

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi yang muncul adalah layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital melalui perangkat seluler. Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam sektor keuangan, khususnya melalui layanan *mobile banking* yang memberikan kemudahan akses transaksi tanpa harus datang ke kantor bank. BRImo sebagai aplikasi *mobile banking* milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) menawarkan berbagai fitur seperti pembayaran digital, transfer dana, dan *top up e-wallet* yang dirancang untuk mempermudah nasabah, termasuk pedagang pasar tradisional, dalam melakukan transaksi keuangan (Salsabila et al., 2023).

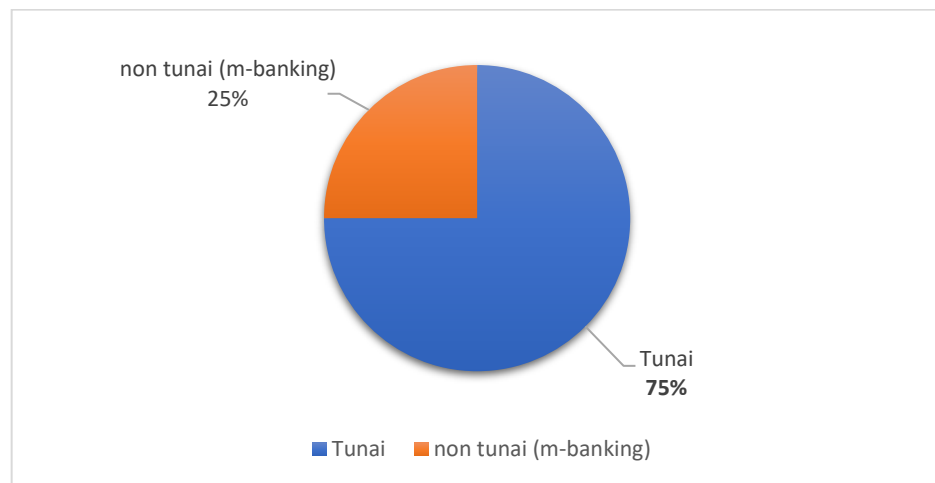
Di pasar tradisional, penggunaan layanan digital seperti BRImo mulai diperkenalkan sebagai solusi untuk mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai yang rawan risiko kehilangan dan kurang efisien. Namun, kenyataannya sebagian besar pedagang pasar tradisional masih menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran utama karena dianggap lebih mudah dan familiar (Silitonga et al., 2022). Hambatan utama yang dihadapi pedagang pasar tradisional dalam menggunakan BRImo adalah keterbatasan literasi digital dan kurangnya pemahaman terhadap teknologi. Hal ini menyebabkan sebagian

pedagang merasa penggunaan aplikasi cukup rumit dan enggan beralih dari transaksi tunai (Yuliani, 2022).

Pasar tradisional masih memegang peranan penting dalam sistem ekonomi masyarakat Indonesia, termasuk di wilayah Tasikmalaya. Pasar Cikurubuk dikenal sebagai pasar induk utama di Kota Tasikmalaya dan menjadi salah satu pusat perdagangan yang paling aktif dikunjungi. Pasar ini juga tercatat memiliki jumlah pelaku usaha terbanyak dibandingkan pasar lainnya di wilayah tersebut. Berdasarkan (Diskominfo Kota Tasikmalaya, 2020), luas area pasar ini mencapai 43.120 m², dengan fasilitas yang terdiri dari 50 unit los, 2.772 unit ruko, serta 1.867 unit dasaran. Pasar tradisional cikurubuk tasikmalaya sebagai salah satu pasar tradisional terbesar di Tasikmalaya menjadi contoh nyata bagaimana teknologi digital dapat membantu meningkatkan efisiensi dan inklusi keuangan bagi pedagang kecil. Dengan memanfaatkan aplikasi BRImo, pedagang dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih baik, dan mengurangi ke hilangan uang tunai, mempermudah transaksi non-tunai dengan pelanggan. Berdasarkan hasil survei di lapangan bahwa pedagang pasar tradisional Cikurubuk Tasikmalaya, umumnya memiliki karakteristik unik dalam pola transaksi mereka. Sebagian besar transaksi masih berbasis tunai, dan tingkat literasi digital yang rendah sering kali menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan digital seperti BRImo.

Transaksi yang dilakukan di pasar tradisional Cikurubuk Tasikmalaya 75% masih menggunakan transaksi tunai. Sementara itu, penggunaan pembayaran dengan m-banking baru mencapai sekitar 25%. Hal ini dikarenakan meskipun

pedagang sudah mulai memahami cara menggunakan m-banking seperti QRIS, transfer, top up e-wallet, pembelian pulsa dan paket internet, serta pembayaran tagihan listrik. Tetapi intensitas pembeli yang menggunakan metode pembayaran digital masih rendah, dan sosialisasi serta dukungan dari pihak penyelenggara belum optimal.



Gambar 1. 1

Transaksi Customer di Pasar Tradisional Cikurubuk Tasikmalaya

Sumber: Pasar Cikurubuk Tasikmalaya

Selain itu, infrastruktur pendukung seperti koneksi internet yang belum stabil di area Pasar Cikurubuk Tasikmalaya juga menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan *mobile banking*. Transaksi digital memerlukan jaringan yang lancar agar proses pembayaran dapat berjalan dengan cepat dan aman, namun kondisi ini belum sepenuhnya tersedia di pasar tradisional. Keberadaan BRImo menjadi peluang yang bisa dimanfaatkan pedagang pasar untuk mempermudah kegiatan transaksi keuangan mereka.

Penggunaan teknologi tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut diterima oleh pengguna. Tingkat

penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaannya, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989), yang menjelaskan terkait keterbukaan masyarakat dalam menerima sebuah sistem baru dalam sudut kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan juga manfaat yang diberikan (*usefulness*). Konsep TAM pada dasarnya memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai berbagai manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan suatu sistem yang baru. Manfaat yang dirasakan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya, sementara kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut bebas dari usaha yang berat. Kedua konstruk ini membentuk sikap pengguna terhadap teknologi, yang kemudian memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi tersebut secara aktual (Nofita & Sebastian, 2022:314-315). Melalui pendekatan TAM, dapat dianalisis bagaimana persepsi pedagang terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) BRImo, misalnya sejauh mana aplikasi tersebut membantu mempercepat transaksi atau mengelola keuangan usaha. Di sisi lain, penting pula untuk memahami persepsi pedagang terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi tersebut, seperti kemudahan navigasi, tampilan antarmuka, dan proses transaksi yang efisien. Selain itu, aksesibilitas (*accessibility*) juga menjadi faktor penting yakni sejauh mana BRImo dapat diakses dengan mudah oleh pedagang, baik dari sisi perangkat maupun koneksi internet. Biaya (*cost*)

turut memengaruhi penerimaan pengguna, di mana pedagang akan lebih tertarik jika aplikasi tidak menimbulkan beban finansial tambahan. Sementara itu, keamanan (*security*) menjadi dasar utama kepercayaan, mengingat transaksi keuangan memerlukan perlindungan data dan sistem yang dapat diandalkan untuk menghindari risiko penyalahgunaan.

Penelitian terdahulu turut memperkuat urgensi penelitian ini, misalnya penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2022) menyatakan bahwa persepsi terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* di kalangan pelaku UMKM. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Heliani & Novitasari, 2021) menyatakan bahwa tingkat literasi digital yang rendah menjadi hambatan utama dalam adopsi *mobile banking* oleh pelaku usaha mikro di pasar tradisional. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun *mobile banking* menawarkan banyak keuntungan, adopsinya masih menghadapi tantangan, khususnya di kalangan pedagang pasar tradisional. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pedagang pasar Cikurubuk menilai dan merespons keberadaan BRImo, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penggunaannya. Penelitian ini juga penting karena tidak semua pedagang di pasar tradisional memiliki latar belakang pendidikan atau literasi digital yang tinggi. Faktor usia, pengalaman dengan teknologi, dan keterbatasan perangkat bisa menjadi hambatan tersendiri. Oleh karena itu, perlu ditelusuri apa saja kendala yang mereka alami serta bagaimana cara mereka beradaptasi atau mengatasi kesulitan dalam

menggunakan BRImo. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian yang menganalisis secara mendalam bagaimana pemanfaatan BRImo oleh pedagang Pasar Tradisional Cikurubuk Tasikmalaya, persepsi mereka terhadap teknologi ini, serta kendala yang dihadapi dalam proses penggunaannya dengan judul “**Analisis Pemanfaatan Layanan Digital Mobile Banking BRI (BRImo) Oleh Pedagang Pasar Tradisional (Studi Kasus di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi mobile banking BRImo dirancang dan difungsikan, serta fitur-fitur apa saja yang disediakan di dalamnya untuk mendukung kemudahan, keamanan, dan efisiensi transaksi keuangan nasabah BRI?
2. Bagaimana persepsi pedagang terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kemanfaatan (*perceived usefulness*), aksesibilitas (*accessibility*), biaya (*cost*) dan keamanan (*security*) aplikasi BRImo di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi pedagang dalam mengakses dan menggunakan layanan BRImo di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya?
4. Bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan penggunaan layanan digital BRImo di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana aplikasi Mobile Banking BRImo dirancang dan difungsikan, serta fitur-fitur apa saja yang disediakan di dalamnya untuk mendukung kemudahan, keamanan, dan efisiensi transaksi keuangan nasabah BRI
2. Untuk mengetahui persepsi pedagang terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kemanfaatan (*perceived usefulness*), aksesibilitas (*accessibility*), biaya (*cost*) dan keamanan (*security*) aplikasi BRImo di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi pedagang dalam mengakses dan menggunakan layanan BRImo di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya.
4. Untuk mengidentifikasi upaya dalam mengatasi hambatan penggunaan layanan digital BRImo di Pasar Cikurubuk Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan maupun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Sebagai kontribusi bagi pengembangan literatur dalam bidang adopsi teknologi perbankan digital, khususnya terkait pemanfaatan mobile banking oleh pelaku usaha mikro dan tradisional.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu menambah pengetahuan dan juga pengalaman terkait pemanfaatan teknologi dan informasi, khususnya terkait pemanfaatan layanan digital *Mobile Banking* BRI (BRImo) di salah satu pasar tradisional yang ada di Kota Tasikmalaya.

2. Bagi Bank BRI

Penelitian ini memberikan masukan mengenai bagaimana BRImo digunakan di sektor informal dan kendala apa yang dihadapi pengguna, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan layanan.

3. Bagi pedagang pasar tradisional

Penelitian ini memberikan gambaran tentang manfaat serta tantangan penggunaan BRImo, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan teknologi keuangan digital

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar untuk penelitian lanjutan terkait inklusi keuangan dan pemanfaatan teknologi digital di sektor UMKM.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di pasar tradisional Cikurubuk Tasikmalaya yang beralamat di JL. Ps. Cikurubuk, Linggajaya, Kec. Mangkubumi, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April 2025 sampai dengan Juli 2025. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2025															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing	■	■	■	■												
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan	■	■	■	■												
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal					■	■	■	■	■							
4	Seminar Proposal Tugas Akhir										■						
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi											■	■				
6	Pengumpulan dan pengolahan data													■	■		
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir															■	
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir															■	■