

INTISARI

BRImo adalah aplikasi layanan keuangan yang dimiliki oleh Bank BRI yang berguna untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dalam genggaman tangan. Dengan berbagai fitur dan kemudahan yang bisa dilakukan oleh aplikasi BRImo, serta jumlah nasabah yang besar dan cakupan unit kerja yang luas tentunya diharapkan BRImo juga digunakan oleh mayoritas nasabah BRI dengan tujuan untuk meningkatkan *fee based income* perusahaan, namun jumlah penggunaan BRImo secara nasional masih sangat rendah.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, serta kesediaan fitur apakah memiliki pengaruh dalam penggunaan BRImo. Penelitian ini merupakan penelitian campuran kuantitatif dan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (kuantitatif) dan wawancara (kualitatif). Pengambilan data kuantitatif menggunakan kuesioner secara daring, untuk melihat pengaruh variabel independen pada variabel dependen teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi logistik. Untuk penelitian kualitatif dilakukan dengan metode *Focus Group Discussion* dengan jumlah informan sejumlah delapan orang yang berbeda dengan sampel penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan secara daring karena keterbatasan waktu dan jarak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, serta kesediaan fitur berpengaruh positif pada penggunaan aplikasi *mobile banking* BRImo. Aplikasi BRImo menurut informan dari hasil wawancara juga didapatkan temuan baru bahwa aplikasi BRImo beberapa kali mengalami *error* dalam transaksi, banyaknya *hacker* yang melakukan *phising*, serta BRImo merupakan aplikasi yang cepat dan mudah sehingga faktor-faktor tersebut juga mempengaruhi penggunaan BRImo.

Kata kunci: BRImo, *mobile banking*, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, ketersediaan fitur, penggunaan *mobile banking*.

ABSTRACT

BRImo is a financial service application owned by Bank BRI which is useful for making it easier for customers to carry out financial transaction. With the various features and conveniences that can be provided by the BRImo application, as well as the large number of customers and wide coverage of offices in Indonesia, it hopes that BRImo will also be used by the majority of BRI customers to increase the company's fee-based income, however the number of BRImo users is still very low.

Therefore, this research aims to analyze perceived of usefulness, perceived ease of use, social influence, and features of its application are available to influence the use of BRImo. This research is a mixed quantitative and qualitative research, with data collection techniques using questionnaires (quantitative) and interviews (qualitative). Collecting quantitative data using an online questionnaire, to see the influence of the independent variable on the dependent variable, the analysis technique used in this research is logistic regression. Qualitative research was carried out using the Focus Group Discussion method with eight informants who were different from the quantitative research sample. The research was conducted online due to time and distance limitations.

The results of this research indicate that perceived of usefulness, perceived ease of use, social influence, and features availability have a positive influence on the use of the BRImo mobile banking application. According to the informants we find that the application experienced several errors in transactions, many hackers carried out phishing the user, and BRImo is a fast and easy application, so these factors also influence the use of BRImo.

Keywords: BRImo, mobile banking, perceived of usefulness, perceived ease of use, social influence, and features, use of mobile banking.