

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI
UPAYA MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TANJUNG AGUNG**

(Laporan Akhir)

Oleh

Sandi Riansyah

2101081017



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2024

ABSTRAK

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI UPAYA MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TANJUNG AGUNG

Oleh:

Sandi Riansyah

Penelitian ini berjudul Analisis Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah system Aplikasi BRImo dapat memperlancar transaksi elektronik nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan Teknik pengumpulan data secara wawancara, dan observasi. Data yang diolah adalah dari hasil wawancara dengan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Agung.

Analisis data yang diperoleh adalah mencari dan menyusun secara sistematis data dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini penggunaan Aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik, maka hasil penelitian dan pembahasan bahwa nasabah telah menggunakan kemudahan akses perbankan yang ditawarkan melalui Aplikasi BRImo. Dengan adanya Aplikasi BRImo nasabah dapat mempermudah dalam melakukan transaksi elektronik. Aplikasi BRImo dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaan nasabah, kemanfaatan pengguna Aplikasi BRImo bagi nasabah membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja

Kata Kunci : Aplikasi BRImo, Transaksi Elektronik.

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI
UPAYA MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TANJUNG AGUNG**

Laporan Akhir

Oleh

Sandi Riansyah
2101081017

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Laporan Akhir : **ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO
SEBAGAI UPAYA MEMPERLANCAR
TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA PT BANK
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TANJUNG AGUNG**

Nama Mahasiswa : **Sandi Riansyah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2101081017**

Program Studi : **DIII Keuangan dan Perbankan**

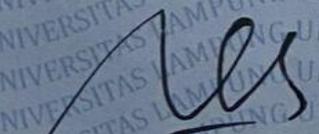
Jurusan : **Manajemen**

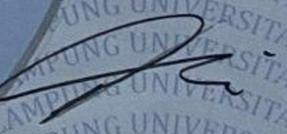
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui,
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Keuangan dan Perbankan


Muslimin, S.E., M.Sc.
NIP. 197504112003121003


Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP. 197703242008122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Muslimin, S.E., M.Sc.

Penguji Utama : Ahmad Faisol, S.E., M.M.

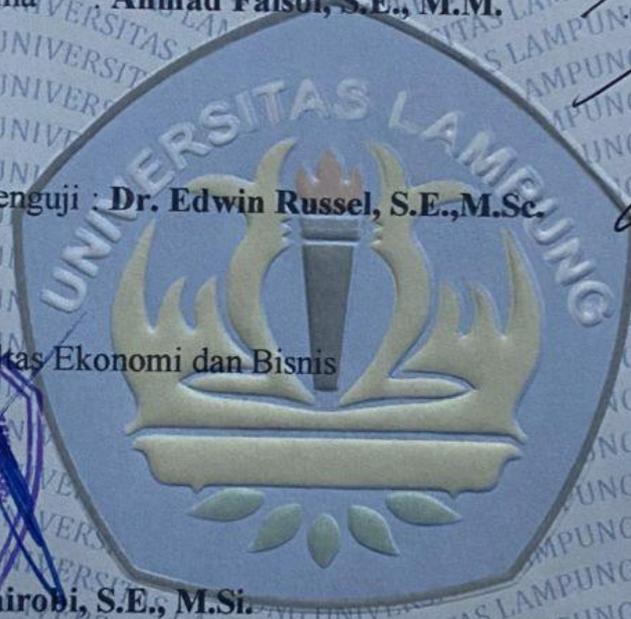
Sekretaris Penguji : Dr. Edwin Russel, S.E., M.Sc.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.

NIP. 196606211990031003

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir: 05 Juni 2024



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan Dibawah ini:

Nama : Sandi Riansyah

NPM : 2101081017

Prodi : DIII Keuangan dan Perbankan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI UPAYA MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TANJUNG AGUNG**”. Adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi atau hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat supaya dapat dimaklumi, Terima kasih.

Bandar Lampung, 28 Mei 2024

Penulis



Sandi Riansyah

NPM.2101081017

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Sandi Riansyah dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 23 Juni 2002, yang merupakan anak kedua anak Kedua dari Tiga bersaudara. buah hati dari pasangan Bapak Redi Kartono dan Ibu R Ayu Siti Holidjah. anak Kedua dari Tiga bersaudara buah hati dari pasangan Bapak Redi Kartono dan Ibu R Ayu Siti Holidjah.

Penulis menempuh pendidikan di :

1. SD Negeri 01 Kedaton, Bandar Lampung, pada tahun 2008-2015.
2. SMP Negeri 10 Bandar Lampung, pada tahun 2016 – 2018.
3. SMA YP Unila Bandar Lampung, pada tahun 2018 – 2021.
4. Pada tahun 2021 penulis diterima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Universitas Lampung.
5. Pada tahun 2024 penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 40 hari di PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.

MOTTO

“Jika saya mengambil satu langkah mundur, saya percaya bahwa semua sumpah, janji, dan banyak kesepakatan penting lainnya sekarang, semua akan sia-sia dan saya tidak akan pernah bisa kembali ”

“A real man is a man who is never afraid to always dare to go forward even if he is alone”

(Roronoa Zoro)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan segala rasa syukur kepada Allah Subhanahu
Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, kupersembahkan laporan akhir ini
dengan segala kerendahan hati kepada kedua orangtuaku tercinta, ayahku

Redi Kartono dan ibuku R Ayu Siti Holidjah

Terima kasih telah mencintai dan menyayangiku dengan penuh ketulusan, terima
kasih atas segala dukungan, motivasi, dan semangat yang telah di berikan selama
ini, serta doa yang tiada henti sampai pada akhirnya laporan akhir ini
terselesaikan

Serta Terimakasih untuk Almamater tercinta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas laporan akhir ini dengan judul **ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI UPAYA MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TANJUNG AGUNG**. Laporan akhir ini adalah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis memperoleh bimbingan serta bantuan dari semua pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainur M.Rusdi, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang selalu membantu dalam proses perkuliahan
5. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik. Terima kasih atas bantuan dan bimbingannya kepada penulis selama ini yang telah memberikan arahan serta ilmunya.

6. Bapak Muslimin, S.E.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir dan ketua penguji yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sampai selesainya laporan ini.
7. Bapak Ahmad Faisol, S.E., M.M. selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk menguji pada saat sidang komprehensif.
8. Bapak Dr. Edwin Russell, S.E.,M.Sc. selaku Sekretaris yang ikut serta membantu menguji dan memberi saran untuk Laporan Akhir.
9. Seluruh civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
10. Seluruh dosen program studi DIII Keuangan dan Perbankan, atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis menjadi mahasiswa.
11. Staff Sekretariat DIII Keuangan dan Perbankan bapak Nasirrudin yang telah membantu penyelesaian administrasi.
12. Pimpinan dan seluruh pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung terima kasih atas bimbingan dan kerja samanya selama penulis menjalankan praktek kerja lapangan.
13. Teristimewa untuk Kakak ku Reni Kartika terima kasih atas dukungannya.
14. Teristimewa untuk adikku Adam Ferdiansyah terima kasih atas dukungannya.
15. Teman-teman terbaik dan seperjuanganku di Diploma III Keuangan dan Perbankan yaitu: Ilhan, Huda, Leo, Syhaima, Jeremiana, Rilya, Laura, Tiara, Abel, Melanie, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
16. Untuk sahabat-sahabat terbaikku Bima, Kane, asyball, Ikhwan, Arya, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
17. Teman-teman Cepirit Squad yaitu: Febi, Caca, Galih, Arbi, Hatta,Indri,Dian dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan atas segala dukungannya selama ini.

Bandar Lampung, 28 Mei 2024
Penulis,

Sandi Riansyah
NPM 2101081017

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
HALAMAN JUDUL	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
SANWACANA.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Bank.....	6
2.2 Jenis Jenis Bank.....	7
2.2.1 Jenis Bank dilihat dari status kepemilikan	7
2.2.2 Jenis Bank dilihat dari kegiatan operasional	8
2.3 Fungsi Bank.....	9
2.4 Pengertian Aplikasi Digital Perbankan.....	9
2.5 Pengertian layanan Digital.....	10
2.6 Efektivitas Kerja	10
2.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Dalam Era Digital	10

BAB III METODE DAN PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK.....	12
3.1 Metode Penelitian	12
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	12
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.4 Objek Kerja Praktik	13
3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik	13
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan	14
3.4.3 Produk dan jasa layanan PT. BRI (Persero) Tbk.....	14
3.4.4 Struktur Organisasi	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Pelayanan Aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung	24
4.2 Analisis Peranan Aplikasi BRImo Dalam Memperlancar Transaksi Pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	25
BAB V SIMPULAN	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Aplikasi Brimo PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	3
2. Kemudahan yang diberikan oleh Aplikasi BRImo oleh PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perusahaan perlu meningkatkan pelayanan Profesional di bidangnya masing-masing, terutama di industri jasa. Perubahan teknologi dan pesatnya arus informasi telah mendorong Fasilitas pelayanan yang diciptakan perusahaan dapat memuaskan Kebutuhan dan keinginan konsumen karena pelayanan yang berkualitas Akan terbentuk sikap positif terhadap perusahaan dari masyarakat khawatir. Pengalaman teknologi informasi dari waktu ke waktu Perkembangan yang cepat. Kehidupan manusia tidak luput dari perhatian setiap hari Dengan bantuan teknologi, bahkan teknologi mengubah cara hidup manusia saat ini. Bantuan teknologi yang semakin maju dan modern dalam kehidupan manusia. dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan informasi.

Perkembangan dan pertumbuhan Teknologi berbanding lurus dengan perkembangan gaya hidup saat ini. Dan Luasnya informasi yang tersedia dari berbagai media menjadikan Perkembangan gaya hidup masyarakat memerlukan akses terhadap informasi Penuhi kebutuhan informasi mereka dengan cepat. Sekarang Kebutuhan akan informasi ini telah membentuk cara kita hidup dalam masyarakat saat ini Tidak dapat dipisahkan dari peralatan teknologi. Ini adalah deskripsi persyaratannya Informasi publik saat ini penting dan perlu diakses Informasi lebih cepat dan akurat.

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang mengikuti perkembangan teknologi informasi Untuk menunjukkan keunggulan, perusahaan jasa seperti bank umumnya menawarkan berbagai layanan praktis untuk menarik pelanggan dengan menggunakan kekuatan dukungan teknologi informasi. Metode konvensional yang masih digunakan di perbankan adalah pelayanan kepada nasabah yang datang ke

bank untuk melakukan berbagai jenis transaksi, baik penyetoran dana, transfer antar rekening atau lainnya. Hal ini justru mengakibatkan tidak efektifnya cara konvensional. Misalnya nasabah pergi ke bank terdekat, lalu mengisi formulir tanda transfer dan mengantri. Cara ini memakan banyak waktu, dari. Dengan alasan itulah maka bank memberikan layanan yang diprediksi dapat membantu mengurangi kerumitan metode konvensional. Persaingan layanan digital sekarang semakin ketat, antar bank pun kini saling berlomba menyediakan layanan digital untuk nasabahnya. Digitalisasi tidak hanya memberikan fasilitas kebutuhan nasabah dengan mesin, tetapi juga memberikan nasabah dalam bertransaksi dengan cepat dan memberikan kepuasan.

Bank BRI merupakan salah satu bank yang sudah menyediakan layanan digital untuk nasabahnya. Meningkatnya persaingan global di sektor perbankan, maka dari itu Management BRI menyadari untuk mencari cara yang berinovasi untuk bisa bersaing agar lebih maju perkembangan teknologinya. Bank BRI telah mengeluarkan aplikasi mobile banking, yaitu BRImo. BRImo adalah aplikasi baru yang merupakan pengembangan dari aplikasi BRI Mobile yang berkolaborasi dengan mobile banking, internet banking, dan uang elektronik hanya dalam satu menu transaksi. Aplikasi BRImo memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai jenis transaksi, seperti internet banking, mobile banking, dan uang elektronik ke dalam satu aplikasi. Kelebihan aplikasi BRImo mampu melayani berbagai kebutuhan lewat satu aplikasi, melalui aplikasi bisa juga membuka rekening tabungan, digital saving, memilih jenis ATM sendiri, memiliki cek mutasi panjang, dan nasabah juga bisa melakukan tarik tunai tanpa kartu ATM, serta masih banyak lagi keunggulan Aplikasi BRImo.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Aplikasi Brimo Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung

No	Tahun	Jumlah nasabah	Presentase Kenaikan
1	2021	5.345	-
2	2022	11.558	116%
3	2023	15.712	36%

(Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung 2024)

Dari Tabel 1.1 ditunjukkan bahwa BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung mengalami peningkatan setiap tahunnya Pada tahun 2021 ke 2022, jumlah Nasabah meningkat dari 5.345 menjadi 11.558 Pada tahun 2023 meningkat lagi menjadi 15.712 jumlah nasabah bertambah. Data ini membuktikan bahwa di tahun 2022 masyarakat antusias dengan kemudahan penggunaan aplikasi BRImo untuk memudahkan nasabah. Berdasarkan uraian konteks, maka dapat disimpulkan apa yang dibahas dengan bertambahnya jumlah pelanggan setiap tahunnya di Tanjung agung, dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan di Aplikasi BRImo merupakan langkah yang baik bagi nasabah kantor perbankan BRI.

Berbagai kemudahan bisa didapatkan ketika menggunakan aplikasi BRImo, salah satunya nasabah tidak perlu pergi langsung ke bank untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial. Yang harus dipersiapkan jika nasabah ingin memanfaatkan layanan aplikasi BRImo adalah mereka hanya menyediakan telepon saja Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk membuat suatu laporan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI UPAYA MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA PT BANK BRI KANTOR CABANG TANJUNG AGUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks yang diuraikan di atas maka dapat dirumuskan identifikasinya yaitu: “Kemudahan apa yang didapat nasabah terhadap Pelayanan Aplikasi BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui apa saja kemudahan yang diberikan Aplikasi BRImo yang dapat memudahkan transaksi elektronik pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap laporan akhir ini dapat memberikan kegunaan atau manfaat untuk berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung yang antara lain:

1. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi D3 Keuangan Dan Perbankan di Universitas Lampung, serta penerapan pengetahuan selama kuliah dan magang di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung dan Mengasah kemampuan peneliti dalam menyikapi realitas kehidupan sehari-hari, khususnya yang terkait dengan aplikasi BRImo.

2. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan mengembangkan inovasi baru dari aplikasi

3. Bagi Akademis,

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat menambah pengetahuan, menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Penelitian Lanjutan,
Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Bank adalah perantara keuangan umum Mendirikan lembaga yang berhak menerima simpanan dan pinjaman uang, dan menerbitkan surat promes atau biasa disebut uang kertas. kata bank Berasal dari bahasa Italia "banca" yang berarti "penukar uang". Namun Menurut UU Perbankan, bank adalah badan komersial yang memungut biaya Menerima dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya ketertiban masyarakat dengan kredit dan/atau bentuk lainnya Meningkatkan taraf hidup orang banyak (UU No. 7 Tahun 1992) Tentang Perbankan di Indonesia Pasal 1 (1).

Menurut G.M. Verryn Stuart (2014:5) “Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukaran uang berupa uang giral”

Menurut Kasmir (2008:7):“Bank merupakan Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.”

Menurut Abdurrachman (2014:6)“bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan”

2.2 Jenis Jenis Bank

Menurut Totok Budisanto dan Nuritmo (2013:109) Bank dapat dikelompokkan kedalam berbagai jenis yang masing-masing dilihat dari berbagai segi. Pembagian jenis ini ditujukan tertentu mengingat setiap jenis usaha yang memiliki berbagai karakteristik tertentu. Secara umum bank terdiri dari :

1. Bank Sentral

Bank Sentral adalah bank yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, pengarahannya dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan pencetakan atau penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya.

2. Bank Umum

Sesuai Undang-Undang No.10 Tahun 1998 bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.2.1 Jenis Bank dilihat dari status kepemilikan

Menurut Totok Budisantoso dan Nuritmo (2013:119) jenis bank Dilihat dari status kepemilikannya antara lain :

1. Bank Milik negara

Bank milik negara merupakan bank yang seluruh modalnya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan dan pendiriannya di bawah undang-undang tersendiri. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank BNI, Bank Bukopin, Dan BTN.

2. Bank Milik Swasta Nasional

Merupakan bank yang didirikan dalam bentuk hukum Perseroan terbatas, di mana seluruh sahamnya dimiliki oleh WNI dan/atau badan-badan hukum Indonesia. Contohnya Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Central Asia (BCA), Bank Niaga, dan lain lain.

3. Bank Swasta Asing

Merupakan bank yang didirikan dalam bentuk cabang bank yang sudah ada di luar negeri atau dalam bentuk campuran antara bank asing dan bank nasional yang ada di Indonesia. Contohnya, Citibank, HSBC, Rabo Bank, dan commonwealth.

4. Bank Pembangunan Daerah

Merupakan bank yang pendiriannya berdasarkan peraturan daerah provinsi dan Sebagian besar sahamnya dimiliki oleh pemerintah kota dan pemerintah kabupaten di wilayah bersangkutan dan modalnya merupakan harta kekayaan pemerintah daerah yang dipisahkan. Contohnya, bank jatim, bank jateng , bank lampung, bank dki, dan bank papua.

5. Bank Campuran

Merupakan bank yang Sebagian sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Contohnya, bank UOB Buana, ANZ Panin Bank, Bank OCBC NISP, dan Bank DSB Indonesia.

2.2.2 Jenis Bank dilihat dari kegiatan operasional

Menurut Totok Budisantoso dan Nuritmo (2013:120) jenis bank dilihat dari status kepemilikannya antara lain :

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang mempunyai hak dan wewenang yang diberikan oleh bank Indonesia untuk melakukan transaksi valuta asing dan lalu lintas devisa serta hubungan koresponden dengan bank asing di luar negeri. Contohnya , BNI, BRI, BANK Mandiri, Bank Bukopin, BCA, Bank Mega, dan Bank permata

b. Bank Nondevisa

Merupakan bank yang dalam operasionalnya hanya melaksanakan transaksi di dalam negeri, tidak melakukan transaksi valuta asing, dan tidak melakukan hubungan dengan bank asing di luar negeri

2.3 Fungsi Bank

Menurut Sri Susilo (2000:6) “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” menyatakan bahwa :

“Secara lebih spesifik fungsi bank adalah sebagai *Agent Of Trust, Agent Of Development, Dan Agent Of Services.*”

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas adalah :

1. Agent Of Trust

Dasar utama kegiatan bank adalah *trust* atau kepercayaan, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana.

2. Agent Of Development

Kegiatan bank sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana, memungkinkan Masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa.

3. Agent Of Services

Disamping kegiatan menghimpun dana dan penyaluran dana, bank juga memberikan jasa-jasa perbankan yang lain pada Masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank erat kaitannya dengan perkenomian Masyarakat secara umum.

2.4 Pengertian Aplikasi Digital Perbankan

Menurut Puspitadewi (2019:249) Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di

2.5 Pengertian Layanan Digital

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Layanan Digital yaitu produk Bank dalam bentuk layanan yang diberikan oleh Bank dengan pemanfaatan melalui media elektronik untuk memberikan akses bagi nasabah dan calon nasabah terkait produk Bank maupun produk atau layanan dari mitra Bank, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan calon nasabah

2.6 Efektivitas Kerja

Menurut Lailatul Ismaul Fahmi (2020) Efektivitas kerja berkaitan dengan bagaimana seorang pegawai secara maksimal menggunakan fasilitas atau pun variabel yang disediakan dalam proses penyelesaian pekerjaan yang dijalani, dimana ketika hasil kerja karyawan semakin baik mendekati tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa tingkat produktivitas dari karyawan yang bersangkutan tinggi dan mengartikan efektivitas kerjanya juga tinggi. Efektivitas kerja bisa digunakan selaku orientasi kerja apabila lebih dahulu bisa menciptakan suatu baik benda maupun jasa dengan mengutamakan kualitas serta bisa terselesaikan pas pada waktunya dengan menggunakan segala sumberdaa yang terdapat berbentuk dana ataupun fasilitas serta prasarana

Siagian (2007) menyatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Pada dasarnya efektivitas itu adalah suatu pekerjaan yang dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran pekerjaanya.

2.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Dalam Era Digital

Pada kegiatan seminar Transformation and 21st Century Learning Mendikbud menjelaskan setidaknya ada empat kompetensi dalam era digital ini yang disebut 4C yaitu:

1. *Critical Thinking and Problem Solving*

Berpikir kritis dalam pemecahan masalah. Pemikiran yang kritis merupakan salah satu modal mapping pada setiap orang. Berpikir kritis berfokus pada berpikir logis tanpa mengeluarkan banyak energi negatif dan kemaran. Sehingga melalui alur berpikir yang baik, seseorang diharapkan mampu memecahkan berbagai permasalahan yang menggunakan cara yang logis. Terlebih lagi, saat ini banyak perangkat canggih yang mampu diaplikasikan

2. *Creativity*

Kreativitas seseorang dalam mengolah berbagai isu yang ada. Ada banyak cara yang ditawarkan dalam mengolah, tergantung bagaimana kita mencari inovasi dan menggunakan kreasi masing-masing agar menarik.

3. *Communication Skills*

Berkaitan dengan kecakapan dalam berkomunikasi. Semakin berkembangnya zaman, semakin luas pula ruang lingkup bahasa dan bahasan dunia. Bukan hanya sekedar berbicara yang sopan dan sesuai dengan EYD. Namun wawasan yang luas juga dibutuhkan supaya komunikasi dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya fasilitas di era digital ini, bukan alasan lagi untuk tidak mengetahui berbagai perkembangan lokal maupun dunia. Cara berkomunikasi yang baik juga menandakan kepandaian seseorang dalam pemilihan verbal. Sehingga lawan bicarapun tak akan meremehkan setiap topik pembicaraan. Dalam era digital, setiap orang dituntut untuk tidak salah paham dalam penyampaian informasi

4. *Ability to Work Collaboratively*

Kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan untuk bekerja sama. Tidak semua orang mampu cepat akrab dan beradaptasi dengan lawan bicaranya. Banyak media sosial di era ini menjadikan seseorang mampu bekerja sama hingga berdiskusi dalam satu grup. Bekerja sama dianggap sebagai suatu keharusan dalam mencapai tujuan secara serempak. Dalam menyikapi era digital ini, seharusnya setiap pimpinan mampu berkolaborasi dengan para karyawannya dan setiap karyawan mampu berkolaborasi dengan karyawan lain dalam melakukan hal positif. Sehingga tidak ada lagi individualisme dan egois yang berkepanjangan

BAB III

METODE DAN PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK

3.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana penelitian mendeskripsikan keadaan objek dengan cara mengumpulkan data dan mengolah data yang berkaitan erat dengan yang diteliti, sehingga diperoleh hasil analisis yang tepat dan akurat. merupakan jenis penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara rinci dan mendalam untuk mengevaluasi “Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung”

3.2 Jenis Dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini sangat berhubungan dengan jenis data yang diambil. Data yang dipakai diharapkan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi sehingga mampu menyelesaikan permasalahan penulisan. Sumber data yang digunakan yaitu:

1. Data Primer

Jenis Data Primer Yaitu dalam berupa data yang diperoleh langsung dari hasil pencarian berdasarkan pada data di PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung. memuat data mengenai penggunaan aplikasi BRImo kelancaran transaksi elektronik.

2. Data Skunder

Yaitu dalam bentuk data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber, baik tertulis maupun lisan. melalui media perantara

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan maka penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

1. Observasi

Observasi Yaitu peneliti melakukan pemeriksaan langsung kepada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung untuk melengkapi data yang diperlukan

2. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang diteliti. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mempelajari dan mengumpulkan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh data yang solid, dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pihak-pihak yang dapat mendukung data terkait masalah yang diteliti. Wawancara ini juga dilakukan oleh peneliti melalui proses pertanyaan langsung dan tanggapan dengan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Tanjung Agung

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik

1. Lokasi

Lokasi kerja praktik lapangan dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung yang beralamat di Jl. P. Antasari No.63C, Kedamaian, Kec. Kedamaian, Kota Bandar Lampung, Lampung 34517.

2. Waktu Kerja Praktik

Kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) dilakukan selama 40 hari kerja. Dimulai pada tanggal 9 Januari 2022 sampai dengan 29 Februari 2024.

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.2.1 Profil Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI

berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM).

Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar penpres No.17 Tahun 1965, tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia urusan koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II

bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No.14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No.13 tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan Kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Sampai sekarang PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan pelayanan KUK (Kredit Usaha Kecil) pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan Seeptember sebesar Rp. 20.466 milyar. Kemudian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada 10 November 2003 lalu, mencatat sejarah dengan melakukan pencatatan perdana sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES). Bank BRI secara resmi tercatat sebagai emiten di BEJ dan BES dengan nama saham BBRI. Selain melakukan pencatatan saham perdana di BEJ dan BES, Bank BRI juga melakukan *refund*, distribusi surat konfirmasi penjatahan kepada investor, distribusi saham secara elektronik serta melakukan pembayaran kepada pemerintah dan emiten. Pemerintah selaku pemilik saham tunggal BRI melepas sampai 30 persen sahamnya di BRI kepada publik melalui pasar modal.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor

Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI Unit dan 357 Pos Pelayanan Desa.

3.4.2.2 Visi dan Misi PT. BRI (Persero) Tbk

a. Visi PT. BRI (Persero) Tbk

Visi PT Bank Rakyat Indonesia adalah “*The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion*”

b. Misi PT. BRI (Persero) Tbk

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan mencegah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada semua nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholder)

3.4.3 Produk dan jasa layanan PT. BRI (Persero) Tbk

3.4.3.1 Produk tabungan

a. Tabungan BritAma

Merupakan tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem *Real Time Online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

b. Simpedes

Merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dipakai dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI/ Kanca BRI/ Kantor Cabang Pembantu/ BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

c. Simpedes TKI

Merupakan tabungan yang diperuntukan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran atau penampungan gaji TKI.

d. BritAma Valas

Merupakan tabungan dalam mata uang asing untuk 19 memenuhi kebutuhan simpanan yang menawarkan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam jenis *Currency* meliputi USD, AUD, SOD, CNY, dan EUR.

e. BritAma Bisnis

Merupakan produk tabungan yang memberikan kelulusan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis

f. BritAma Rencana

Merupakan tabungan investasi dengan setoran setiap bulannya yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

g. Tabungan BRI Junior

Merupakan produk tabungan BRI yang ditunjukkan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

h. TabunganKu

Merupakan produk tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3.4.3.2 Produk Deposito

a. Deposito Rupiah

Merupakan produk deposito dalam bentuk mata uang rupiah.

b. Deposito Valas

Merupakan produk deposito BRI yang memberikan kenyamanan investasi dana dalam mata uang asing.

c. *Deposito On Call*

Deposito On Call BRI merupakan produk deposito yang menawarkan investasi yang tinggi.

3.4.3.3 Produk Pinjaman

a. Kredit Investasi

Merupakan fasilitas kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membiayai barang modal atau aktiva tetap perusahaan. Seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan, dll.

b. Kredit Modal Kerja

Merupakan fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produk, piutang dan persediaan.

c. KMK Ekspor

Merupakan fasilitas kredit untuk pembiayaan produk atau pembelian barang-barang untuk di ekspor (*Pre-ekspor Financing*) atau pembiayaan kepada nasabah yang melakukan negosiasi wesel ekspor (*post ekspor financing*).

d. KMK Kontruksi

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan jasa kontruksi atau pekerjaan yang berhubungan dengan penyelesaian atau proyek.

e. Kredit BRIGuna

Merupakan kredit kepada pegawai tetap atau pensiunan yang diberikan kepada calon debitur atau debitur dengan narasumber pembiayaan yang berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji ataupun pensiunan).

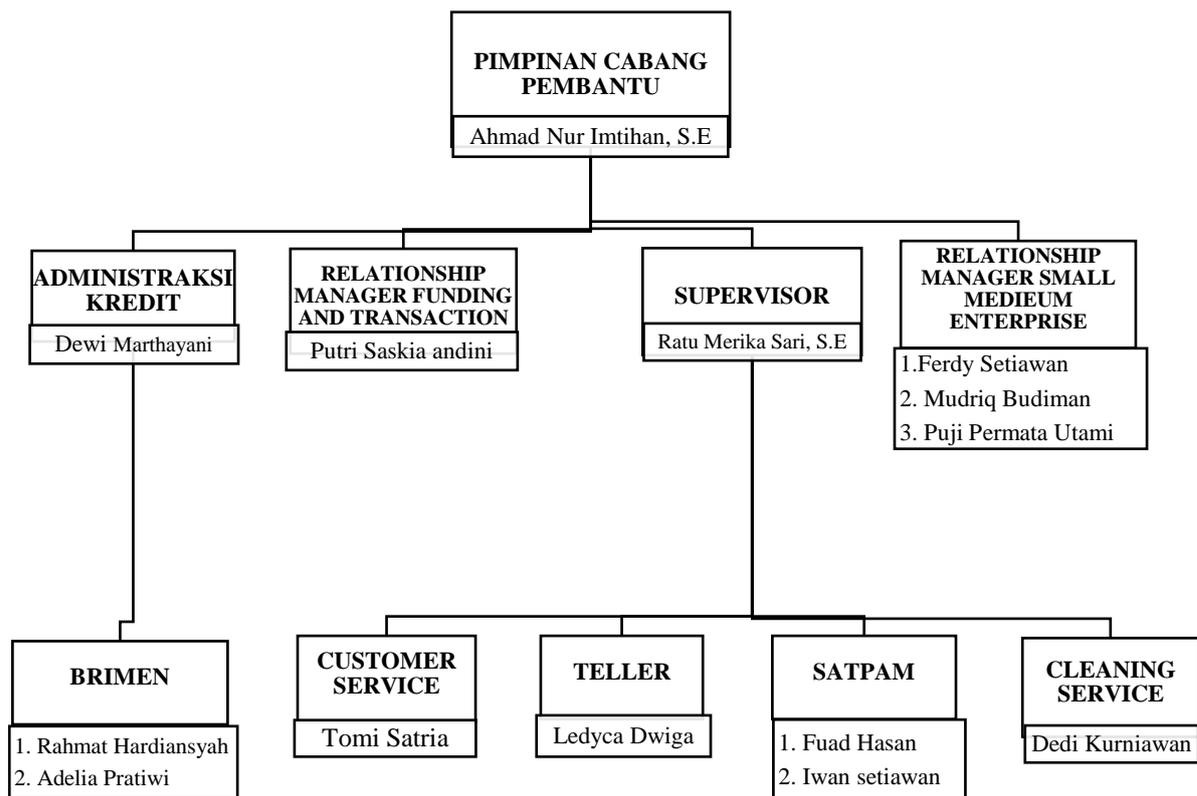
f. Kredit Waralaba

Merupakan kredit yang diberikan dalam bentuk modal kerja dan investasi bagi usaha waralaba.

g. Kredit Ketahan Pangan dan Energi (KKPE)

Merupakan kredit investasi dan atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan program ketahanan pangan dan program pengembangan tanamana bahan baku bahan bakar nabati.

3.4.4 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung



Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung

1. Pimpinan Cabang Pembantu

Tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang diantaranya :

- a. Memimpin kantor BRI cabang pembantu dan mengembangkan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat di wilayah kerjanya.
- b. Mengadakan hubungan kerja yang baik dengan intern dan ekstern dalam batas wewenangnya.

- c. Mampu melaksanakan kerja RM, ADK, *Teller* dan *Customer Service* apabila
- d. yang bersangkutan tidak dapat hadir.
- e. Mengembangkan bisnis BRI unit di wilayah kerjanya untuk mencapai Laba yang maksimal.
- f. Kelancaran tugas-tugas operasional termasuk efisiensi dan tercapainya tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas BRI cabang pembantu.
- g. Bertanggung jawab atas ketersediaan kas yang selalu cukup.

2. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab Supervisor diantaranya:

- a. Memastikan bahwa tugas-tugas dibidang personalia, logistic (termasuk surat berharga untuk Kanca lain) dan keamanan di Unit telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Mengagenda surat keluar dan surat masuk dengan tertib sesuai ketentuan yang berlaku dan meningkatkan pelayanan pada nasabah dan internal consumer.
- c. Mengatur lalu lintas komunikasi (telpon, faksimili, internet) dalam rangka menjaga efektivitas komunikasi unit menyiapkan kuitansi tambahan kas.
- d. Menyetujui tambahan kas awal *teller membuku* dan mendistribusikan uangnya kepada *teller*
- e. Memelihara dan mengerjakan Register Kas Induk.

3. *Relationship Manager Funding & Transaction*

Tugas dan Tanggung jawab *Relationship Manager Funding & Transaction* :

- a. Melaksanakan kegiatan pemasaran pinjaman, simpanan, brilink dan jasa bank lainnya.
- b. Memprakarsai dan menganalisis usulan pinjaman.
- c. Melakukan pembinaan terhadap nasabah BRI Unit dan Agen brilink.
- d. Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis dana, pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*)

- e. Monitoring portofolio dana serta jasa bank lainnya.

4. *Relationship Manager Small Medium Enterprise*

Tugas dan Tanggung jawab *Relationship Manager Small Medium Enterprise* :

- a. Melakukan identifikasi *customer* guna tercapainya target pembiayaan yang telah ditetapkan dan melakukan proses inisiasi, solisitasi, pengumpulan data analisa atas pengajuan permohonan pembiayaan untuk menjamin kelancaran proses pengajuan proposal pembiayaan kepada komite pembiayaan.
- b. Melakukan analisa atas perpanjangan pembiayaan SME yang telah jatuh tempo untuk menjaga kualitas pembiayaan nasabah sehingga tetap tergolong kedalam kolektibilitas lancar.
- c. Memasarkan produk-produk dan jasa pelayanan Bank BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah guna meningkatkan pelayanan dan hubungan baik dengan nasabah.

5. Administrasi Kredit (ADK)

Tugas dan tanggung Administrasi Kredit (ADK) diantaranya :

- a. Mengerjakan Prosedur Pemberian Kredit (PPK) Bisnis-Ritel, Surat Edaran (SE) dan sebagainya sehubungan dengan adanya perubahan- perubahan.
- b. Mengusahakan agar kebijakan dan prosedur perkreditan didalam PPK Bisnis-Ritel, SE dan lain-lain dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien.
- c. Membantu dalam menafsirkan dan menerapkan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP) PT. BRI (Persero)Tbk, Prosedur Pemberian Kredit (PPK) Bisnis-Ritel dan SE.
- d. Menjamin pendelegasian wewenang memutus kredit telah dilaksanakan sesuai aturan.
- e. Menerima usulan Putusan Delegasi Wewenang Kredit (PDWK) dari kantor cabang/kantor wilayah untuk diteruskan kepada pejabat pemutus untuk mendapatkan putusan.
- f. Meneruskan PDWK yang telah diputus kepada unit kerja pengusul.

- g. Memastikan bahwa para pejabat kredit lini memutus kredit sesuai dengan PDWK yang telah diberikan.
- h. Menyajikan data-data untuk kepentingan pimpinan wilayah (pinwil)/pimpinan cabang (Pinca) secara periodik guna memantau dan mengevaluasi kualitas penggunaan PDWK putusan kantor wilayah/kantor cabang.

6. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab *Customer service* diantaranya:

- a. Melayani pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro).
- b. Melayani permintaan buku cek, buku bilyetgiro, dan buku setoran.
- c. Membuat debet nota kepada nasabah giro atas pemakaian cek/bilyet giro.
- d. Melayani informasi saldo nasabah.
- e. Memberikan informasi produk-produk bank.
- f. Melayani komplain nasabah.
- g. Menginventaris daftar hitam nasabah giro.

7. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *teller* diantaranya :

- a. Melayani pembayaran kiriman uang masuk (tunai) sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b. Menerima setoran tunai kiriman uang keluar sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c. Menerima setoran kiriman uang keluar dengan cek/bilyet giro internal sesuai dengan prosedur.
- d. Menerima setoran kiriman uang keluar dengan cek/bilyet giro bank lain sesuai prosedur.
- e. Membuat/mengerjakan/mengisi kartu aktivitas teller.

8. *Security* (keamanan)

Tugas dan tanggung jawab *security* (keamanan) diantaranya :

- a. Melayani nasabah dengan memberikan pelayanan dengan cara memberikan bantuan terhadap nasabah berkaitan dengan kepentingan nasabah.
- b. Memberikan rasa aman kepada nasabah maupun semua pegawai BRI.
- c. Mengamankan kantor BRI.

9. *Cleaning service* (pramubakti)

Tanggung jawab *cleaning service* / pramubakti antara lain :

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan BRI demi memberikan rasa kenyamanan kepada nasabah yang datang

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Strategi memperlancar transaksi elektronik nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Tanjung Agung Strategi yang digunakan adalah dengan meningkatkan jumlah pengguna, kelengkapan produk jasa yang siap ditawarkan, lokasi yang strategis, keramahan dan efisiensi pelayanan serta fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada akan memudahkan konsumen dan nasabah akan merasa aman dan nyaman serta nasabah akan lebih berpartisipasi dalam mencoba produk-produk yang ditawarkan oleh aktivitas perbankan.

upaya untuk mempromosikan layanan dan manfaat yang diberikannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi, kita tidak boleh berharap bahwa nasabah akan mengetahui bank dan produknya. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh dan menarik dalam mempertahankan nasabahnya, banyak produk dan layanan jasa yang diawarkan oleh bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik, seperti tabungan, giro, deposito, transfer, *payment point*, m-Banking, SMS Banking dan masih banyak lainnya.

Beberapa hal yang dilakukan di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya:

1. Bersikap ramah
2. Melayani secara cepat dan tepat
3. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah
4. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

5.2 Saran

Dengan adanya penelitian ini, kiranya dapat memberikan suatu pengetahuan dan masukan, antara lain :

1. Dalam Prosedur penggunaan Brimo Seharusnya menawarkan cara yang lebih sederhana untuk mendapatkannya tanpa melalui beberapa aktivasi tetapi langsung di smartphone ketika pelanggan membuka rekening termasuk nomor telepon. untuk nasabah baru cara ini efektif. sebaiknya menawarkan layanan yang lebih nyaman dengan menelepon Perbankan yang menunjukkan nomor telepon.
2. Lebih teliti dalam memaksimalkan sistem pembayaran yang ada pada aplikasi brimo untuk menyederhanakan proses bagi nasabah baru dan mempertahankan nasabah.
3. Memberikan insentif ataupun penghargaan yang sesuai pada nasabah yang sering melakukan transaksi di aplikasi brimo agar nasabah mempunyai alasan untuk tetap menggunakan Aplikasi Brimo
4. PT Bank Cabang Pembantu Rakyat Indonesia Tanjung Agung semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas pegawai sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan yang lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- A. Abdurrachman. (2014). *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan*. Jakarta: PT. Pradya Paramitya
- Annisa Indah Mutiasari. (2023). *Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital*, 34–35.
- Ibnu. (2021). *Digital Banking: Pengertian, Jenis, Kelebihan dan Kekurangannya*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Jumanto. (2023) “17 Manfaat dan Fungsi Aplikasi BRImo Untuk Nasabah serta Agen”.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (20014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nurul Ichan Hasan. (2023). *Pengantar Perbankan Jakarta: Gaung Persada Press Group*
- Puspitadewi. (2019) *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai*. *Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 247–258.
- Setiawati, Rosti. (2023). *Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society*, 2-6
- Soejitno, Irhim & Rachim Abdul. (2004). *Etika Perbankan*. Jakarta: Batavia Press.
- Stuart. Prof. G.M Verryn.(2008). *Bank dan Non Bank*. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan*
- Tannia Regina (2021). *Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK*, 30-32
- Totok Budisantoso & Nuritmo. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat

Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (1992)

Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 1968 Tentang Bank Sentral (1968)