

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman pengguna internal aplikasi BRIMEN pada petugas operasional kredit dan supervisor operasional kredit dalam empat konteks operasional, yaitu Urban–Mikro, Urban–SME, Rural–Mikro, dan Rural–SME, serta menganalisis peran *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) dalam penerimaan teknologi. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed method* dengan desain studi kasus deskriptif, di mana data kualitatif dan kuantitatif dikumpulkan melalui teknik *stratified sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan teknologi BRIMEN pada pekerja Bank Rakyat Indonesia (BRI) dipengaruhi secara signifikan oleh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), di mana persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman pengguna pada berbagai konteks operasional. Pengalaman penggunaan BRIMEN menunjukkan perbedaan antara wilayah urban dan rural, serta pada segmen mikro dan SME. Pada wilayah urban, BRIMEN dipersepsikan lebih efektif dalam mendukung efisiensi administrasi kredit, monitoring dokumen, dan percepatan proses kerja karena didukung infrastruktur, pembagian fungsi kerja, manajerial, dan literasi *digital* yang relatif lebih baik, meskipun masih terdapat kendala pada proses *scanning* dan kejelasan alur *approval*. Sebaliknya, pada wilayah rural implementasi BRIMEN masih menghadapi tantangan struktural berupa keterbatasan fasilitas, kualitas jaringan, beban kerja ganda terutama di segmen Mikro, rendahnya kesiapan *digital*, serta masih adanya penggunaan sistem *legacy* secara paralel sehingga pemanfaatan sistem belum optimal. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan BRIMEN sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur, dukungan organisasi, kejelasan SOP, dan kemampuan *digital* pengguna. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi BRIMEN memerlukan intervensi operasional yang bersifat kontekstual melalui penguatan infrastruktur, penyederhanaan SOP *digital*, penataan pembagian peran kerja, peningkatan fitur monitoring dan notifikasi sistem, serta penguatan pelatihan dan literasi *digital* agar manfaat sistem dapat dirasakan secara lebih merata pada seluruh unit kerja BRI.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model* (TAM), Perbankan, Digitalisasi Tata Kelola Dokumen