pemahaman atas substansi dari sebuah peristiwa. Oleh karena itu, penelitian kualitatif tidak hanya untuk memahami keinginan peneliti untuk mendapatkan gambaran atau penjelasan, tetapi juga untuk membantu mendapatkan penjelasan yang lebih rinci.

#### **2.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik penelitian sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atas anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Malhotra, 2010:344). Menurut Sugiyono (2008:118) dalam bukunya menyatakan bahwa, sampel mencerminkan karakteristik populasi secara keseluruhan. Penentuan pengambilan jumlah sampel penelitian dilakukan dengan metode teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah



teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan berbagai variabel sesuai dengan kriteria yang dimaksudkan untuk menetapkan ukuran sampel yang akan diteliti, menurut Sugiyono (2018:138). *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

Karakteristik sampel yang peneliti anggap cocok dalam penelitian yaitu nasabah tetap pengguna BRImo yang bertempat di Desa Gumukmas. Dari teknik pengambilan sampel tersebut peneliti mendapatkan 6 informan dari nasabah BRI Unit Gumukmas. Sampel yang diambil diharapkan memiliki pemahaman terbaik tentang masalah yang peneliti fokuskan untuk dianalisis dan ditinjau lebih dalam agar peneliti mengetahui bagaimana peran mobile banking (brimo) sebagai sarana pembayaran di kalangan generasi milenial pada desa Gumukmas Jember.

### **2.3 Metode Pengambilan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah awal yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam suatu penelitian adalah mendapatkan data atau informasi. Dalam pengumpulan data, data yang penulis kumpulkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan dokumentasi.

#### **1. Wawancara**

Menurut Moleong (2011) wawancara merupakan percakapan dengan maksud dan tujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua orang, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Adapun menurut Sugiyono (2011) wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui sesi tanya jawab untuk membuat suatu topik menjadi bermakna.

Alasan peneliti melakukan wawancara pada penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi secara langsung guna menjelaskan suatu hal atau situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan dan memperoleh data agar dapat memengaruhi situasi atau orang tertentu. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Gumukmas tentang aplikasi BriMo melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang berisi catatan penting tentang masalah yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap, *valid* dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang tersedia dalam catatan dokumen (Basrowi, 2008:158). Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melengkapi foto pada saat wawancara. Hal ini sebagai bukti proses dari penelitian.

## 3. Observasi

Pengamatan adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam berinteraksi, menurut Supriyadi (2011:46).

Observasi dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan langsung di lapangan mengenai peran *aplikasi mobile banking* (BriMo) di kalangan generasi milenial.

## 4. Studi Pustaka

Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, menurut Sugiyono (2016:291). Selain itu, studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

## **2.4 Tahap Penelitian**

### **2.4.1 Tahap Penelitian di Lapangan**

Menurut Moelong (2017:153) ada empat tahapan dalam penelitian kualitatif, antara lain:

#### **1. Tahap Pra Lapangan**

Tahap Pra Lapangan merupakan tahap awal sebelum peneliti mengumpulkan data. Pada tahap ini peneliti mulai menganalisa terkait apa yang diperlukan dalam penelitian seperti, rencana topik yang akan diangkat, dalam bidang apa penelitian dilakukan juga penentuan lokasi penelitian.

#### **2. Tahap Kegiatan Lapangan**

Pada tahap ini peneliti mulai mengumpulkan data-data yang terkait dengan fokus penelitian

#### **3. Tahap Analisis Data**

Pada tahap ini peneliti mulai mengolah data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah itu, dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti.

### **2.4.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian yaitu kegiatan pelaporan secara tertulis dari hasil kegiatan penelitian. Penelitian ini dilakukan di desa Gumukmas, kecamatan Gumukmas, Kabupaten Jember.

## **2.5 Pendekatan dalam Analisis Data**

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kealam unit-unit, melakukan sintesa penyusunan kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu dengan mencari, memilih dan menata data yang penting terkait dengan rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Data-data tersebut kemudian dipilih menjadi satu yang dapat dikelola, menemukan pola yang kemudian dapat dikelola menjadi satu yang dapat membantu peneliti menentukan data mana yang penting atau tidak penting untuk dipelajari.

## 2.6 Keabsahan penelitian

Keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada peneliti kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif, menurut (Moelong 2007:320).

Agar hasil penelitian kualitatif dapat dipercaya kebenarannya oleh banyak pihak, maka perlu adanya pengecekan keabsahan data. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Teknik-teknik yang digunakan dalam pengecekan keabsahan data adalah sebagai berikut, yaitu:

### 2.6.1 Credibility

Uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai karya ilmiah dilakukan.

#### 1) Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, atau dengan arti yang lain berarti menyelidiki data temuannya untuk dibandingkan dengan sumber, metode, atau teori.

- a. Triangulasi dengan penggunaan sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat

kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, yaitu dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di tempat umum dengan secara pribadi, membandingkan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat atau pandangan orang lain, dan sebagainya.

- b. Triangulasi dengan teori merupakan suatu usaha untuk mengetahui derajat kepercayaan temuan penelitian, tetapi terdapat silang pendapat ada yang mengatakan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori, dan ada juga yang berpendapat bahwa itu bisa dilakukan serta dinamai dengan penjelasan banding (*rival explanation*).
  - c. Triangulasi teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.
- 2) Perpanjangan Pengamatan

Lama perpanjangan pengamatan ini dilakukan akan sangat bergantung pada kedalaman, keluasan, dan kepastian data. Kedalaman artinya apakah peneliti ingin menggali data sampai pada tingkat makna. Makna berarti data dibalik yang tampak. Keluasan berarti banyak sedikitnya informasi yang diperoleh. Data yang pasti adalah data yang valid yang sesuai dengan apa yang terjadi. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji

kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

3) Mengadakan Member Check

*Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya. Tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data. Apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan member check adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

4) Ketekunan Pengamatan

Agar pengamatan yang dilakukan oleh peneliti cermat, mengenai faktor apa saja yang ada kaitannya dengan masalah atau fokus penelitian, sehingga menghasilkan informasi yang utuh, lengkap, akurat dan jujur.

5) Menggunakan Bahan Referensi

Maksud dari menggunakan bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang ditemukan perlu dilengkapi foto-foto atau dokumen

otentik sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:275).

#### 6) Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2007:275).

#### 2.6.2 *Transferability*

*Transferability* adalah validasi eksternal dalam penelitian kualitatif. Validasi eksternal menunjukkan derajat ketetapan atau dapat ditetapkannya hasil penelitian kepopulasian dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276). Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan atau dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda disituasi sosial yang berbeda validasi nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

#### 2.6.3 *Dependability*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian yang apabila penelitian dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian, dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.



#### 2.6.4 *Confirmability*

Objektivitas pengajuan kualitatif juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang. Peneliti kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh penelitian dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **3.1 Orientasi Kancah Penelitian**

Orientasi kancah penelitian merupakan suatu hal yang harus diperhatikan agar fokus atau arah penelitian yang diambil oleh peneliti dalam rangka memahami, menjelaskan, atau mengatasi suatu permasalahan atau fenomena tertentu agar suatu penelitian dapat berjalan dengan optimal. Orientasi kancah penelitian dilakukan untuk mengetahui letak dan wilayah penelitian yang dilakukan. Orientasi kancah penelitian dilakukan melalui survei kepada nasabah pengguna brimo ke lokasi penelitian yang berada di Desa Gumukmas, Kecamatan Gumukmas, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68165.

##### **3.1.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia**

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pertama kali beroperasi di Indonesia dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. BRI sendiri telah beberapa kali mengalami perubahan nama dan status yang berkaitan dengan perjuangan sejarah Bangsa Indonesia. Perayaan BRI yang ke- 123 pada tahun 2018 mampu meluncurkan produk digital bank terbaru. Produk produk tersebut pada akhirnya akan memperkuat komitmen BRI untuk masuk sebagai bank digital dan membantu semua transaksi yang berbasis digital. Selain itu, BRI juga sempat mendukung industri infrastruktur nasional dan telah dinobatkan oleh Global Finance sebagai bank terbaik di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut. Faktor yang menjadi pertimbangan Global Finance untuk penilaian, diantaranya aset, laba, layanan perbankan, inovasi, dan pricing yang kompetitif.

BRI juga telah menjadi peningkatan kinerja positif di atas rata-rata hingga akhir periode Triwulan 2018 dengan penyaluran kredit yang tumbuh di atas rata-rata. Lalu, BRI juga telah melakukan banyak kegiatan amal seperti mengirimkan bantuan bagi korban gempa dan tsunami di Sulawesi Tengah. Banyak prestasi dari BRI yang dapat dibanggakan sebagai salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia. BRI juga memiliki sejarah yang cukup panjang karena bank ini telah berdiri sebelum Indonesia merdeka.

### 3.1.2 Logo Perusahaan

Pada dasarnya logo perusahaan adalah gambar, grafis, simbol, tanda ataupun sketsa yang memiliki arti tertentu. Sebuah logo perusahaan tidak semata-mata hanya gambar tanpa makna. Logo harus bisa menyampaikan identitas perusahaan, sehingga mereka yang melihat akan mampu menghubungkannya dengan perusahaan bersangkutan. Logo mewakili visi dan misi dari sebuah perusahaan, lembaga maupun instansi yang diwakilinya. Dalam pemilihan bentuk, warna dan peletakan dari sebuah logo memiliki arti dan prinsipnya masing-masing. Sebuah logo dapat menceritakan sejarah lahirnya instansi, lembaga, perusahaan maupun sebuah organisasi. Selain itu, logo dapat menceritakan ideologi, *passion* serta hasrat dari penggunanya. Jadi dapat diartikan bahwa logo merupakan sebuah identitas dari cerminan penggunanya.

**Gambar 3.1 Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**



Sumber: [bri.co.id](http://bri.co.id)

### 3.1.3 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk

Visi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah “Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*”

Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk:

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui jaringan yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan yang berkelanjutan.

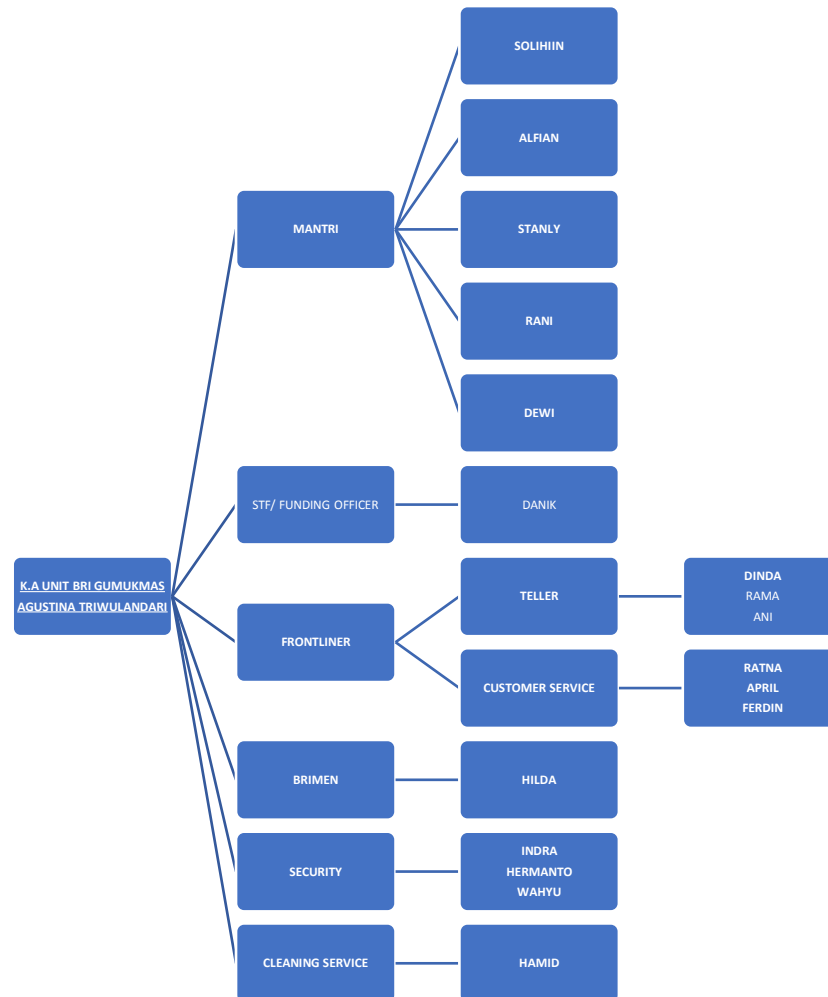
### 3.1.4 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan/ keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi diperlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut.

Pengaturan ini dihubungkan dengan pencapaian instansi yang telah diterapkan sebelumnya. Wadah tersebut disusun dalam suatu struktur organisasi dalam instansi. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik, sehingga tujuan instansi dapat

dicapai. Hal inilah yang menunjukkan bahwa begitu pentingnya rentang manajemen dalam suatu organisasi.

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi BRI Unit Gumukmas Jember**



Sumber: BRI Unit Gumukmas Jember

Suatu instansi terdiri dari berbagai unit kerja yang dapat dilaksanakan perseorangan, maupun kelompok kerja yang berfungsi melaksanakan serangkaian kegiatan tertentu dan mencakup tata hubungan secara vertikal melalui saluran tunggal. Keunggulan dari struktur organisasi, antara lain adanya pembagian tugas yang jelas, koordinasi dapat dilakukan dengan baik, dan keahlian khusus yang diperlukan dalam melaksanakan tugas tertentu

### 3.1.5 Aspek Kegiatan Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Gumukmas menawarkan beberapa produk perbankan diantaranya:

#### 1) Produk Simpanan / Tabungan

**Gambar 3.3 Tampilan Layanan BRI *mobile banking***



Sumber: <https://bri.co.id/brimo/>

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Gumukmas menawarkan beberapa produk perbankan yang dapat digunakan melalui BRI *mobile banking* diantaranya:

- a. Tabungan Simpedes merupakan simpanan masyarakat pedesaan yang termasuk kelompok tabungan yang pengambilannya tidak dibatasi jumlah maupun frekuensinya sepanjang saldo mencukupi yaitu sebesar Rp. 50.000,-
- b. Tabungan Britama merupakan produk simpanan yang termasuk kelompok tabungan yang dana penyetoran awalnya Rp. 250.000. Pengambilan serta penyetoran tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi
- c. Tabungan Deposito merupakan simpanan uang dari masyarakat kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu, sesuai

dengan yang telah disetujui antara nasabah dengan bank yang bersangkutan.

- d. Tabungan Giro merupakan simpanan masyarakat kepada PT. BRI (Persero) Unit Desa yang setorannya maupun penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan tidak dibatasi jumlah maupun frekuensi sepanjang dana mencukupi. Pengambilannya dengan menggunakan cek bilyet giro. Penyetoran rekening giro dapat dilakukan oleh siapapun tetapi pengambilannya hanya dapat dilakukan oleh pemegang rekening yang bersangkutan.
- 2) Produk Kredit / Pinjaman PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Gumukmas adalah sebagai berikut:
- a. Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan fasilitas kredit yang berasal dari program pemerintahan untuk pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah dengan persyaratan yang mudah.
  - b. Kredit Kupedes merupakan fasilitas kredit untuk pengembangan usaha keatas dengan persyaratan yang mudah. Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sector ekonomi, ditunjukkan untuk individual (badan usaha maupun perseorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani seluruh BRI Unit dan Teras BRI.
  - c. Kredit Briguna merupakan kredit yang diberikan kepada calon debitur / debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji / uang pensiun). Briguna diberikan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif, misalnya : pembelian barang bergerak atau tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah / sekolah, pengobatan, pernikahan dan lain lain. Briguna merupakan hasil

harmonisasi Briguna dan Kupedes Golbertahap yang dapat dilayani di Kanca, KCP dan BRI Unit.

### 3.2 Pelaksanaan Penelitian

#### 3.2.1 Waktu Pelaksanaan

Dalam penelitian ini peneliti memerlukan waktu kurang lebih 1 bulan, penelitian mulai tanggal 24 November 2023 s/d 27 Februari 2024. Adapun rincian jadwal penelitian terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

| No. | Keterangan          | November |   |   |   | Desember |   |   |   | Januari |   |   |   | Februari |   |   |   |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
|     |                     | 1        | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 |
| 1   | Tahap Pra Lapangan  |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 2   | Tahap Lapangan      |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 3   | Tahap Analisis Data |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 4   | Tahap Pelaporan     |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |

Sumber: Data diolah sendiri

Tabel diatas merupakan jadwal penelitian yang dilaksanakan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi

#### 3.2.2 Jumlah dan Karakteristik Informan

Karakteristik informan dalam penelitian ini dapat di deskripsikan dalam beberapa aspek, yaitu jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berikut merupakan deskripsi informan dalam penelitian secara rinci:

1. Bayu Irawan, Usia 29 Tahun merupakan seorang wiraswasta sekaligus nasabah ataupun pengguna BRImo yang sudah menggunakan aplikasi BRImo kurang lebih sekitar 2 tahunan.
2. Retno Puji, Usia 24 Tahun merupakan seorang ibu rumah tangga yang baru menggunakan BRImo sekitar 6 bulan.



3. Kevin Kurniawan, Usia 23 Tahun adalah seorang petani yang sudah menggunakan BRImo sekitar 1 tahunan dikarenakan dengan adanya BRImo menurut beliau memudahkan pengecekan saldo ketika ada pelanggan yang melakukan transaksi pembelian.
4. Alfiatul Ningrum, Usia 26 Tahun adalah seorang ibu rumah tangga sekaligus penyedia jasa tata rias sebagai nasabah BRI sekitar 1 tahun.
5. Jamila, Usia 35 Tahun seorang ibu rumah tangga serta perbantuan jasa terhadap masyarakat yang gaptek dalam melakukan transaksi digital
6. Slivi Astutik, Usia 31 Tahun adalah seorang ibu rumah tangga yang telah menggunakan BRImo sekitar 2 tahun.

### **3.3 Temuan Penelitian**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil temuan penelitian. Temuan ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan kepada beberapa informan yaitu nasabah BRI pengguna BRImo. Secara berurutan peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang berpacu dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

#### 1) Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* BRImo

Dengan adanya kemajuan teknologi menimbulkan perubahan dalam konteks apapun yang mendorong untuk pembaharuan dari segi internal maupun eksternal. Dalam dunia perbankan teknologi berperan secara signifikan, apalagi dalam hal pelayanan terhadap nasabah, yang harus berpegang teguh dalam hal pelayanan, sehingga Bank Rakyat Indonesia memanfaatkan media *mobile banking* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang didalamnya terdapat beberapa fitur-fitur yang digunakan, diantaranya layanan informasi (saldo, mutasi rekening dan suku bunga) serta layanan transaksi (transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan dompet digital).

Dari beberapa macam digital yang dipakai BRI dalam memperbaiki mutu layanan, BRI meluncurkan fitur baru yaitu BRI mobile banking yang merupakan inovasi layanan perbankan BRI di era digitalisasi yang mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya *mobile banking* ini nasabah tidak perlu antri lagi ke kantor ataupun atm untuk melakukan transaksi, namun cukup dirumah ataupun dimana saja dengan menggunakan smartphone sudah bisa mengakses BRI *mobile banking*. BRI *mobile banking* adalah salah satu produk andalan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang hingga saat ini terus dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan akses nasabah mengenai produk produk yang dimiliki oleh BRI sendiri.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan 1 Saudara Bayu Irawan selaku pengguna BRI *mobile banking* dari Dusun Jatiagung pada hari Rabu, 04 Januari 2024 pukul 10.00, mengenai penggunaan BRI *mobile Banking* sebagai sarana pembayaran ini mulai diterapkan sebagai berikut:

*“Saya menerapkan penggunaan aplikasi BRImo sekitar 2 tahunan, Awal mulanya saya sedang ke kantor untuk pembuatan rekening lalu saya ditawari untuk menggunakan aplikasi BRImo. Kenapa saya mengiyakan? Karena dengan adanya aplikasi tersebut dapat membantu saya dalam bertransaksi tanpa perlu datang ke kantor ataupun atm, selain itu ketika dalam keadaan darurat seperti pada tengah malam kehabisan token listrik saya hanya perlu membuka aplikasi BRImo untuk membeli token”*

Seperti halnya yang dijelaskan oleh informan 3 Saudara Kevin Kurniawan selaku pengguna BRI mobile banking dari Dusun Kebonan pada hari Jumat, 05 Januari 2024 pukul 16.00, beliau mengatakan bahwa:

*“Awalnya takut menggunakan aplikasi BRImo karena takut, takut karena kan pada saat itu banyaknya penipuan yang mengatasnamakan*

*BRI melalui media sosial seperti whatsapp, telegram maupun instagram. Jadi takut saldonya akan hilang atau berkurang sehingga waktu itu saya enggan dalam menggunakan BRImo. Tetapi setelah dikasih masukan oleh pihak BRI sendiri dengan mengenalkan fitur-fitur pada BRImo lambat laun saya tertarik karena ternyata mudah dan praktis. Jadi, setelah itu saya menggunakan BRImo sekitar 1 tahunan hingga saat ini, pengunduhan aplikasi mobile banking juga dapat dilakukan melalui playstore, dengan mengunduh aplikasi ini mempermudah nasabah seperti saya yang tidak ingin membuang waktunya ke bank dan mengantri berlama lama hanya untuk mentransfer dan menarik uang”*

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan 5 saudara Jamila selaku pengguna BRImo dari Dusun Kreet pada hari Selasa, 09 Januari 2024 pukul 10.00, beliau mengatakan bahwa:

*“Penggunaan BRImo sendiri sudah lama sekitar 2 tahunan sepertinya, dengan adanya aplikasi ini sangat membantu saya dalam melakukan transfer dan pembayaran tagihan. Layanan dari BRImo ini sangat mudah digunakan dan sangat bagus sehingga membuat saya senang dalam menggunakan aplikasi dari BRI mobile banking ini. Keamanannya pun juga ketat, karena saat mengakses layanan dari BRImo kita akan dimintai untuk memasukkan pin untuk menjaga keamanan privasi dari pengguna mobile banking”*

Maka dari ke-3 wawancara dari informan tersebut dapat peneliti tafsirkan mengenai penjabaran persepsi generasi milenial dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, bahwa generasi milenial sudah mengerti dan banyak yang telah menggunakan layanan *mobile banking* karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *BRI mobile banking* ini. Jadi, dengan adanya edukasi dari pihak

BRI mengenai cara transfer atau transaksi di BRImo dan selalu mengedukasi untuk berhati hati dalam penggunaan teknologi karena banyak penipuan melalui teknologi membuat para pengguna BRImo tertarik dalam menggunakannya.

2) Seberapa Berpengaruh Aplikasi *Mobile Banking* pada Generasi Milenial sebagai Sarana Pembayaran

*Mobile banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi melalui jaringan internet. Dengan kata lain mobile banking merupakan jasa layanan bank atau keuangan dengan bantuan perangkat telekomunikasi mobile. Bank Rakyat Indonesia adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi 3G, 4G dan Wifi dengan sarana telepon seluler.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan 2 Saudari Retno Puji pengguna BRImo dari Dusun Jatiagung pada hari Kamis, 04 Januari 2024 pukul 13.00 , mengenai pengaruh aplikasi mobile banking pada generasi milenial sebagai sarana pembayaran sebagai berikut:

*“Dengan adanya BRImo ini jelas sangat membantu, yang tadinya ketika mau transfer harus ke kantor atau atm terdekat sekarang sudah bisa menggunakan telepon seluler yang penting tersambung dengan internet. Jadi kelebihannya lebih ke efektif waktu atau lebih fleksibel ya. Ketika penggunaannya mudah untuk dipelajari tentunya saya bersedia untuk belajar mengenai fitur fitur ada dan akhirnya berniat untuk terus menggunakannya”*

Kemudian menurut informan 4 Saudari Alfiatul Ningrum pengguna BRImo dari Dusun Kebonan pada hari Jumat , 05 Januari 2024 pukul 10.00 , beliau mengatakab bahwa:

*“Awalnya karena saya tidak memahami mengenai BRImo saya takut untuk menggunakannya. Belum lagi adanya desas desus mengenai*

*penipuan dari medsos mengatasnamakan BRI entah itu melalui whatsapp, sms ataupun telepon. Tetapi saya mendapatkan edukasi dari BRI bahwa jika ada yang meminta data pribadi maupun nomor rekening yang mengatasnamakan BRI langsung di blokir saja. Belum lagi saya bisa dibilang orang yang hedon ya bahasa gaulnya, karena saya gampang tertarik untuk membeli sesuatu jadi menurut saya untuk apa saya menggunakan BRImo jika tidak ada saldonya. Tetapi disisi lain juga saya membutuhkan hal tersebut dikarenakan ya mba tahu sendiri lah ya kalau saya seorang jasa make up jadi ketika saya butuh barang saya tinggal buka shopee dengan menggunakan transaksi e-wallet karena saya sendiri jarang ada dirumah. Dan juga ketika ada seseorang yang membutuhkan jasa saya ketika ada yang mau dp kan tinggal kirim nomor rekening otomatis saya bisa mengecek langsung pada BRImo. Jadi, dengan adanya mobile banking ini memudahkan banget bagi saya, karena tarik tunai di ATM BRI terdekat tanpa menggunakan kartupun bisa. Selain itu, ketika sedang berada di supermarket ketika mau bayar belanjaan tinggal buka fitur Qris yang ada pada BRImo lalu scan barcode dan masukkan nominal yang mau dibayar, mudah bukan?. Kenapa saya menggunakan BRImo? Tentunya untuk generasi milenail seperti saya harus terus berkembang di era digitalisasi ini dengan mempelajari hal baru yang nantinya akan berguna bagi diri saya juga”*

Sedangkan hasil wawancara dari informan 6 Saudara Silvi Astutik sebagai pengguna BRImo dari Dusun Krebet pada hari Selasa, 09 Januari 2024 pukul 11.00, berikut yang disampaikan oleh beliau:

*“Yang pertama pastinya tidak perlu antri di bank maupun atm, untuk yang ke dua data pribadi kita pasti sudah dilindungi dengan undang undang yang berlaku jadi adanya kerahasiaan data nasabah, selanjutnya kemudahan dan kegunaan dalam berbagai macam sarana pembayaran cukup membantu saya dalam bertransaksi”*

Maka hasil dari ke-3 wawancara dari informan dapat ditarik kesimpulan bahwa mobile banking mempunyai kelebihan yang dapat memudahkan pengguna seperti keamanan sistem M-banking, kemudahan suatu website untuk diakses serta pengguna cukup puas dengan layanan yang diberikan dari aplikasi mobile banking tersebut. Jadi, hampir semua nasabah yang peneliti temui dalam penelitian ini memiliki BRImo, meskipun pada awalnya mereka takut menggunakannya karena takut adanya penipuan ataupun merasa tidak membutuhkan BRImo tetap lambat laun mereka tertarik karena penggunaannya yang praktis.

Mindset nasabah terhadap pengguna BRImo ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Robin Pakudu dan Sumandjoko Sario, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa masih adanya keengganan masyarakat yang lebih memilih bertransaksi langsung dibandingkan menggunakan digital, serta masyarakat belum sepenuhnya memahami dan mampu dalam menggunakan aplikasi layanan perbankan. Dalam hal ini pekerja Unit Gumukmas memberikan edukasi secara personal kepada nasabah. Dengan mengadakan sosialisasi BRImo dengan membuat tutorial yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat Desa Gumukmas serta mengedukasi nasabah tentang kebijakan yang berkaitan dengan BRImo, seperti menjaga keamanan data pribadi dan tidak menyebarkan *One Time Password* (OTP).

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan dari hasil temuan dan wawancara dilapangan peneliti dapat menyimpulkan sebuah informasi yang bertujuan untuk membahas dan menjawab dari rumusan masalah. Dalam pembahasan ini akan dipaparkan mengenai hasil penelitian yang dilakukan yaitu Peran Aplikasi Mobile Banking (BRImo) sebagai Sarana Pembayaran di Kalangan Generasi Milenial pada Desa Gumukmas Jember sebagai berikut:

#### 4.1 Persepsi Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*

Nasabah yang belum menggunakan BRImo cenderung tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut. Dalam hal ini para pekerja BRI Unit Gumukmas memberikan edukasi kepada nasabah dengan memberikan edukasi secara langsung oleh seluruh pekerja maupun dengan pembuatan video tutorial. Dengan mengadakan sosialisasi BRImo dengan membuat tutorial yang menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat Desa Gumukmas serta mengedukasi nasabah tentang kebijakan yang berkaitan dengan BRImo, seperti menjaga keamanan data pribadi dan tidak menyebarkan *One Time Password* (OTP).

Kebutuhan nasabah yang beraneka ragam dalam melakukan transaksi perbankan menjadikan BRImo harus dapat hadir untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut melalui berbagai fitur yang lengkap. Dengan penggunaan layanan *mobile banking* nasabah Bank Rakyat Indonesia sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi hanya dengan menggunakan smartphome nasabah sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Inilah yang menjadi alasan bagi nasabah tertarik menggunakan layanan BRI *mobile banking*. Nasabah sudah menganggap bahwa BRImo merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan dan sangat membantu mereka dalam hal bertransaksi, semua fitur layanan yang ada di aplikasi BRImo sangat bermanfaat mulai dari layanan transfer baik sesama bank maupun antar

bank lain, fitur E-Wallet yang sudah dilengkapi dengan pembayaran (Link Aja, OVO, SopeePay, DANA dan i.saku) fitur pembelian pulsa, internet, listrik dan PDAM.

Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas mobile banking, baik berupa *SIM toolkit* (menu layanan data) maupun *SMS plain* (SMS manual) yang biasa dikenal dengan SMS banking yang merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank guna melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

*Mobile Banking* dapat diakses oleh seluruh pengguna telepon seluler dengan tipe GSM. Dengan luasnya jangkauan signal GSM, layanan *mobile banking* tentu sangat memanjakan para nasabahnya. Namun untuk pengguna ponsel dengan tipe CDMA, belum semua operatornya menyediakan layanan *mobile banking*. Kemanfaatan penggunaan mobile banking bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi eektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Dengan adanya manfaat yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap pengguna teknologi. Secara khusus penggunaan mobile banking berdampak positif bagi bank karena dapat memberikan keuntungan dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan bagi nasabah. Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena dengan adanya BRImo akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dan untuk operator seluler mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya yaitu menggunakan *BRI mobile banking* akan memakan pulsa ataupun kuota dan konsumen akan membeli lagi paket data untuk melakukan transaksi *mobile banking*.

Dengan beberapa kelebihan yang terdapat pada layanan BRImo yang sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi ternyata layanan BRImo juga memiliki kekurangan. Kekurangan yang masih sering terjadi pada BRImo yaitu secara sistem masih dibutuhkan banyak



penyempurnaan misalnya jaringan mendadak offline yang mengakibatkan transaksi tidak dapat diproses serta waktu loading aplikasi yang cukup lama. Harapan dari para nasabah mengenai fitur layanan untuk selalu update dan bisa membuat nasabah merasa puas dengan fitur yang terdapat pada layanan BRImo sehingga dapat menghilangkan persepsi negatif dalam kalangan nasabah generasi milenial pada aplikasi BRImo karena tujuan utama dari aplikasi BRImo adalah untuk membantu dan mempermudah segala aktivitas transaksi didalam kalangan nasabah.

Jadi, nasabah sangat membutuhkan sesuatu yang sederhana, yang tidak membuang waktu mereka, dapat diakses dari mana saja, kapan saja dan merasa aman. Untuk saat ini nasabah tertarik pada produk yang apabila produk tersebut dapat menghemat waktu dan menguntungkan bagi mereka, aplikasi BRImo bisa menjadi peluang besar bagi pihak Bank Rakyat Indonesia untuk mempromosikan dan mengembangkan produk *BRI mobile banking* pada nasabah. Layanan *BRI mobile banking* mampu memberikan aksi nyata dengan meminimalisir jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Dengan adanya layanan perbankan digital, membuat perbankan berinvestasi lebih banyak dalam mengembangkan proyek layanan digital dalam rangka menciptakan digitalisasi gelombang di Indonesia.

#### 4.2 Seberapa Berpengaruh Aplikasi *Mobile Banking* pada Generasi Milenial sebagai Sarana Pembayaran

Untuk mempermudah menganalisis seberapa berpengaruh *mobile banking* pada generasi milenial, maka peneliti mengklasifikasikan berdasarkan sebagai berikut:

##### a. Keamanan Sistem *M-Banking*

Penggunaan *mobile banking* berdasarkan keamanan sistem *m-banking* yaitu persepsi generasi milenial terhadap kemampuan untuk melindungi informasi pribadi yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan bertransaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa data pribadi

terjamin saat bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking* khususnya generasi milenial. Keamanan data merupakan suatu hal yang penting dalam hal menarik minat generasi milenial, agar penggunanya percaya bahwa bank tersebut telah menjaga dengan benar kerahasiaan data para nasabahnya.

b. Kemudahan Suatu Website untuk di akses

Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk mempersulit para penggunanya, tetapi justru memudahkan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Faktor kemudaham suatu website di akses mendorong para nasabah khususnya generasi milenial untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

c. Privasi Pengguna

Privasi pengguna merupakan sebagai bentuk perlindungan terhadap nasabah dalam menjaga kerahasiaan data-data pribadi nasabah yang tidak boleh tersebar oleh pihak manapun. Dan bank harus memberikan privasi agar nasabah merasa nyaman untuk menggunakan aplikasi BRI *mobile banking*.

d. Keandalan Layanan 24 jam

Keandalan layanan 24 jam menjadi salah satu persepsi yang membuat generasi milenial menggunakan *mobile banking*. Jika suatu layanan kurang baik maka para nasabah akan enggan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Namun, ternyata masih ada nasabah generasi milenial yang masih kurang puas dalam keandalan layanan 24 jam dari *mobile banking*. Hal tersebut tentunya jadi masukan tersendiri mengupgrade aplikasi dari *mobile banking* agar menjadi lebih baik.

e. Kredibilitas Perusahaan Jasa Layanan

Kredibilitas perusahaan jasa layanan adalah persepsi yang membuat generasi milenial masih tetap dan bahkan banyak yang ingin menggunakan aplikasi *mobile banking*. Karena selain juga

sistem ini layanan yang bagus dan menjaga image dari aplikasi ini untuk selalu dapat digunakan kapan pun dan dimanapun.

f. Kecepatan Koneksi Jaringan

Kecepatan koneksi jaringan merupakan salah satu hal yang menjadi daya tarik dari nasabah pengguna BRI *mobile banking* khususnya generasi milenial. Semakin bagus jaringan dari aplikasi *mobile banking* tentunya akan menarik minat pengguna aplikasi *mobile banking* khususnya generasi milenial.

Dari penjabaran tersebut dapat dilihat bahwa generasi milenial menyukai aplikasi ini karena begitu banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam layanan *mobile banking*. Dalam hal ini, kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan terus menggunakan *mobile banking* akan bebas dari sebuah usaha. Ketika suatu sistem cenderung lebih mudah digunakan maka individu akan lebih bersedia untuk belajar mengenai fitur-fitur yang ada dan akhirnya berniat untuk terus menggunakannya. Pada penelitian ini penggunaan BRI *mobile banking* dirasa mudah bagi generasi milenial pada Desa Gumukmas seperti cara pengoperasian dan penggunaan layanan sehingga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan. Dalam hal ini banyak diantara pengguna yang merasa bahwa bertransaksi melalui BRI *mobile banking* dapat mengefisiensi waktu dan lebih fleksibel yakni dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.

#### 4.3 Mekanisme Prosedur Pendaftaran BRI *mobile banking*

Terdapat mekanisme atau tahapan dalam pendaftaran rekening melalui aplikasi BRI *mobile banking* diantaranya sebagai berikut:

- 1) Langkah pendaftaran BRImo apabila belum memiliki rekening BRI:
  - a. Download BRImo lalu buka aplikasi BRImo dan pilih “Buka Punya Akun” lalu “Buka Rekening”
  - b. Pilih produk tabungan BRI dan kantor BRI yang mengelola rekening
  - c. Foto e-KTP dan isi data utama

- d. Verifikasi data dan kode verifikasi dikirim ke HP
  - e. Rekam video, foto selfie KTP, foto NPWP dan isi data diri
  - f. Verifikasi tandatangan digital melalui kode token di sms
  - g. Konfirmasi dan lakukan setoran awal ke nomor BRIVA (Virtual Account)
  - h. Notifikasi rekening terbentuk melalui email
  - i. Buat username, password dan PIN untuk akun BRImo (*Internet Banking*)
  - j. Rekening digital telah aktif dan dapat digunakan untuk transaksi finansial di BRImo
- 2) Langkah pendaftaran BRImo apabila sudah memiliki rekening BRI:
- a. Download dan buka BRImo
  - b. Klik “Belum Punya Akun” lalu “Daftar”
  - c. Masukkan data diri untuk verifikasi
  - d. Klik link yang ada di SMS lalu masukan OTP dari email yang dikirim
  - e. Lakukan 8 detik perekaman wajah
  - f. Tunggu proses lalu masukan OTP untuk verifikasi
  - g. Buat Username dan Password untuk login lalu login
  - h. Ketika registrasi sukses BRImo sudah dapat digunakan untuk bertransaksi

Terdapat perbedaan antara nasabah baru dan nasabah lama dalam pendaftaran BRI *mobile banking*. Nasabah lama yang sudah memiliki rekening sebelumnya lebih mudah dalam pendaftaran BRI *mobile banking*, tidak perlu mengisi data lagi. Cukup buka BRImo lalu ikuti mekanisme prosedur pendaftaran pada BRI *mobile banking*, karena sudah memiliki CIF (*Customer Information File*) sebelumnya.

Untuk pendaftaran BRI *mobile banking* harus berusia 17 tahun ke atas. Karena syarat pendaftaran BRImo harus sudah memiliki KTP yaitu berusia 17 tahun. Untuk nasabah dibawah 17 tahun seperti yang sudah memiliki rekening junio, maka secara otomatis akan terdaftar

registrasi finansial di BRImo dengan rekening orang tua sebagai induk dari tabungan BRI Junio.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran mobile banking (BRImo) sebagai sarana pembayaran dikalangan generasi milenial pada Desa Gumukmas Jember, maka hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi generasi milenial dalam menggunakan aplikasi mobile banking

Layanan mobile banking Bank Rakyat Indonesia (BRImo) memenuhi beragam kebutuhan nasabah dengan menawarkan berbagai fitur. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui BRImo tanpa perlu antri di bank, tetapi hanya dengan menggunakan smartphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Nasabah sudah menganggap bahwa BRImo merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan dan sangat membantu mereka dalam hal bertransaksi. Aplikasi ini mudah digunakan dengan menawarkan layanan seperti transfer, E-Wallet, dan pembelian pulsa.

Mobile banking tidak hanya disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia tetapi juga oleh bank-bank lain di Indonesia. Layanan ini dapat diakses oleh pengguna ponsel GSM dan menawarkan keuntungan seperti kenyamanan dan peningkatan produktivitas. Namun BRImo masih memiliki beberapa hal yang perlu diperbaiki, termasuk masalah sistem yang mempengaruhi pengalaman pengguna.

Meski memiliki kekurangan, BRImo menawarkan keunggulan yang menarik bagi nasabah, seperti kesederhanaan, aksesibilitas, dan fitur hemat waktu. Aplikasi tersebut dapat menjadi peluang besar bagi Bank Rakyat Indonesia untuk mempromosikan dan mengembangkan produk mobile banking. Dengan maraknya perbankan digital, bank berinvestasi dalam proyek layanan digital untuk menciptakan gelombang digitalisasi di Indonesia.

2. Seberapa berpengaruh aplikasi mobile banking pada generasi milenial sebagai sarana pembayaran

*Mobile banking* mempengaruhi generasi milenial melalui beberapa faktor. Keamanan menjadi aspek kunci, karena generasi milenial mempercayai sistem m-banking yang melindungi informasi pribadi dan menjamin keamanan transaksi. Keamanan bertransaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa data pribadi terjamin saat bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking* khususnya generasi milenial. Kemudahan mengakses website juga menjadi faktor penting lainnya yang membuat generasi milenial lebih cenderung menggunakan layanan *mobile banking*. Selain itu, privasi juga penting karena bank harus menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah yang tidak boleh tersebar oleh pihak manapun.

Layanan 24 jam yang handal dan kredibilitas perusahaan jasa mendorong generasi milenial untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Kecepatan koneksi jaringan merupakan fitur yang menarik bagi demografi ini, karena kualitas jaringan yang lebih baik akan meningkatkan minat pengguna. Aplikasi BRI *mobile banking* sangat populer di kalangan milenial karena kemudahan penggunaan, kenyamanan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas.

Generasi milenial di Desa Gumukmas merasa BRI *mobile banking* mudah digunakan sehingga berdampak positif terhadap kepuasan mereka. Mereka mengapresiasi efisiensi waktu dan fleksibilitas transaksi *mobile banking* sehingga dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Singkatnya, pengaruh *mobile banking* terhadap generasi milenial dibentuk oleh keamanan, kemudahan akses, privasi, kehandalan, kredibilitas, dan kecepatan koneksi jaringan.

## 5.2 Implikasi

Setelah dilakukan penelitian, diketahui bahwa peran *mobile banking* berdampak baik bagi nasabah BRI Desa Gumukmas. Dengan adanya *mobile banking* membuat transaksi lebih mudah, cepat, modern

dan tentunya dapat mengurai antrian, membantu dan mempermudah segala aktivitas transaksi didalam kalangan generasi milenail pada Desa Gumukmas. Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan terus menggunakan *mobile banking* akan bebas dari sebuah usaha. Jadi, dengan adanya layanan digital perbankan mampu memberikan aksi nyata dengan meminimalisir jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi

### 5.3 Saran

1. Bagi pihak penyedia atau pengembang aplikasi BRImo dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi bahan masukan dan informasi peningkatan aplikasi BRImo agar kedepannya dapat lebih optimal baik dari segi fitur, efesiensi dan keamanan aplikasi agar tidak terjadi kendala pada sistem pelayanan digital perbankan.
2. Untuk nasabah  
Untuk nasabah sebaiknya dapat menyediakan fasilitas telepon seluler atau *handphone* dan signal yang mendukung, supaya pada saat melakukan transaksi pada *mobile banking* dapat berjalan semestinya.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih memperluas jangkauan sumber dan referensi yang akurat terhadap pernyataan yang diberikan dan disarankan untuk memperpanjang periode penelitian dan proses pengumpulan data dengan memperdalam pemahaman terhadap materi yang digunakan. Karena peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak sumber data dan referensi yang relevan langsung dengan topik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akmaliah, N. (2020). *Pengaruh Persepsi Dalam Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di BRI Kantor Cabang Manado*. Manado: Institut Agama Islam Negeri.
- Dimyanti, M dkk. (2019). *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir*. Jember: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
- Emillia, S. (2022). *Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi BRImo Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan.
- Fauziah, Z. (2021). *Pengaruh Faktor-faktor Internal dan Eksternal Nasabah Dalam Penggunaan BRImo (BRI Mobile Banking) di Masa Pandemi Covid-19 di Bank BRI Unit Tanggul Kulon*. Jember: Institut Agama Islam Negeri.
- Hans, M. A. (2021). *Determinan Individu Mengadopsi Layanan E-Payment (Studi Pada Milenial di Kabupaten Gresik)*. Gresik: Universitas Internasional Semen Indonesia.
- Irwanda, Z. (2022). *Aplikasi Mobile Banking Bank Aceh Syariah (Action) Studi Persepsi Pada Generasi Milenial*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-Raniry.
- Ismunanto, M. D. (2018). *Penerapan E-Banking Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Indonesia.
- Nasikin, Y. (2022). *Determinan Perilaku Kalangan Milenial Menggunakan Mobile Payment Dalam Bertransaksi di Kota Jayapura Provinsi Papua*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

- Nusaibah, U. (2023). *Digitalisasi Ekonomi Syariah di Kalangan Generasi Z Untuk Peningkatan Literasi Keuangan Syariah (Studi Kasus Mbanking BSI)*. Surabaya: Universitas Muhammadiyah.
- Palupi, T. T. (2023). *Analisis Transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BSI Mobile di Kalangan Generasi Milenial Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Putriana, R. (2023). *Analisis Minat Pengguna Mobile Banking Syariah Pada Generasi Milenial Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Semester VIII*. Padang: Sekolah Tinggi Islam Barumun Raya Sibuhuan.
- Rachma, R. (2021). *Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Berbasis Server Sebagai Alat Transaksi Terhadap Penciptaan Gerakan Less Cash Society Pada Generasi Milenial di Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri.
- Salsabila, S. (2020). *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Septiana, U. (2021). *Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kep Stabat*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sitonga, R. U. (2023). *Faktor Penghambat Adopsi Mobile Banking Pada Generasi Milenial*. Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surtati. (2022). *Peranan Aplikasi BRImo Dalam Memperlancar Transaksi Keuangan Nasabah BRI Unit Baranti*. Jakarta: Politeknik Negeri.

## LAMPIRAN

Lampiran 1

Dokumentasi Bersama Informan Dusun Jatiagung

Informan 1



Informan 2



## Dokumentasi Bersama Informan Dusun Kebonan

### Informan 3



### Informan 4





Dokumentasi Bersama Informan Dusun Kreet

Informan 5



Informan 6



## Lampiran 2

Link Google Drive Rekaman Hasil Wawancara Dusun Kreet

Informan 1 dan 2

[https://drive.google.com/drive/folders/1C4dZZJ6qC9Rgj9S7P-FUgkcypP6Xc\\_nn](https://drive.google.com/drive/folders/1C4dZZJ6qC9Rgj9S7P-FUgkcypP6Xc_nn)

## Lampiran 3

Link Google Drive Video Wawancara

<https://drive.google.com/drive/folders/1-0jtgMfbOL6IrpUudXAPZmGE8zQP-l9A>


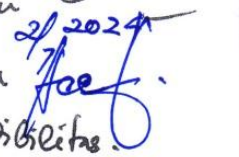
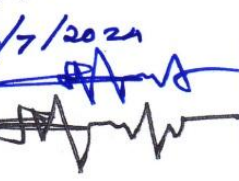
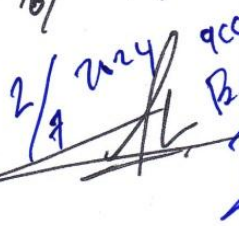
## Lampiran 4

Link Google Drive Foto Wawancara

<https://drive.google.com/drive/folders/1-zExh-00Pba07EVNkPJ-h3MbqPu53sqq>

## LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : SIMTA LUTFIAMI  
 NIM : 21010020  
 JURUSAN : D3 Keuangan dan Perbankan  
 JUDUL : Peran Mobile Banking (BRIMO) sebagai  
 sarana pembayaran di kalangan  
 Generasi milenial pada Desa Gunungmas Jember

| No | PENGUJI   | REVISI  | KETERANGAN  |
|----|-----------|---|---|
| 1  | Aqustin   | 1. Tambahkan pasal wawacara pendahuluan dgn nasabah pd Lt. Belle<br>2. Pertajam pembahasan dgn menambahkan karakteristik informasi<br>3. Lengkapi tolongulasi utk meningkatkan kredibilitas | 2/2/2024<br><br>2/2/2024<br> |
| 2  | MUSALYADI | ✓ 1. Abstraksi<br>✓ 2. Bahas & sing & tulis miring<br>✓ 3. Pembahasan nyolung karakteristik responden di awal & stratifikasi<br>✓ 4. Bagan organisasi & lengkapi nama                       | 2/6/2024<br>2/7/2024<br>   |
| 3  | X Mustafa | 1. Tulisan tolong dirapikan sesuai panduan penulisan di ITSI<br>2. Abstrak tolong seperti di abstrak  | 2/16/2024<br>2/19/2024<br><br>gcc<br>Bauli   |

JEMBER, .....

KA.PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK.PEMBANGUNAN/D3

  
 \_\_\_\_\_