

ABSTRAK

Era digitalisasi membuat kemajuan pesat pada sistem yang berbasis teknologi dan informasi terutama terkait dengan transaksi berbasis internet. Kedepannya system berbasis mobile banking memiliki potensi yang sangat besar untuk memberikan penyediaan layanan transaksi *cashless* kepada masyarakat. BRIMO lahir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi *cashless*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi BRIMO. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Beberapa faktor yang menentukan responden dalam memilih untuk menggunakan aplikasi BRIMO antara lain adalah aktivasi BRIMO tidak langsung dilakukan nasabah saat pembukaan rekening. Nasabah masih menggunakan *smartphone* yang memiliki fitur *basic* sehingga nasabah belum dapat mengaktifkan semua fitur aplikasi BRIMO. Nasabah yang menjadi Agen BRI LINK kesulitan menggunakan aplikasi BRIMO yang disebabkan oleh kesamaan fitur antara aplikasi BRIMO dengan BRILINK Mobile. Ketidakpercayaan diri Nasabah dalam menggunakan aplikasi BRIMO juga menjadi faktor penyebab tidak digunakannya aplikasi tersebut. Ketidakpercayaan nasabah terhadap transaksi *cashless* yang banyak dipengaruhi oleh kestabilan jaringan internet dimana kestabilan jaringan internet masing-masing daerah berbeda. Belum terciptanya ekosistem bisnis secara digital menciptakan minimnya penggunaan aplikasi BRIMO, digambarkan bahwa baik *supplier* dan konsumen masih menggunakan *system* transaksi tunai. Faktor - faktor ini yang menyebabkan nasabah masih enggan dalam menggunakan aplikasi BRIMO sebagai transaksi *cashless*.

Kata Kunci: BRIMO, Transaksi Non-Tunai, Internet Banking, Pelaku Usaha