



**Jurnal Akuntansi AKTIVA, Vol. 4, No. 2, 2023**

## **PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA, LAYANAN PERBANKAN DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN**

**Lidia Sihotang<sup>1\*</sup>, Ilham Hudi<sup>2</sup>**

<sup>1\*</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

*[sihotanglidia36@gmail.com](mailto:sihotanglidia36@gmail.com)<sup>1</sup>, [ilhamhudi@gmail.umri.ac.id](mailto:ilhamhudi@gmail.umri.ac.id)<sup>2</sup>*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out how the application of mobile banking can improve the services of PT Bank Rakyat Indonesia Pekanbaru Sudirman Branch Office. The data collection method in this study was by means of library research and field research. The data analysis method used is a qualitative method as a research method that describes descriptively the application of M-banking in improving services and services at PT Bank Rakyat Indonesia Pekanbaru Branch Office. The results of this study indicate that the application of M-banking can facilitate customers in conducting financial and non-financial transactions, so that customers are interested in using M-banking in transactions.*

**Keywords :** *M-banking, Services, Services, Banking, BRI KC Pekanbaru Sudirman*

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dalam penerapan mobile banking dapat meningkatkan jasa dan layanan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan. Metode analisa data yang digunakan adalah metode kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif tentang penerapan M-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan M-banking dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun non finansial, sehingga nasabah tertarik menggunakan M-banking dalam bertransaksi.

**Kata kunci :** *M-banking, Jasa, Layanan, Perbankan, BRI KC Pekanbaru Sudirman*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi, informasi dan ilmu pengetahuan yang semakin maju dan berkembang setiap hari membawa perubahan yang sangat besar terhadap sektor bisnis terhadap dunia perdagangan, industri dan jasa termasuk sektor perbankan. Menurut Kasmir (2016) Perbankan adalah lembaga keuangan yang memiliki tugas mengumpulkan dana dari masyarakat dan memberikannya kembali kepada

masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Menurut Sari (2021) Perbankan di Indonesia terdapat dua macam jenis perusahaan perbankan, yaitu perbankan konvensional dimana sistem operasional berlandaskan Undang-Undang Dasar dan jenis kedua adalah perbankan syariah dimana sistem operasionalnya berdasarkan prinsip Islam.

Pertumbuhan perusahaan perbankan di Indonesia yang semakin banyak, berdampak setiap perusahaan bersaing semakin ketat dan bekerja semakin efisien sehingga mampu beradaptasi dengan perkembangan sosial dan pola perilaku manusia (Sihotang dan Agustiawan, 2022). Oleh sebab itu perusahaan perbankan bersaing dalam menciptakan suatu sistem yang dapat menggabungkan antara ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan financial dengan memanfaatkan gaya hidup masyarakat dalam bertransaksi non-tunai. Dimana transaksi non tunai merupakan alat pembayaran yang menggunakan media seperti kartu, ATM, cek, kartu kredit, dan e-money.

Perusahaan perbankan meningkatkan layanan dengan pengenalan mobile banking. Mobile banking adalah inovasi dari perkembangan, ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh perusahaan perbankan untuk mempermudah transaksi nasabah dalam memenuhi kebutuhan dimana dapat diakses dengan menginstal aplikasi di telepon (Sihotang dan Agustiawan, 2022). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018) Mobile Banking adalah aplikasi yang diluncurkan oleh sektor perbankan untuk memberikan inovasi pelayanan terhadap nasabahnya dengan tujuan melakukan berbagai transaksi perbankan yang dapat diakses melalui ponsel, dan memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Dalam hal ini, fungsi bank bukan hanya sekedar menyimpan dan menyalurkan uang, namun dengan menggunakan mobile banking para nasabah dapat melakukan aktifitas seperti setor dan tarik tunai, membayar tagihan, transfer, pembelian pulsa dan data, top up dompet digital, pembelian token listrik, dan penggunaan fitur lainnya.

Berdasarkan survei populix (goodstats.id) pada tahun 2022 terdapat sepuluh aplikasi mobile banking yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia terdiri dari 60% pengguna BCA Mobile, 26% pengguna Brimo, 23% Livin' by Mandiri, diposisi keempat ada BNI Mobile Bankin sebesar 23% pengguna, diikuti BSI 9%, Octo Mobile milik CIMB Niaga dan Permata Mobile sebesar 5%, BTN Mobile Banking 4%, DIGI dari Bank BJB, serta D-Mobile dari Bank Danamon sebesar 2%. Dan hingga saat ini setiap perbankan meningkatkan layanan pada mobile banking dengan tujuan mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi. Terdapat beberapa faktor alasan yang melatarbelakangi nasabah dalam menggunakan mobile banking untuk aktifitas keuangan di era digital terdiri dari penggunaan M-banking yang praktis 87%, efisien waktu 80%, mudah digunakan 77%, mudah melacak transaksi finansial 76%, lebih nyaman 63%, banyak fitur 47%, terintegrasi dengan ecommerce 45%, terintergrasi dengan e-wallet 42%, lebih nyaman 40%, direkomendasikan keluarga atau teman 15%.

Berdasarkan penelitian Putri dan Marlius (2022) dengan menggunakan mobile banking dapat membantu mengurangi masalah dan hambatan dalam sistem layanan perbankan manual, seperti tidak membutuhkan banyak waktu dalam menyelesaikan transaksi nasabah dengan sistem antrian berdasarkan nomor urut antrian, cukup dengan menggunakan mobile banking maka dimana saja dan kapan saja dapat bertransaksi dengan baik.

Menurut Sihotang dan Hudi (2023) perkembangan teknologi informasi yang semakin memberikan telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam beraktifitas. Oleh sebab itu, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah salah satu bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan mobile banking dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan layanan jasa kepada nasabah. BRI Mobile Banking (BRImo) adalah nama mobile banking yang diluncurkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia pada Februari 2019 dan hingga sekarang telah terdapat fitur layanan membuka rekening tabungan baru, transfer, pengecekan mutasi rekening, pembelian Pulsa, Token Listrik, melakukan pembayaran Briva, pembayaran tagihan, setor dan tarik tunai, Top up Brizzi, Top up dompet digital, cek saldo tabungan, cek transaksi, QR Pedagang, dan fitur pelayanan lainnya.

Berdasarkan CNBC Indonesia pada tahun 2023 terdapat pertumbuhan yang sangat tinggi pada transaksi mobile banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dimana pada periode 2021 tercatat Rp 1.345 triliun meningkat hampir 100% pada tahun 2022 dengan transaksi Rp 2.669 triliun. Pada kuartal 1 tahun 2023 terdapat peningkatan transaksi finansial BRImo mencapai 99,07% dengan total nilai transaksi Rp 884 triliun dan jumlah pengguna lebih dari 26,3% juta user.

Menyadari akan pentingnya manfaat dan kemudahan bertransaksi dengan menggunakan fasilitas mobile banking dengan tujuan minimalis masalah dan hambatan dalam pelayanan perbankan secara manual di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terkhusus di Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA DAN LAYANAN PERBANKAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN ”

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Pengertian Bank**

Menurut Kasmir (2014) bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan dengan menerima simpanan giro, tabungan dan deposito merupakan kegiatan utamanya. Aktifitas menghimpun dana merupakan mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat serta jasa-jasa bank lainnya hingga dikenal dengan istilah funding dan lending. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Grace dan Novander (2017) Bank adalah lembaga keuangan dengan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan menurut Mulia dan Afriyeni (2019) bank adalah lembaga keuangan yang dalam operasinya mengumpulkan dana dari masyarakat yang kelebihan dana (surplus spending unit) dan menyalurkan dana berupa kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana (deficit spending unit). Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana, serta jasa-jasa bank kepada masyarakat

### **Pengertian Jasa**

Menurut Mahendra dan Afriyeni (2023) jasa merupakan aktifitas dimana hasilnya tidak dapat dilihat secara fisik dari produk bank. Sedangkan menurut Karim (2020) Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang memberikan nilai tambah seperti kenyamanan atas pemecahan masalah yang dihadapi nasabah. Riayu dan Susanto (2021) berpendapat bahwa jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas dalam bentuk pelayanan dimana para pengguna jasa dapat merasakan pelayanan atas jasa yang diberikan oleh pihak bank. Dalam dunia perbankan jasa adalah bentuk layanan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan dan transaksi non-keuangan. Bank memiliki tiga fungsi yakni menghimpun dan menyalurkan dana, serta memberikan layanan kepada nasabah dalam bentuk jasa dan transaksi sehingga mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap bank.

### **Pengertian Layanan**

Semakin besarnya sebuah sektor perbankan maka layanan yang diberikan juga semakin banyak sehingga diharapkan mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabah sehingga dapat bersaing dengan penyedia perbankan lainnya. Pelayanan atau layanan menurut Natasya dan Marlius (2021) setiap aktivitas yang ditawarkan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan dari produsen kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan dari nasabah sendiri.

### **Pengertian M-banking**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Mobile Banking atau biasa disingkat dengan M-banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi M-banking atau operator seluler yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Menurut Riayu dan Susanto (2021) M-Banking adalah fasilitas dari penyedia jasa dan bank dengan tujuan mempermudah masyarakat melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan dengan menggunakan perangkat telepon yang dapat diakses jika memiliki internet. M-banking adalah fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada nasabah dengan tujuan mempermudah nasabah dalam bertransaksi dengan memanfaatkan fitur-fitur yang telah tersedia di aplikasi yang telah di undah dan didaftarkan.

## METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dilakukan dengan dua cara 1) Penelitian Perpustakaan (Library Research) Yaitu dengan pengumpulan data melalui cara mempelajari teori-teori dari buku yang ada hubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas. 2) Penelitian Lapangan (Field Research) Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung, observasi dan melakukan wawancara dengan pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. Metode analisa data yang digunakan adalah metode kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif dimana merincikan data secara sistematis dari informasi yang didapat kemudian dihubungkan dengan penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemajuan teknologi informasi yang semakin berkembang menjadikan perbankan di Indonesia menciptakan inovasi yang mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk memenuhi kebutuhan dari setiap permintaan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengikuti perkembangan zaman dengan mengeluarkan *mobile banking* yang diberi nama BRI *mobile banking* (BRImo) dengan tujuan memudahkan nasabah dalam transaksi *finansial* maupun *non finansial*. Penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan jasa dan pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman dengan menggunakan BRImo nasabah tidak perlu datang ke bank atau ATM karena segala yang ada di fitur ATM sudah tersedia di aplikasi BRImo. Berbagai macam fitur BRImo yang telah disediakan untuk meningkatkan jasa dan layanan pada nasabah sebagai berikut ini:

### 1. Fitur Pembukaan Rekening Tabungan Baru

Nasabah baru atau nasabah lama yang ingin membuka rekening tabungan BRI maka dapat membuka rekening tabungan pada aplikasi BRImo tanpa harus datang ke kantor BRI. Cukup dengan memiliki KTP, mengetahui nama ibu kandung, pulsa, paket data, serta setoran awal sesuai dengan jenis rekening tabungan yang akan di buka maka rekening tabungan BRI sudah jadi dan siap dipergunakan. Dan untuk memiliki buku tabungan dan kartu ATM nasabah cukup datang ke kantor BRI terdekat dan mengkonfirmasi bahwa sudah membuka rekening secara *online* maka *Customer Service* akan membantu.

### 2. Informasi Saldo Rekening

Pada fitur ini nasabah dapat dengan mudah mengetahui saldo yang dimiliki pada rekening tabungan yang dapat dilihat kapan saja dan dimana saja. Dimana nasabah tidak perlu datang ke mesin ATM atau kantor BRI untuk mengecek berapa saldo yang dimiliki. Cukup dengan mengklik menu saldo tabungan pada bagian atas aplikasi BRImo maka Informasi saldo akan ditunjukkan.

### 3. Fitur Transfer

Dengan adanya fitur transfer maka nasabah dengan mudah melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor BRI, ATM dan Indomaret. Dengan menggunakan aplikasi BRImo nasabah dapat dengan mudah memilih transaksi yang diinginkan seperti transaksi transfer sesama BRI tanpa ada biaya administrasi, transfer ke Bank lain, QR Pedagang, bahkan transfer Internasional didukung dengan jenis rekening yang dimiliki, serta dapat melakukan transaksi konversi Valas.

### 4. Fitur Setor Dan Tarik Tunai

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, nasabah BRImo tidak wajib lagi membawa kartu ATM, cukup dengan menggunakan smartphone yang telah terhubung dengan BRImo maka tarik tunai dapat dilakukan melalui mesin ATM, BRILink, dan Indomaret serta dapat melakukan setor tunai tanpa kartu di mesin ATM BRI.

### 5. Fitur Top Up

#### a. Streaming

Dengan adanya fitur top up streaming maka nasabah dengan mudah melakukan pembelian langganan pada streaming yang dimiliki. Fitur top up streaming terdiri dari WE TV, Mola TV, Video, Viu, YouTube Premium, Spotify Premium. Transaksi yang sangat mudah

cukup dengan memilih streaming yang ingin diisi dan pilih berapa yang akan di top up. Setelah selesai maka secara otomatis saldo yang ada di rekening akan terpotong untuk transaksi yang dilakukan.

**b. BRIZZI**

Top up BRIZZI dapat dilakukan dan melihat informasi saldo tanpa harus datang ke kantor BRI, mesin ATM atau BRILink.

**c. Dompot Digital**

Dengan adanya fitur top up dompet digital maka memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi top up saldo pada dompet digital yang dimiliki. Fitur top up dompet digital terdiri dari GoPay, Dana, OVO, ShopeePay, LinkAja, i.saku. Transaksi top up dompet sangat mudah yaitu dengan memilih dompet digital yang akan di top up lalu masukkan nomor telepon, selanjutnya masukkan nominal top up. Jika sudah sesuai maka langkah terakhir memasukkan password. Maka transaksi top up saldo pada dompet digital telah berhasil.

**d. Pulsa/Data**

Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi top up pulsa/Data pada aplikasi BRImo. Cukup dengan memasukkan nomor yang ingin diisi serta pilih jumlah pembelian yang diinginkan lalu memasukkan password BRImo maka top up pulsa/data akan segera di proses.

**6. Fitur Laporan Keuangan**

Dengan adanya fitur laporan keuangan maka nasabah dengan mudah dapat melihat mutasi, dan catatan keuangan. Pada menu mutasi nasabah dapat memilih tanggal yang diinginkan, cek mutasi transaksi apa saja sangat lengkap. Untuk menu catatan keuangan nasabah dapat melihat tiga pemberitahuan yaitu pengeluaran, pemasukan, dan laporan keuangan.

**7. Fitur Tagihan**

Fitur ini dapat digunakan untuk membayar tagihan BRIVA, Asuransi, Cicilan, Kartu Kredit, Listrik, Pasca Bayar, PDAM, Pendidikan, SNPMB, TV Kabel dan Internet, Telkom dimana saja dan kapan saja. Cara menggunakan fitur ini juga sangat mudah yaitu dengan memilih menu yang ingin dilakukan dan memasukkan nomor tagihan, setelah melihat kesesuaian informasi maka nasabah dapat membayar dengan memasukkan password. Maka transaksi akan di proses, jika sudah berhasil saldo pada rekening akan terpotong secara otomatis.

**8. Fitur Investasi**

Dengan menggunakan aplikasi BRImo nasabah dapat dengan mudah melakukan investasi yang aman dan gampang serta dapat melihat perkembangan investasinya. Pada fitur Investasi terdiri dari Brights, DPLK BRI e-SBN, RDN, Deposito

**9. Fitur Iuran dan Donasi**

Pada fitur ini nasabah dapat membayar iuran BPJS dan melakukan donasi secara aman dari pemerintah. Donasi dapat melalui YBM BRILiaN, Dompot Dhuafa, BRI Kasih

**10. Fitur Perjalanan**

Pada fitur ini nasabah dapat melakukan perjalanan dengan menggunakan menu KAI, Travel. Pada menu KAI cukup dengan memasukkan nomor KAI, dan pada menu Travel ada dua pilihan yaitu Bus dan Shuttle serta Kereta Api. Dengan menggunakan aplikasi BRImo kami dapat memesan tiket untuk perjalanan.

**11. Fitur Pajak dan Retribusi**

Pada fitur ini nasabah dipermudah dengan membayar pajak dan retribusi menggunakan aplikasi BRImo. Terdapat dua pilihan yang dapat digunakan yaitu Penerimaan Negara dan PBB.

**12. Fitur Produk BRI**

Dengan fitur produk BRI nasabah dapat mendaftar dengan mudah dan mengetahui banyak informasi pada Kartu Kredit BRI, Ceria, IBBIZ, Jadi Merchant, Pinjaman BRI.

**13. Fitur Produk BRI Group**

Pada fitur produk BRI Group nasabah dapat membuka rekening tabungan baru dan menggadaikan kendaraan yang dimiliki sesuai dengan perubahan yang telah bekerja sama dengan BRI.

#### 14. Fitur Akun

Dengan fitur ini nasabah dapat melihat informasi BRIpoin, Pembaharuan Data, Nomor Telepon, Alamat *Email*, Perangkat Terhubung, Versi aplikasi. Dimana nasabah dapat mengetahui tentang poin dari transaksi yang di peroleh dari BRIImo dan segala persyaratannya, pembaharuan data diri dan data pekerjaan nasabah serta informasi lainnya seperti nomor telepon, *email*, *Smartphone* yang dihubungkan dengan aplikasi dan versi aplikasi BRIImo yang digunakan.

#### 15. Fitur Pengaturan

Terdapat beberapa menu yang dapat membantu transaksi nasabah antara lain:

- a. Fast menu
  - 1) Catatan Keuangan
  - 2) BRIZZI
  - 3) Dompot Digital
  - 4) Pulsa/Data
  - 5) Qris
  - 6) Setor Tunai
- b. Keamanan
  - 1) Ubah password
  - 2) Ubah pin
- c. Update Rekening
  - 1) Rekening Simpanan
  - 2) Rekening Pinjaman
  - 3) Rekening Giro
  - 4) Rekening Deposite
- d. Chat Banking

Melalui *chat banking* nasabah dapat memperoleh informasi cek saldo dan mutasi dimana pun dan kapan pun dengan admin

#### 16. Fitur Bantuan

Dengan fitur ini nasabah dapat memperoleh bantuan dan informasi dari pihak BRI tanpa harus datang ke kantor BRI

- a. Syarat dan Ketentuan

Pada menu ini nasabah memperoleh informasi diantaranya

  - 1) Registrasi
  - 2) User ID dan Password
  - 3) Rekening
  - 4) Transaksi
  - 5) Biaya-biaya
  - 6) Penghentian Akses
  - 7) Force Majeure
  - 8) Lain-lain
- b. Pusat bantuan

Pada menu ini nasabah dapat mengajukan pengaduan tentang transaksi yang bermasalah atau terjadi kendala dalam transaksi yang dilakukan. Sebagai contoh saat melakukan tarik tunai tanpa kartu di mesin ATM, namun uang tidak keluar dari mesin dan saldo berkurang di rekening. Maka nasabah dapat melakukan pengajuan dari aplikasi BRIImo dengan cara:

  - 1) Buka aplikasi BRIImo
  - 2) Pilih menu akun
  - 3) Klik menu pusat bantuan
  - 4) Selanjutnya klik menu ajukan pengaduan
  - 5) Pilih gagal tarik tunai
  - 6) Pilih rekening dan tanggal transaksi
  - 7) Tambah keterangan kapan gagal tarik tunai gagal, dimana tempatnya dan lainnya
  - 8) Jika sudah diajukan, dapat melihat informasi pengajuan di pengaduan saya.



- 9) Pada pengaduan saya nasabah akan melihat informasi diterima, diproses dan selesai dengan masa proses 14 hari kerja.
- c. Kontak Kami  
Pada menu ini nasabah dapat menghubungi BRI tanpa harus datang ke kantor, sehingga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan menghubungi melalui:
  - 1) Contact BRI (Layanan Bebas Pulsa)
  - 2) Contact BRI (1500017)
  - 3) Email (callbri@bri.co.id)
  - 4) SMS (08121214017)
  - 5) Website (www.bri.co.id)
  - 6) WhatsApp (Sabrina 08121214017)
  - 7) X (@kontakBRI)
  - 8) Facebook (BANK BRI)
  - 9) Instagram (bankbri\_id)

#### 17. Fitur Informasi

Pada fitur ini nasabah dapat melihat informasi dari Info Kurs, Info Saham BRI, Lokasi ATM BRI, hingga Lokasi Kantor BRI.

Dengan berbagai macam fitur yang disediakan, Bank Rakyat Indonesia berharap dapat meningkatkan layanan kepada nasabah dan memuaskan nasabah dalam bertransaksi. Untuk aplikasi BRImo, BRI selalu melakukan pembaharuan untuk mendukung kemudahan, kemanan dan kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Sistem kemanan dalam aplikasi BRImo sangat terjamin aman dikarenakan adanya username dan password pada aplikasi yang sudah terhubung dengan smartphone nasabah. Dimana untuk menghubungkan aplikasi BRImo dan Smartphone dibutuhkan KTP, OTP, nomor telepon pada saat aktivasi aplikasi BRImo.

#### Prosedur Registrasi Aplikasi Brimo Secara Online

1. Telah memiliki rekening tabungan BRI, jika belum mempunyai rekening tabungan maka wajib membuka rekening tabungan baru yang akan diaktifkan sekaligus untuk penggunaan aplikasi BRImo.
2. Sediakan data yang dibutuhkan seperti KTP asli, Pulsa, nama ibu kandung
3. Mengunduh aplikasi BRImo melalui Play Store atau Apple Store.
4. Jika sudah selesai buka puasa aplikasi BRImo pada smartphone dan klik menu 'Belum Punya Akun' dan 'Daftar'
5. Masukkan data diri dengan memfoto KTP asli untuk verifikasi.
6. Setelah isi data diri, link akan dikirimkan melalui SMS ke nomor telepon lalu klik link tersebut, sebagai catatan jika nomor telepon dan email belum terdaftar dengan rekening tabungan yang dimiliki maka nasabah dapat mendaftar melalui *Customer Service* di Kantor BRI
7. Selanjutnya rekam wajah selama 8 detik hingga selesai.
8. Masukkan kode OTP yang dikirim melalui email untuk verifikasi
9. Isi username dengan syarat terdiri dari 12-23 angka dan huruf, tidak boleh ada huruf besar, tanda baca, dan spasi dan isi password untuk login ke BRImo.
10. Selanjutnya login di aplikasi BRImo dengan menggunakan username dan password yang telah dibuat.
11. Prosedur registrasi aplikasi BRImo telah selesai dan aplikasi sudah dapat digunakan
12. Dapat menambah sidik jari untuk login di aplikasi BRImo
13. Prosedur registrasi aplikasi BRImo melalui *Costumer Service* dapat dengan mendatangi kantor BRI terdekat dengan menyiapkan data seperti KTP, *Smartphone*, pulsa, paket internet, nomor telepon dan *email*.

#### Cara Menggunakan Aplikasi Brimo

1. Buka aplikasi BRImo di *smartphone*
2. Login dengan memasukkan username dan password yang sudah di daftar atau dengan sidik jari
3. Setelah login nasabah akan melihat fitur-fitur yang disediakan dalam BRImo yang dapat digunakan

dimana saja dan kapanpun.

### Kendala dalam Penggunaan Aplikasi BRImo

Aplikasi BRImo memiliki banyak manfaat bagi penggunanya, juga terdapat kendala yang kadang terjadi dalam penggunaannya, antara lain:

#### 1. Jaringan internet yang kurang bagus

Banyak daerah di Indonesia yang sulit mengakses jaringan seperti yang tinggal di pelosok atau perdesaan, maka otomatis jaringannya kurang bagus. Hal ini membuat nasabah malas menggunakan aplikasi BRImo karena tidak didukung dengan internet yang bagus.

#### 2. Kurangnya pemahaman penggunaan teknologi

Masyarakat di Indonesia masih banyak yang tidak paham dalam penggunaan teknologi seperti *smartphone* canggih. Terlebih bagi orang tua yang hanya menggunakan *smartphone* untuk telepon dan SMS. Hal ini menjadi tantangan bagi BRI untuk memberikan sosialisasi langsung kepada nasabah bagaimana cara menggunakan aplikasi BRImo pada *smartphone*. Dengan tujuan untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan dan penipuan.

#### 3. Penipuan berkedok pegawai Bank Rakyat Indonesia

Dengan kemampuan teknologi yang semakin meningkat, para penipu juga semakin pintar dalam mencari korban. Dari kegiatan magang yang sudah dilaksanakan selama kurang lebih dua setengah bulan, nasabah yang paling sering menjadi korban penipuan adalah orang tua dengan rata-rata umur dari 40 tahun ke atas. Hal ini dikarenakan orang tua yang kurang paham dalam penggunaan teknologi informasi seperti *smartphone* dan mudah tertipu oleh para pelaku dengan memberikan identitas diri bahkan ada yang membuka link yang pelaku berikan. Dengan membuka link, maka para pelaku dapat dengan mudah melihat informasi dalam rekening, menarik uang dan lainnya. Hal ini juga merupakan tanggung jawab dari BRI untuk melakukan sosialisasi tentang keamanan dalam penggunaan aplikasi BRImo kepada nasabah dengan tujuan untuk menghindari atau meminimalisir penipuan berkedok pegawai BRI.

#### 4. Smartphone yang tidak mendukung

Aplikasi BRImo adalah salah satu inovasi dari teknologi, penggunaan aplikasi BRImo sangat mudah dan gampang. Namun masih ada *smartphone* nasabah yang tidak mendukung dalam penggunaan aplikasi BRImo. Hal ini menjadi kendala kepada nasabah tidak dapat menggunakan aplikasi BRImo jika tidak memiliki *smartphone* yang mendukung.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman

- 1) Penerapan BRI *Mobile banking* berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Prosedur penggunaan aplikasi BRImo dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pegawai bank memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dari penjelasan tentang BRImo, fitur-fitur yang tersedia, hingga tingkat keamanan yang terjamin sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
- 2) Dengan menggunakan aplikasi BRImo nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat, dimana dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.
- 3) Masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo dari jaringan internet yang tidak bagus di pedesaan, kurang memahami teknolog bagi orang tua, *smartphone* nasabah yang tidak mendukung dalam penggunaan aplikasi BRImo, serta adanya oknum-oknum yang melakukan penipuan terhadap nasabah.

### DAFTAR LITERATUR

- CNBC. (2023). Ramai Transaksi Mobile Banking, Bank Mana yang Tumbuh Tinggi. Diakses pada portal <https://www.google.com/amp/s/www.cnbcindonesia.com/market/20230428090917-17-432962/ramai-transaksi-mobile-banking-bank-mana-yang-tumbuh-tinggi/amp>
- GoodStats. (2022). Aplikasi Mobile banking paling banyak digunakan masyarakat Indonesia 2022. Diakses pada portal <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan->



masyarakat-indonesia-2022-Vb18i

- Grace, D., & Novander, N. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39-50.
- Karim, K. (2020). Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan (T. Lestari (Ed.)).
- Kasmir, Dr. (2014). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2016). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mahendra, E., & Afriyeni, A. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan Pt. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Padang.
- Mulia, T., & Afriyeni, A. (2019). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.
- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang.
- OJK. (2018). Otoritas Jasa Keuangan. Diakses dari portal [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417\\_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking\\_2018\\_small.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf)
- Putri, A., & Marlius, D. (2022). Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang.
- Riayu Putri Annisaa' & Susanto Romi. (2021). Penerapan *M-Banking* Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Sari, C. D. (2021). Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor KAS Yogyakarta Universitas Islam Indonesia.
- Sitohang, L. (2023). Upaya meningkatkan pemahaman dan keamanan dalam penggunaan aplikasi brimo kepada nasabah di pt bank rakyat indonesia (bri) di kantor kcp ahmad yani. *SEMAR: Jurnal Sosial dan Pengabdian Masyarakat*, 1(01), 36-44.
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Strategi Meningkatkan Pemahaman dan Keamanan Penggunaan Junio Smart di Sekolah. *Inisiatif: Jurnal Dedikasi Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 10-17.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.