

ABSTRAK

UPAYA MENINGKATKAN PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI BRI MOBILE DI PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMILING

Oleh

IGO MADANI

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan, salah satunya melalui layanan *mobile banking*. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. menghadirkan aplikasi BRI Mobile (BRImo) sebagai bentuk inovasi digital untuk mempermudah transaksi keuangan nasabah. Namun, masih banyak nasabah yang belum memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi dan wawancara kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas nasabah mengalami kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap fitur BRImo, keterbatasan dalam penggunaan smartphone, serta kendala teknis saat registrasi. Upaya yang telah dilakukan oleh pihak bank untuk meningkatkan pemahaman meliputi sosialisasi langsung, edukasi melalui media sosial, pemberian dukungan teknis, dan penyediaan layanan pelanggan berbasis digital. Penerapan langkah-langkah tersebut terbukti meningkatkan minat serta kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Kata kunci : Digitalisasi perbankan, Mobile Banking, SOP

ABSTRACT

EFFORTS TO IMPROVE CUSTOMER UNDERSTANDING OF THE USE OF THE BRI MOBILE APPLICATION AT PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMILING

BY

IGO MADANI

The development of information technology has driven significant transformation in the banking sector, one of which is through mobile banking services. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. presents the BRI Mobile (BRImo) application as a form of digital innovation to facilitate customer financial transactions. However, there are still many customers who have not utilized this application optimally. This study aims to determine the level of customer understanding of the use of the BRImo application at PT. Bank Rakyat Indonesia Kemiling Unit. The method used is descriptive qualitative with an observation and interview approach to customers. The results of the study show that the majority of customers experience obstacles such as a lack of understanding of BRImo features, limitations in smartphone use, and technical obstacles during registration. Efforts that have been made by the bank to improve understanding include direct socialization, education through social media, providing technical support, and providing digital-based customer services. The implementation of these steps has been proven to increase customer interest and comfort in using the BRImo application.

Keywords: Banking digitalization, Mobile Banking, SOP