

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

(Laporan Akhir)

**Oleh
Igo Madani
2101081024**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

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

Oleh

Igo Madani
2101081024

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md)
KEUANGAN PERBANKAN

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

Judul Laporan Akhir

**: UPAYA MENINGKATKAN PEMAHAMAN
NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI BRI MOBILE DI PT. BANK
RAKYAT INDONESIA UNIT KEMILING**

Nama Mahasiswa

: Igo Madani

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2101081024

Program Studi

: DIII Keuangan dan Perbankan

Jurusan

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



Pembimbing Laporan Akhir

Ketua Program Studi

DIII Keuangan dan Perbankan

Driya Wiryanan, S.E., M.M

NIP. 197209092005011002

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

NIP. 197703242008122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

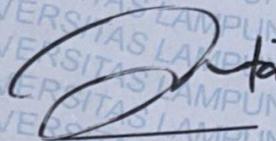
Ketua Penguji : Driya Wiryawan, S.E., M.M



Penguji Utama : Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc



Sekretaris : Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIP 196606211990031003

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : 28 Mei 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Igo Madani

NPM : 2101081024

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul **“UPAYA MENINGKATKAN PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRI MOBILE DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMILING”**. 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 agar dapat diamklumi, Terima kasih.

Bandar Lampung, Juni 2025

Penulis,



Igo Madani
NPM. 2101081024

RIWAYAT HIDUP



Igo Madani dilahirkan di Rawa Jitu tepatnya pada tanggal 06 September 2002, merupakan anak ketiga dari Bapak Mursalin Mz dan Ibu Aida Wati dari tiga bersaudara.

Peneliti menempuh pendidikan pertamanya di Sekolah Dasar Negeri (SD N) 1 Teladas pada tahun 2008-2014. Selanjutnya, peneliti melanjutkan pendidikan tingkat menengah di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung pada tahun 2014-2017.

Kemudian, peneliti melanjutkan pendidikan di SMAN 07 Bandar Lampung pada tahun 2017-2020. Pada tahun 2021, peneliti resmi terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi DIII Keuangan & Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur Vokasi.

Pengalaman organisasi yang pernah peneliti ikuti selama menjadi mahasiswa Universitas Lampung yaitu Unit Kegiatan Mahasiswa Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen sebagai anggota pada tahun 2021-2022. Peneliti juga mengikuti Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Ekonomi Unila sebagai anggota Kaderisasi pada tahun 2021. Peneliti juga pernah aktif menjadi panitia dalam kegiatan Open Recruitment (OPREC) tahun 2022 sebagai Tutor. Selain itu, peneliti pernah menjadi panitia pada acara Manajemen Tour (M-Tour) sebagai penanggungjawab keamanan tahun 2022. Penulis juga melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 40 hari dari 09 Januari hingga 29 Februari 2024 di kantor PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Kemiling.

MOTTO

“Kamu Pasti Bisa Dek”

(Ibu Aida)

“Kalau bukan kita bertiga yang ngubah nasib keluarga, siapa lagi?”

(Kak Merlinda Oktariyanti)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, kemudahan, serta kesabaran untuk menyelesaikan laporan akhir ini. Segala Syukur saya ucapkan, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti di sekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga laporan akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan akhir ini saya persembahkan kepada:

Ayah Mursalin MZ dan Ibu Aida Wati

Yang senantiasa mendoakan dan memberikan cintanya tiada putus serta menjadi penyemangat untuk dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan lancar.

SANWACANA

Tiada kata paling indah yang dapat peneliti ucapkan kecuali rasa syukur *alhamdulillah* karena Allah SWT. yang telah melimpahkan ridho, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“UPAYA MENINGKATKAN PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRI MOBILE DI PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMILING”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Keuangan dan Perbankan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Peneliti menyadari bahwa tanpa arahan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak laporan akhir ini tidak dapat terselesaikan, maka dari itu peneliti menyampaikan penghargaan yang tinggi dan ucapan 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. Zainnur 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 dan Penguji Utama.
5. Bapak Driya Wiryawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL), Dosen Pembimbing Laporan Akhir, dan Ketua Penguji yang telah banyak meluangkan waktu, pemikiran dalam membimbing, motivasi, dan inspirasi peneliti sampai selesainya laporan akhir ini.

6. Ibu Nindytia Puspitasari Dalimunthe, S.E., M. Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan memberikan arahan serta motivasi.
7. Ibu Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M., selaku Sekretaris Penguji.
8. Bapak Lingga Fasela dan seluruh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kemiling yang telah memberikan bantuan dan pengetahuan kepada peneliti selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).
9. Seluruh Dosen Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang berharga bagi peneliti selama menempuh Pendidikan.
10. Bapak Nasirudin selaku staff Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu dalam proses perkuliahan.
11. Teruntuk kakakku Merlinda dan Melda, akan kuusahakan hidup untuk kalian.
12. Teruntuk peri dalam hidupku Ranita Oktavianti, I love you more.
13. Teman-teman seperjuangan selama penelitian, Rafli, Abelia, Davina, Putri, Andin, yang selalu bekerja sama memberikan motivasi, saling mendukung, dan menghibur satu sama lain.
14. Teruntuk sahabat yang selalu menerimaku Doni, Oki, Abdi, Ridho, Tigor, Sema, Iqsar, Jiwa, Rama yang telah memberikan kebaikan, semangat dan dukungan kepada peneliti untuk berjuang menyelesaikan laporan akhir ini hingga tuntas.
15. Semua pihak yang telah terlibat, mendoakan, mempermudah, mendukung, dan membantu peneliti dalam menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penyusunan laporan akhir ini. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan agar kelak dapat menjadi lebih baik di kemudian hari dan semoga laporan akhir ini dapat memberikan wawasan baru ataupun manfaat baik lainnya bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, Juni 2025

Igo Madani

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir.....	4
1.4.1 Bagi Peneliti	4
1.4.2 Bagi Perusahaan	4
1.4.3 Bagi Pembaca	4

II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Bank	5
2.2 Perbankan Digital	6
2.3 Mobile Banking.....	7
2.4 Aplikasi BRI Mobile (BRImo)	9
2.5 Pengertian Pemahaman	10
III. METODE PENELITIAN	12
3.1 Desain Penelitian	12
3.2 Sumber Data.....	12
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.4 Gambaran Umum Perusahaan.....	14
3.4.1 Sejarah.....	14
3.4.2 Visi dan Misi.....	15
3.4.3 Struktur Organisasi	16
3.4.4 Aspek Kegiatan Perusahaan.....	19
3.4.5 Jasa-Jasa Bank Lainnya	21
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Wawancara dan Observasi	25
4.2 Upaya Meningkatkan Pemahaman Kepada Nasabah.....	25
4.2.1 Sosialisasi	25
4.2.2 Dukungan Teknis	27
4.3 Mekanisme Pembuatan Akun BRI Mobile (BRImo).....	28
V. KESIMPULAN	33
5.1 Simpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Alur mekanisme pendaftaran akun BRI mobile (BRImo)	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia unit Kemiling	16
2. Alur mekanisme pendaftaran akun BRI mobile (BRImo)	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Dokumentasi PKL
- Lampiran 2.** Surat Keterangan PKL
- Lampiran 3.** Form Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 4.** Logbook Minggu 1
- Lampiran 5.** Logbook Minggu 2
- Lampiran 6.** Logbook Minggu 3
- Lampiran 7.** Logbook Minggu 4
- Lampiran 8.** Logbook Minggu 5
- Lampiran 9.** Logbook Minggu 6
- Lampiran 10.** Logbook Minggu 7
- Lampiran 11.** Logbook Minggu 8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi bertumbuh dari waktu ke waktu. Teknologi informasi diadaptasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, responsif. Bank sebagai lini usaha layanan juga meningkatkan layanannya melalui pengenalan perbankan digital. Pengaksesan layanan perbankan digital ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga meminimalisir interaksi secara langsung dengan karyawan di perbankan. Bank menggunakan aplikasi mobile ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas kegiatan operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah bank. Sesuai dengan hal tersebut, perbankan memungkinkan untuk mengembangkan strategi bisnis melalui fitur-fitur adaptif perbankan digital dengan memperhatikan rasa nyaman, aman dan kehandalan layanan kaitannya dalam memberi informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan tabungan, proses transaksi dan tutup tabungan (Azmi *et al.*, 2018). Oleh karena itu, dengan adanya perbankan digital ini nasabah dapat bertransaksi dan membuka tabungan secara mandiri.

Menurut Lintang Sari *et al.*, (2018) dengan dukungan perkembangan teknologi, pergeseran paradigma gaya hidup masyarakat berubah dan memicu peningkatan perkembangan transaksi non tunai dari tahun ke tahun. Dengan demikian, maka perkembangan inovasi sistem pembayaran non tunai pun semakin berkembang di Indonesia. Di samping itu faktor penting yang paling diminati oleh masyarakat adalah praktisnya sistem tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dorongan untuk terus melakukan inovasi salah satunya dari sektor perbankan aplikasi *Mobile Banking* (M-Banking). *Mobile Banking* adalah salah satu solusi alternatif dari produk non tunai yang bisa mempercepat dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018), *Mobile Banking* adalah aplikasi yang diluncurkan oleh sektor perbankan untuk memberikan inovasi pelayanan terhadap nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Aplikasi tersebut dapat diunduh di *smartphone* dan nasabah bisa melakukan transaksi melalui fitur atau menu dalam aplikasi tersebut. Inovasi ini lebih maju dari inovasi sebelumnya dimana layanan tersebut masih berupa SMS Banking yang sedikit merepotkan nasabah dalam menghafal format SMS dan nomor tujuan untuk melakukan transaksi perbankan. Adapun layanan perbankan yang ditawarkan oleh *Mobile Banking* tersebut adalah pengecekan mutasi dan saldo rekening, informasi transaksi dan tagihan kartu kredit, transfer dana ke sesama bank dan bank lain, pembayaran tagihan seperti listrik, telpon, angsuran serta pembelian *online* seperti tiket pesawat, pulsa, hotel dan fitur lainnya.

Layanan *Mobile Banking* ini akan memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi finansialnya, sehingga dapat dilakukan secara lebih efisien dan juga efektif terhadap waktu dan juga tempat, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke bank. Cukup dengan memasang aplikasi *Mobile Banking* pada *smartphone* maka nasabah sudah dapat menikmati layanan perbankan yang berbasis digital tersebut (Nugroho, 2021).

PT. Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank yang juga turut memberikan layanan kepada nasabahnya dengan pemanfaatan teknologi. Dengan pergeseran habit masyarakat dalam melakukan aktivitas perbankan mulai dari ATM, SMS banking lalu terciptalah model bisnis baru dari pengembangan tersebut yaitu *Mobile Banking*. Aplikasi terbaru dari layanan perbankan yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah *BRI Mobile (BRIMo)*. Menurut Fitri *et al.*, (2022) Aplikasi ini memiliki basis data melalui internet yang dapat memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi secara *online*. Fitur dari aplikasi inipun cukup lengkap, dengan memiliki

beberapa sumber dana dalam transaksi, halaman utama yang simpel serta dilengkapi sistem transfer atau pembayaran menggunakan *QR Code*. Aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo) ini memungkinkan nasabah untuk melakukan pembukaan rekening tabungan baru, pengecekan mutasi rekening yang sebelumnya hanya dalam 5 bulan terakhir kini dapat dicek dalam 12 bulan terakhir, dan memungkinkan nasabah untuk melakukan *top-up* saldo (Mandiri, 2021). Untuk Mendapatkan Aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo) cukup unduh aplikasi tersebut di *Appstore* atau *Google Play* dan pastikan sudah menjadi nasabah BRI terlebih dahulu (Bank Rakyat Indonesia, 2024).

Walaupun sudah diluncurkan sejak lama ternyata masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo). Kurangnya pemahaman nasabah dalam penggunaan aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo) mengakibatkan banyak nasabah tidak berminat untuk menggunakan aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo) tersebut (Agustin, 2021). Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) khususnya di Unit Kemiling.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis tertarik untuk mengambil judul **“UPAYA MENINGKATKAN PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRI MOBILE DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KEMILING”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang difokuskan yaitu: Apakah pemahaman nasabah terhadap penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling sudah cukup baik atau belum.

1.3. Tujuan Penelitian Laporan Akhir

Tujuan penelitian laporan akhir ini adalah untuk mengetahui pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRI Mobile di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling.

1.4. Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

Adapun penelitian laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antar lain ;

1.4.1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan juga memberikan informasi mengenai pemahaman penggunaan aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo) kepada nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling.

1.4.2. Bagi Perusahaan

Laporan akhir ini dapat menjadi salah satu referensi atau masukan bagi perusahaan untuk terus memberikan pemahaman kepada nasabah terkait penggunaan aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo) yang sudah ada, dan sebagai evaluasi atas keberhasilan peningkatan penggunaan aplikasi BRI *Mobile* (BRIMo) pada nasabah.

1.4.3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi atau referensi yang bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan untuk melakukan penulisan berkaitan dengan masalah yang sama dalam laporan akhir ini, dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan).

Menurut Hermansyah (2020), Bank adalah lembaga keuangan yang yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga pemerintahan yang menyimpan dana – dana yang dimilikinya. Berdasarkan beberapa pengertian diatas Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dari menyalurkan Kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit didukung dengan jasa lainnya.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan guna menerima simpanan dan meminjamkan uang. Kata Bank berasal dari bahasa italia yaitu banca yang berarti tempat penukaran uang. Menurut Kasmir (2008), Bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya.

Bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (financial assets) serta bermotif profit juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. Fungsi utama Bank yaitu sebagai lembaga

penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat dan untuk masyarakat, serta memberikan jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang, dengan tujuan utama yaitu mendukung dan ikut serta dalam pembangunan nasional, dengan cara meningkatkan taraf hidup masyarakat menjadi lebih baik (Hasibuan, 2005).

2.2. Perbankan Digital

Perkembangan teknologi baru yang begitu pesat dari tahun ke tahun telah membuka jalan bagi revolusi 5.0 saat ini sebagai proses panjang dalam pembangunan ekonomi dan industri. Semakin kuatnya peran dari teknologi digital termasuk hadirnya Internet of Things, Big Data, Artificial Intelligence, Human Machine Interface, Robotic and Sensor Technology, dan sebagainya, telah mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat maupun individu. Tak terkecuali penerapan teknologi baru hampir menyentuh keseluruhan sektor ekonomi yang bisa dikatakan sebagai awal dari revolusi industri baru (Iacovino, 2021).

Sejalan dengan pergeseran pertumbuhan industri ke arah digital, berbagai kegiatan mulai beralih mengikuti perkembangan yang ada. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan juga merambah ke dunia finansial. Salah satu bidang yang menuju pergeseran era industri 5.0 terjadi pada bidang perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif (Mutiasari, 2020).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, peraturan yang dikeluarkan oleh OJK ini menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis tidak terkecuali sektor perbankan. Pemanfaatan penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya bank meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu mobile banking (m-banking). Layanan m-banking membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat ponsel atau Personal Data Asistent (PDA) (Wardhana, 2015).

2.3.Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank (Kurniawati *et.al*, 2017).

Menurut Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023), mobile banking diciptakan kepada nasabah untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone, khususnya via aplikasi yang dapat diunduh. Mirip dengan ATM (Automatic Teller Machine) lewat sarana mobile banking seorang nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening banknya. Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi menggunakan mobile banking pasti bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja selama nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

Mobile banking merupakan layanan yang diberikan oleh bank bagi nasabahnya untuk dapat melakukan transaksi perbankan melalui smartphone yang dimilikinya. Mobile banking dalam menyediakan layanannya sudah terdapat pada menu yang tersedia di dalam aplikasi yang diunduh oleh nasabah. Fitur atau layanan yang biasanya disediakan bank dalam mobile banking antara lain: melihat info saldo, rekening pengguna, pembayaran tagihan (listrik dan air), transfer antar bank dan fitur lain yang dibutuhkan dan bermanfaat bagi penggunanya. Hadirnya mobile banking tentu memberikan banyak manfaat yang dapat dirasakan bagi penggunanya, maupun bagi bank itu sendiri. Manfaat bagi pengguna mobile banking yang paling dirasakan adalah kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan sebelum berkembangnya mobile banking, Transaksi perbankan dilakukan secara konvensional yaitu mendatangi bank secara langsung, namun sekarang nasabah hanya perlu mengandalkan smartphone dan internet yang dimilikinya untuk melakukan transaksi.

2.4. Aplikasi BRI Mobile (BRImo)

Salah satu bank yang telah melakukan terobosan layanan digital yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI). PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) selalu berkomitmen untuk terus mengembangkan dan memberikan kemudahan layanan digital yang berorientasi customer centric. Salah satu terobosan layanan digital yang dilakukan oleh Bank BRI yaitu terobosan aplikasi mobile banking BRImo. Hal tersebut mampu mengurangi aktivitas perbankan yang dilakukan di kantor cabang. BRImo merupakan aplikasi digital banking terbaru dari Bank BRI yang lebih modern, inovatif, dan lengkap.

Aplikasi BRI Mobile (BRImo) diluncurkan pada tahun 2020, aplikasi tersebut berfokus dalam hal layanan secara digital seperti fingerprint, face recognition, cek mutasi dan fitur perbankan lainnya dengan berbasis data internet dalam melakukan transaksi dengan menggunakan user interface dan user experience. Banyak keunggulan yang didapat dari fitur mobile banking BRImo yaitu dapat membayar tagihan asuransi, listrik, PDAM, telkom, tv kabel internet, pendidikan, cicilan, kartu kredit, LTMPT, dan BPJS. Tidak hanya itu di dalam mobile banking BRImo juga terdapat dompet digital untuk mengisi ulang Gopay, LinkAja, OVO, ShopeePay, DANA, i.saku. Fitur QRIS juga untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi jual beli digital menggunakan QR Code.

Menurut Marginingsih (2020), BRI Mobile (BRImo) meraih 2,2 juta pengguna hanya dalam 8 bulan sejak diluncurkan pada Februari 2019 yang lalu. BRImo menjadi andalan BRI untuk menggaet nasabah baru terutama dari kalangan milenial. Beberapa keunggulannya adalah kemudahan dalam pembukaan rekening BRI Britama Muda, login dengan finger print/face recognition, dan akses info promo. Aplikasi ini menggabungkan fungsi

mobile banking, internet banking, dan uang elektronik (Tbank) dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik.

2.5. Pengertian Pemahaman

Pemahaman merupakan salah satu kunci dari ukuran banyaknya nasabah yang menggunakan aplikasi BRI Mobile (BRImo). Namun faktanya masih banyak nasabah yang belum paham bagaimana penggunaan aplikasi BRImo tersebut sehingga masih banyak juga nasabah yang belum menerapkan penggunaan aplikasi BRImo. Pemahaman didefinisikan proses berpikir dan belajar. Dikatakan demikian karena untuk menuju kearah pemahaman perlu diikuti dengan belajar dan berpikir. Pemahaman merupakan proses, perbuatan dan cara memahami. Dalam Taksonomi Bloom, pemahaman adalah kesanggupan memahami setingkat lebih tinggi dari pengetahuan. Namun, tidaklah berarti bahwa pengetahuan tidak dipertanyakan sebab untuk dapat memahami, perlu terlebih dahulu mengetahui atau mengenal.

Menurut Anas Sudijono, pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Pemahaman merupakan jenjang kemampuan berpikir yang setingkat lebih tinggi dari ingatan dan hafalan. Sedangkan menurut Yusuf Anas, yang dimaksud dengan pemahaman adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan yang sudah diingat lebih-kurang sama dengan yang sudah diajarkan dan sesuai dengan maksud penggunaannya.

Indikator pemahaman menunjukkan bahwa pemahaman mengandung makna lebih luas atau lebih dalam dari pengetahuan. Dengan pengetahuan, seseorang belum tentu memahami sesuatu yang dimaksud secara mendalam,

hanya sekedar mengetahui tanpa bisa menangkap makna dan arti dari sesuatu yang dipelajari. Sedangkan dengan pemahaman, seseorang tidak hanya bisa menghafal sesuatu yang dipelajari, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk menangkap makna dari sesuatu yang dipelajari juga mampu memahami konsep dari pelajaran tersebut.

BAB III

METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dengan demikian, penelitian ini menyajikan data yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling.

3.2. Sumber Data

Pada pembahasan laporan akhir ini, data yang digunakan seluruhnya bersumber dari objek penelitian, yaitu PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling, sedangkan data yang digunakan adalah :

1. Data Primer

Yaitu segala bentuk informasi, keterangan serta data-data lain yang diperoleh dari penelitian langsung dari sumber datanya guna melengkapi data tentang variabel terikat.

2. Data Sekunder

Data-data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Di dalam laporan akhir ini metode yang dipergunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data yang tepat dan obyektif dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan mempelajari bahan-bahan tertulis seperti catatan kuliah, surat kabar, majalah-majalah, jurnal ilmiah, dan yang lainnya yang berkaitan dengan penulisan laporan ini. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari, mengutip, menertjemahkan, mengikhtisarkan, atau menyalur pendapat para ahli dari bahan-bahan tertulis tersebut.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan adalah pengumpulan data, penelitian langsung dan informasi secara langsung yang dilakukan pada objek penelitian untuk mendapatkan data dan informasi akurat yang diperlukan. Metode yang dilakukan penulis dengan meneliti dan meninjau secara langsung di lokasi PKL/Magang. Penelitian Lapangan dilakukan dengan cara :

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung yang dilakukan oleh pihak peneliti dan ditujukan pada objek penelitian.

b. Observasi atau Pengamatan

Observasi adalah metode dalam pengumpulan data dan informasi dengan melihat secara langsung beberapa kegiatan yang dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling dengan bagian yang terlibat.

3.4. Gambaran Umum Perusahaan

Lokasi tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan adalah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling yang terletak di Jalan Imam Bonjol No. 576, Kemiling, Bandar Lampung.

3.4.1. Sejarah

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 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 pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, 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 20 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 Negara 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 dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural 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. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai saat ini. 21 setelah lama beroperasi, berdasarkan keputusan pemerintah untuk memenuhi tuntutan perekonomian dan perdagangan maka PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) membuka cabangnya di seluruh Indonesia.

3.4.2. Visi Dan Misi

a. Visi Bank Rakyat Indonesia :

Menjadi Bank Komersil Terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi Bank Rakyat Indonesia :

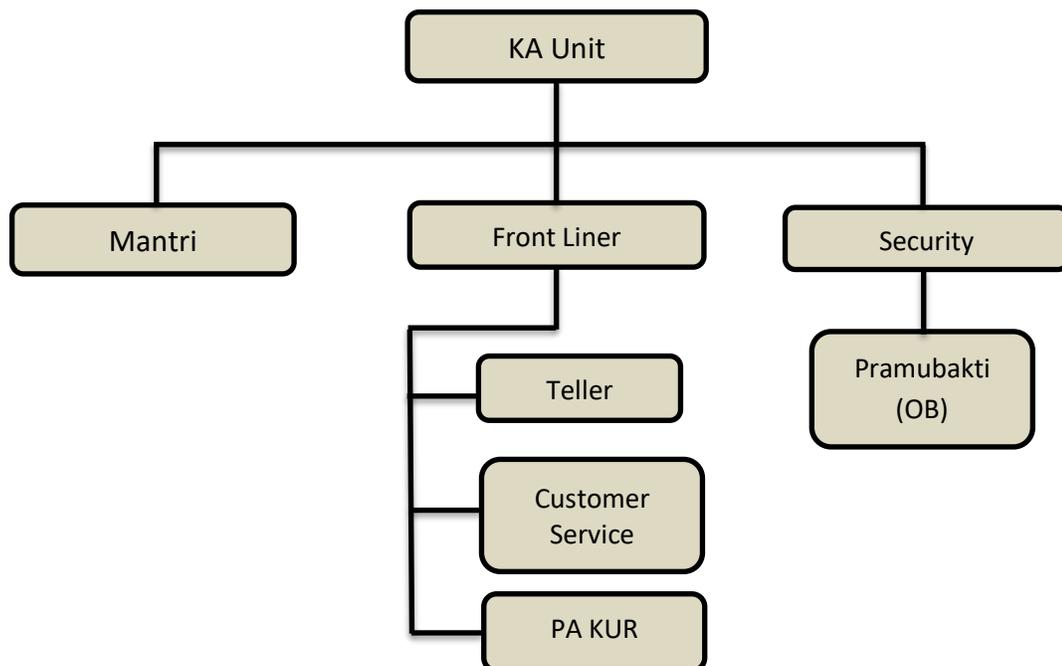
- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan

mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi di masyarakat.

- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebut luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek Good Corporate Governane.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

3.4.3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Unit Kemiling:



Sumber:PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling

1. Ka Unit (Kepala Unit)

Uraian Pekerjaan Kepala Unit sebagai berikut :

- a. Mendorong dan memotivasi frontliner
- b. Memberikan penghargaan kepada frontliner
- c. Melakukan pengukuran kualitas layanan
- d. Melakukan evaluasi

2. Mantri

Uraian Pekerjaan Mantri sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya
- b. Bertanggungjawab terhadap proses pinjaman.
- c. Bertanggungjawab terhadap jaminan.
- d. Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku agar pinjaman yang diberikan layak.
- e. Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai dari pinjaman dicairkan sampai lunas.
- f. Bertanggungjawab pada tunggakan-tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman.
- g. Bertanggungjawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.

3. Customer Service

Uraian Pekerjaan Customer service sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk BRI serta meberikan informasi saldo simapanan, transfer maupun pinjam bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- b. Melayani permintaan salinan rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

- c. Memberikan nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

4. Teller

Uraian Pekerjaan Teller sebagai berikut :

- a. Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran agar memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- c. Memastikan membayar uang kepada nasabah dan meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- d. Mengelola dan meyetor fisik kas pada supervisor baik selama jam pelayanann kas maupun akhir hari agar keamanan kas.
- e. Membayar biaya-biaya keperluan bank, realisasi kredit, transaksi lainnya yang kwitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang serta melayani transaksi jual beli Bank note agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.

5. Pelaksana Administrasi (PA) KUR

Uraian Pekerjaan Pelaksana Administrasi (PA) KUR sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan, menyediakan dan mengelolah data-data yang berkaitan KUR Mikro.
- b. Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan, dan keabsahan dokumen kredit dan tertib administrasinya.

- c. Menyiapkan dokumen-dokumen dan nota-nota/dokumen pembukuan kredit untuk mendukung proses penyelesaian operasional administrasi KUR Mikro di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit.
- d. Mengelola berkas pinjaman KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keabshhan, keamanan, dan tertib administrasinya.
- e. Mengangenda dan mendokumentasikan surat/dokumen keluar masuk.
- f. Membuat draft surat/dokumen/laporan dengan analisis sederhana.

6. Security

Uraian Pekejaan Security sebagai berikut:

- a. Mengawasi seluruh lingkungan didalam yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Membukkan pindu pada saat nasabah masuk ke area banking hal.
- c. Menyambut kedatangan nasabah.
- d. Memberikan nomor aantrian.
- e. Mengarahkan nasabah dalam transaksi.
- f. Sigap terhadap nasabah yang terlihat kebingungan.

7. Pramubakti (OB)

Uraian Pekerjaan Pramubakti (OB) sebagai berikut:

- a. Membantu pengarsipan.
- b. Menjaga kebersihan.
- c. Inventarisasi dokumen bank.

3.4.4. Aspek Kegiatan Perusahaan

Usaha-usaha yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah :

- A. Menghimpun dana dari masyarakat

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menerima setoran tunai dari masyarakat yang menyimpan atau menyetor dananya ke dalam berbagai jenis simpanan. Jenis-jenis simpanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu adalah :

- Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro atau alat yang dipersamakan dengan itu. Macam-macam produk tabungan Bank Rakyat Indonesia sebagai berikut:

1. Britama

Salah satu jenis tabungan masyarakat di BRI yang penyetornya dapat dilakukan setiap saat serta frekuensi pengambilannya tidak dibatasi sepanjang saldonya mencukupi dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.

2. Simpedes

Simpanan masyarakat pedesaan di BRI termasuk dalam kelompok tabungan yang pengambilan atau penyetorannya tidak dibatasi dalam jumlah atau frekuensi sepanjang saldo mencukupi. Tabungan ini minimal memiliki saldo sebesar RP. 50.000 dengan biaya perbulan RP. 5000. Tabungan simpedes dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

- a. Tabungan Simpedes Biasa yang transaksi antar cabangnya sebesar 200 juta.
- b. Tabungan Simpedes Impin produk tabungan ini hanya digunakan untuk investasi.
- c. Tabungan Simpedes Usaha tabungan ini digunakan untuk usaha dan untuk nasabah yang bertransaksi diatas 200 juta.

3. Deposito

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan bank. Untuk mencairkan deposito yang dimiliki deposan dapat menggunakan bilyet deposito atau sertifikat deposito.

B. Menyalurkan Dana ke Masyarakat

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menyalurkan dana yang disimpan oleh masyarakat kepada para pengusaha dalam bentuk pinjaman atau kredit. Adapun jenis-jenis kredit yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling :

1. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Merupakan kredit yang diberikan kepada rakyat kecil agar mampu memulai usaha dengan batas kredit mencapai RP 500 juta.

2. Kupedes

Merupakan kredit yang diberikan dengan suku bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sector ekonomi, ditunjuk untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani.

3. Briguna

Merupakan kredit yang diberikan kepada calon debitur dengan sumber pembayaran berasal dari sumber penghasilan tetap atau fixed income (gaji/uang pensiun).

3.4.5 Jasa-Jasa Bank Lainnya

PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling juga memberikan jasa-jasa lainnya dalam kegiatan usahanya diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bank Kliring

Kliring adalah proses penyampaian suatu surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank Penarik, hingga adanya pengesahan oleh Bank Tertrik melalui kliring, yang dinyatakan dalam mata uang rupiah. Warkat yang diteruskan cek, bilyet giro, surat bukti penerimaan transfer, nota kredit dan warkat-warkat lainnya yang disetujui oleh Bank Indonesia (bank sentral)

2. Jasa Penerimaan Setoran

BRI melayani transaksi setoran atau pembayaran (payment) untuk berbagai macam keperluan sebagai berikut:

- a. Setoran pembayaran tagihan rekening listrik.
- b. Setoran pembayaran tagihan rekening telepon.
- c. Setoran pembayaran Pajak Bumi Bangunan
- d. Setoran pembayaran gaji pegawai.
- e. Setoran pembayaran Pensiun Pegawai (Taspen).

3. E-banking

a. ATM BRI

Manfaat layanan ATM BRI sebagai One Stop Service, dengan fasilitas seperti :

- Registrasi E-banking
- Ganti PIN
- Pembayaran Tagihan
- Pembayaran Universitas
- Pembayaran Zakat dan Infaq
- Pembayaran Tiket Pesawat, dll.

b. Sms Banking BRI

SMS Banking BRI akan melayani kebutuhan transaksi perbankan. Bank Rakyat Indonesia memberikan 2 jenis layanan. Berbasis menu, yaitu layanan SMS Banking yang menggunakan

menu sebagai perintah transaksinya. Plain text, yaitu layanan SMS Banking dengan mengirimkan perintah transaksi yang akan dilakukan ke nomor 3300. Adapun fasilitas yang diberikan dari SMS banking BRI yaitu :

- Sms INFO
- Sms TRANSFER
- Sms PREPAID
- Sms PAYMENT
- Sms PURCHASE

c. Internet Banking

Keunggulan dengan adanya internet banking BRI dapat mempermudah registransi perbankan setiap saat dan aman dengan menggunakan teknologi kriptografi seperti penggunaan enkripsi dengan menggunakan SSI. (Secure Socket Layer) yang akan mengacak dan menyandikan data transaksi. Adapun fasilitas yang diberikan dari Internet Banking yaitu:

- Informasi Rekening
- Informasi Saldo
- Mutasi Rekening
- Transfer Dana
- Administrasi

d. BRIZZI

BRIZZI adalah uang elektronik pengganti uang tunai yang berfungsi sebagai alat pembayaran. Adapun fasilitas yang diberikan dari kartu Brizzi yaitu :

1. Transaksi pembayaran menggunakan BRIZZI adalah proses pengurangan saldo pada BRIZZI untuk membayar transaksi belanja (purchase) atau transaksi lainnya yang dilakukan di penyedia barang atau jasa.

2. Transaksi top-up Online adalah transaksi isi ulang uang elektronik yang langsung menambahkan saldo BRIZZI pada saat transaksi.
3. Transaksi Top-up Deposit adalah transaksi isi ulang uang elektronik yang tidak langsung menambahkan saldo BRIZZI, dan menambah saldo BRIZZI dilakukan pada saat transaksi aktivasi saldo.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya meningkatkan pemahaman kepada nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRI Mobile (BRImo) yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil simpulan bahwa:

1. Mayoritas nasabah memiliki kendala dalam menggunakan aplikasi BRI Mobile (BRImo) seperti kurangnya pemahaman tentang penggunaan dan fungsi aplikasi serta keterbatasan dalam penggunaan smartphone terutama nasabah yang memiliki usia lanjut sehingga masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi BRImo.
2. Sebagian besar prosedur dalam pendaftaran akun BRImo telah berjalan sesuai SOP, namun masih terdapat ketidaksesuaian pada tahap kedua dan keenam yang harus menjadi perhatian dari petugas bank.
3. Penerapan upaya untuk meningkatkan pemahaman kepada nasabah seperti sosialisasi dan dukungan teknis yang telah dilakukan membuat banyak nasabah tertarik untuk menggunakan aplikasi BRI Mobile (BRImo) serta memberikan manfaat baik terhadap nasabah maupun pihak bank dalam rangka era digitalisasi.

5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat diberikan terkait upaya untuk meningkatkan pemahaman kepada nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRI Mobile di PT. Bank Rakyat Indonesia unit Kemiling, antara lain:

1. Melakukan Sosialisai Berkelanjutan

Pihak bank perlu untuk terus melakukan sosialisasi secara berkala tentang cara penggunaan aplikasi BRImo dan manfaatnya kepada nasabah dan langsung mengedukasi nasabah setelah pembukaan rekening untuk langsung mengaktifasi aplikasi BRImo tersebut.

2. Pengembangan Materi Edukasi dan Literasi Digital

Pihak bank dapat mengembangkan materi edukasi tambahan dalam bentuk video tutorial maupun panduan langkah demi langkah yang lebih efektif tentang penggunaan aplikasi BRImo. Materi ini dapat diakses secara online atau disediakan dalam bentuk cetak untuk memudahkan nasabah dalam memahami fitur-fitur aplikasi.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi BRImo oleh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling, sehingga dapat meningkat secara signifikan serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi nasabah dan memperkuat hubungan antara nasabah dan pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, L. M. M. 2021. *Pengaruh Presepsi Manfaat, Presepsin Kemudahan Penggunaan, dan Presepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BRImo pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kota Madiun*. Widya Mandala Surabaya Chatolic University; Doctoral Disertation
- Andini, D., &Utamajaya, J. N. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(4), pp. 330-337
- Azmi, Z., Nasution, A. A., & Muda, I. 2018. *Information System Integration, Knowledge Management, and Management Accounting Adaptibility*. 2019. Sejarah Perushan. Available at: <https://www.bankbri.co.id/company-information/tentang-kami> (Diakses pada: 19 Januari 2024)
- Fitri, I. I. E., Muslim, I., Putri, N. R., & Azmi, Z. 2022. Student Satisfaction In Using The Application Of Non-Cash Transactions. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Teknologi Informasi Akuntansi*, pp. 604-610
- Hasibuan. 2005. *Pengertian Bank*. Available at: <http://www.kajianpustaka.com> (Diakses pada: 30 Januari 204)
- Hermansyah. 2020. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Kurniawati, Hanif Astika, E. 2017. Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember*, 4(1)
- Lacovino, G. 2021. *Ekonomi Digital Dorong Pertumbuhan Ekonomi, Media Indonesia*. Available at: <https://mediaindonesia.com/opini/379836/ekonomi-digital-dorong-pertumbuhan-ekonomi> (Diakses pada: 30 Januari 2024).

- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. 2018. Analisis pengaruh instrumen pembayaran non-tunai terhadap stabilitas sistem keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), pp. 47–62
- Mandiri, A., & Metekohy, E. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo). *ACCOUNT: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*, 8(1)
- Margianingsih, R. 2020. Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok. *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(1), pp. 24–31
- Mutiasari, A. I. 2020. Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), pp. 32–41
- Nugroho, S. A. 2021. *Pengaruh Kemudahan Bertransaksi dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Dompot Digital (Brimo)(Studi Pada Pengguna Brimo Bri Unit Wonosalam Jombang, Stie Pgri Dewantara Jombang: Doctoral Dissertation*
- Wardhana, A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia (Effect Of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality On Customer Satisfaction In Indonesia). *DeReMa Jurnal Manajemen*, 10, 273–284.
- 1998. *UU RI No. 10 Tentang Perbankan*. Sekretariat Negara: Jakarta