

# Analisis Presepsi Penggunaan Aplikasi BRImo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Mahasiswa Universitas Merdeka Malang

Ivan Dwi Nur Azhari<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang  
Jalan Terusan Dieng No. 62-64 Klojen, Pisang Candi, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur  
Email : [ivandwinurazhari@gmail.com](mailto:ivandwinurazhari@gmail.com) <sup>1)</sup>

## Abstrak

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Di era kemajuan teknologi yang pesat, layanan online menjadi pilihan sebagian besar para nasabah. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam melakukan segala jenis transaksi perbankan. Seiring masuknya smartphone sebagai perangkat yang sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat saat ini, maka Bank BRI menyediakan fasilitas Mobile Banking bernama "BRImo" yang merupakan singkatan dari BRI Mobile. Berdasarkan rating dan ulasan singkat pada Google Playstore ditemukan banyak pengguna BRImo yang mengalami masalah seperti kesulitan menggunakan BRImo, dan terkadang pengguna sering terblokir sendiri pada aplikasi BRImo. Oleh karena itu BRImo dituntut untuk memberikan nilai tambah pada aplikasi yang digunakannya dan memahami bagaimana perilaku dan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka kembangkan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi perbankan online yang disediakan, akan menjadi rekomendasi bagi BRImo untuk meningkatkan efektivitas dan layanan, sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, salah satunya adalah Technology Acceptance Model (TAM) dan menemukan bahwa variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Actual Use tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo, sedangkan variabel Perceived Enjoyment berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.

**Kata kunci:** Actual Use, BRImo application, Technology Acceptance Model (TAM).

## Abstract

Bank Rakyat Indonesia (BRI) is one of the largest government-owned banks in Indonesia. In the development of digital era like this, online services become the choice of most of the clients. This is due to ease of doing any kind of banking transaction. Along with the inclusion of smartphones as a device that is needed by most people today, the Bank BRI provides Mobile Banking facilities named "BRImo" which stands for BRI Mobile. Based on the short ratings and reviews on Google Playstore Many BRImo users have encountered problems such as the difficulties of using BRImo, and sometimes users are often blocked themselves on the BRImo app. Therefore, BRImo is required to add value to the applications it uses and understand how consumers conduct and perception of the services they develop. By knowing the factors affecting user acceptance of the provided online banking application, it would be a recommendation for BRImo to improve its effectiveness and service, thereby becoming a competitive advantage for Company. There are many models developed by researchers to measure the acceptance of information systems by users, one of which is Technology Acceptance Model (TAM) and found that variables Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and Actual Use has no effect on interests using the BRImo app, while the Perceived Enjoyment variable affects interests using the BRImo app.

**Keywords :** Actual Use, BRImo application, Technology Acceptance Model (TAM)

## 1. Pendahuluan

Teknologi dan informasi sekarang ini berkembang sangat cepat sejalan dengan kebutuhan manusia, berjalan dengan pemanfaatannya di berbagai bidang kehidupan antara lain, pendidikan, kesehatan, perbankan dan banyak lain sebagainya. Melalui perkembangannya teknologi telah menjangkau ke berbagai pelosok daerah. Contoh di Indonesia yang merupakan negara kepulauan yang luas, pemanfaatan teknologi menjadi sangat dibutuhkan agar sebuah informasi dan pengetahuan mampu diterima dan diserap hingga ke daerah-daerah pelosok Indonesia. Penerimaan dan penggunaan teknologi menjadi topik yang sering diteliti dan diinvestigasi di bidang Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi.

Berdasarkan hasil analisis Jenius Financial Study Indonesia Digital Savvy Behaviour yang bekerja sama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung bertumbuh dari 23% pada 2014 menjadi 36% pada 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung tersebut, pengguna internet dan mobile banking juga bertumbuh dari 28% pada 2014 menjadi 30% pada 2018. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dapat memberikan dampak secara global terhadap perkembangan perbankan. Salah satu dampak adalah pengenalan Mobile banking. Melalui layanan Mobile banking pihak perbankan dapat berusaha memberikan layanan yang cepat, nyaman, mudah dan dapat di akses oleh setiap nasabah dimana dan kapan saja untuk melakukan transaksi keuangan dengan aman.

Berdasarkan rating dan ulasan di google playstore di temukan masih banyak nasabah BRImo yang mengalami kendala seperti kesulitan menggunakan BRImo, Aplikasi sering terjadi seperti sinyal harus stabil jika sinyal tidak stabil akan keluar sendiri dari BRImo, saat pendaftaran akun baru saat verifikasi foto dan video wajah aplikasi berhenti dan keluar sendiri, diharapkan aplikasi BRImo dapat memberikan nilai tambah pada aplikasi yang digunakan dan memahami bagaimana perilaku dan persepsi nasabah terhadap layanan yang mereka kembangkan.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Mobile Banking

Mobile banking merupakan suatu aplikasi penerapan mobile commerce yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan – kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM (Automated Teller Machine) dengan memanfaatkan perangkat mobile. [1]

### 2.2 BRImo

Pada Februari 2019 Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadirkan BRImo sebagai aplikasi yang dapat memberikan banyak kemudahan bagi seluruh nasabah bank BRI. BRImo dirancang sebagai aplikasi terpadu dimana aplikasi ini menggabungkan mobile banking dan sms banking dan aplikasi ini dapat melayani transaksi keuangan perbankan digital dengan mudah dan efisien. [2]

### 2.3 Perceived Usefulness

Adalah persepsi kegunaan sebagai ukuran atau tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. [3]

### 2.4 Perceived Ease Of Use

Perceived ease of use diartikan sebagai persepsi yang menerangkan mengenai seberapa besar seseorang memiliki kepercayaan bahwasanya dengan menggunakan teknologi, seseorang tersebut akan dapat terbebas dari segala bentuk usaha [4].

### 2.5 Perceived Enjoyment

Perceived enjoyment adalah motivasi intrinsik yang menekankan proses penggunaan dan mencerminkan kesenangan dan kenikmatan yang terkait dengan penggunaan system [5].

### 2.6 Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)

Statistical Program for Social Sciences atau sering disebut SPSS, merupakan suatu program aplikasi komputer yang secara khusus digunakan untuk mengolah dan menganalisis data statistik yang digunakan untuk meneliti ilmu-ilmu sosial.

### 2.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel tergantung (dependen)

$X_1, X_2, X_3, X_4$  = Variabel bebas (Independen)

$\varepsilon$  = Galat acak (random error)

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Parameter populasi yang nilainya tidak diketahui

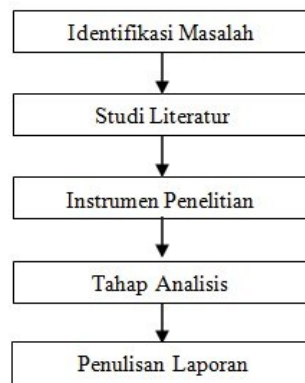
## 2.8 Skala Likert

**Table 1. Skala Likert**

Pernyataan	Nilai
STSS = Sangat Tidak Setuju	1
TS = Tidak Setuju	2
S = Setuju	3
SS = Sangat Setuju	4

## 3. Metodologi

Metodologi penelitian yang menjadi acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:



### 3.1 Gambaran Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Menurut Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik (2015), survey sebagai salah satu penelitian yang bersifat kuantitatif untuk meneliti perilaku suatu individu atau kelompok. Pada umumnya penelitian survey menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data. Pada penelitian ini kuisisioner akan di sebarakan secara online melalui google form dan akan di isi oleh responden yang menggunakan aplikasi BRImo.

### 3.2 Subjek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) subjek penelitian adalah batasan penelitian di mana peneliti bisa menentukannya dengan benda, hal atau orang untuk melekatnya variabel penelitian. Suharsimi Arikunto menjelaskan pengertian ini pada buku yang berjudul “Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik” tahun 2016.

### 3.3 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat di dalam kuisisioner terdapat beberapa pertanyaan yang akan di isi oleh responden yang menggunakan BRImo dan di sebarakan secara online. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Kuesioner akan di sebar secara online dengan menggunakan Google Form kepada Mahasiswa Universitas Merdeka Malang.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Dalam ruang lingkup penelitian ini, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang merupakan pengguna BRImo yang berada di Universitas Merdeka Malang.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### 4.1 Profil Responden

#### 4.1.1 Jenis Kelamin

**Tabel 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - Laki	17	70%
Perempuan	3	30%
Total	20	100%

Berdasarkan table 2 dapat diketahui bahwa jumlah laki-laki dari keseluruhan sampel adalah 17 orang atau 70% dari total keseluruhan sampel, sedangkan jumlah perempuan sebanyak 3 orang atau 30% dari total keseluruhan sampel. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Aplikasi BRImo di Universitas Merdeka Malang adalah Laki – Laki

#### 4.1.2 Usia

**Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase
20 Kebawah	2	20%
21 - 35	18	80%
36 – 40	0	0%
41 - 49	0	0%
50 Keatas	0	0%
Total	20	100%

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa 2 orang berusia dibawah 20 tahun, kelompok usia 21-35 menempati jumlah sampel terbanyak yaitu 18 orang, kelompok usia 36-40 tahun berjumlah 0 orang kelompok usia 50 keatas terdapat 0.

#### 4.1.3 Pekerjaan

**Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa	20	100%
Wirausaha	0	0%
Swasta	0	0%
PNS	0	0%
Tidak Bekerja	0	0%
Other	0	0%
Total	20	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa kelompok mahasiswa berjumlah 20 orang, kelompok wirausaha berjumlah 0 orang, kelompok swasta berjumlah 0, kelompok PNS berjumlah 0 orang, kelompok Tidak bekerja berjumlah 0 orang dan kelompok Other berjumlah 0. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Aplikasi BRImo di Universitas Merdeka Malang merupakan seorang mahasiswa.

## 4.2 Uji Instrumen

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diungkapkan oleh kuesioner tersebut [6]. Setiap pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid yaitu jika memenuhi syarat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha$  0,05 dan degree of freedom (df) = n-2, yang artinya n adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian [7].

### 4.2.2 Uji Realibitas

Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya, yaitu apabila alat ukur digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama. Dikatakan reliabel jika koefisien Cronbach Alpha bernilai  $> 0,6$ . Serta dasar pengambilan keputusan juga dapat diketahui dengan membandingkan nilai alpha dengan  $r$  tabel [7].

## 5. Penutup

### 5.1 Kesimpulan

Faktor yang mempengaruhi persepsi kenyamanan yaitu kecepatan aplikasi dalam mengakses, tampilan yang menarik dan proses transaksi yang mudah.

### 5.2 Saran

Penelitian menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu untuk pihak BRImo dan penelitian serupa selanjutnya, peneliti memberikan beberapa saran berikut:

1. Bagi pihak BRImo harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kenyamanan dari BRImo itu sendiri agar dapat tetap diterima sebagai sebuah inovasi teknologi yang membantu nasabah dalam melakukan transaksi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian, tidak hanya pengguna Aplikasi BRImo di Universitas Merdeka Malang namun juga diberbagai daerah lainnya, agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan dapat menggunakan variabel pendukung lainnya yang diduga merupakan faktor yang mempengaruhi minat menggunakan aplikasi BRImo.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Efraim, *Electronic Commerce: A Managerial Perspective* 2004, Prentice Hall Publication, 2004.
- [2] D. Banjarnahor, "<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191017114902-37-107722/dalam-8-bulan-brimoraih-22-juta-pelanggan>," CNBC Indonesia, 17 October 2019. [Online]. [Diakses Wednesday 01 2023].
- [3] F. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," vol. 13, pp. 313 - 339, 1989.
- [4] D. Fred, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," vol. 13, pp. 319-340, 1989.

- 
- [5] P. M. B. P. S. M. F. E. M. N. Chandra, U. K. Petra, and J. Siwalankerto, ““Pengaruh Customer Value , Perceived Enjoyment Dan Online-Word-Of-Mouth Terhadap Purchase Decisen Wisatawan Lokal ke Bali”,” vol. 7, 2019.
- [6] P. N. A. L. A. T. M. R. H. Kusumaningtyas, and E. Rahajeng, ““Persepsi nasabah akan layanan atm dan ebanking dengan metode tam”,” Vol. %1 dari %2vol. 10, no. 2, p. 89–102, 2017. K. Karyawan, ““Journal Of Management,” vol. Volume 2 No.2, 2016.