

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi Super Apps BRImo oleh generasi milenial, serta memahami pengalaman dan persepsi nasabah Bank BRI Unit Regional Office Makassar terhadap aplikasi tersebut. Dengan menggunakan pendekatan mix method, penelitian ini menggabungkan metode kualitatif sebagai metode utama untuk memahami dinamika penggunaan BRImo dalam konteks ekonomi berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi adopsi BRImo oleh nasabah milenial meliputi kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur yang relevan, keamanan, pengaruh sosial, serta promosi dan insentif. Kemudahan navigasi dan fitur-fitur seperti transfer antar bank tanpa biaya admin, pembayaran tagihan, e-wallet, QRIS, serta dukungan pelanggan yang responsif berkontribusi pada meningkatnya penggunaan aplikasi ini. Selain itu, persepsi nasabah milenial terhadap BRImo umumnya positif, dengan apresiasi terhadap antarmuka yang intuitif dan kemudahan dalam melakukan transaksi digital. Fitur-fitur yang paling menarik bagi nasabah meliputi transaksi bebas biaya admin, kemudahan pembayaran tagihan, penggunaan e-wallet, serta layanan pelanggan 24/7 yang responsif. Selain itu, fitur investasi terintegrasi juga mulai menarik minat nasabah milenial yang ingin berinvestasi dengan cara yang mudah dan aman. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang dapat digunakan untuk merancang strategi pemasaran dan pengembangan layanan yang lebih efektif guna meningkatkan daya tarik dan retensi nasabah milenial di Bank BRI Unit Regional Office Makassar.

Kata kunci: Super Apps BRImo, adopsi teknologi, generasi milenial, perbankan digital, pengalaman pengguna.