

# PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA, LAYANAN PERBANKAN DI BANK RAKYAT INDONESIA

Desi Aminarti Nainggolan<sup>1</sup>; Christin Grace Simanjuntak<sup>2</sup>; Yuni Kafrina Nainggolan<sup>3</sup>;  
Ignatius Valdo Silalahi<sup>4</sup>; Naomi Serepina Hutasoit<sup>5</sup>; Christnova Hasugian<sup>6</sup>;  
Hamonangan Siallagan<sup>7</sup>

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen  
Jln. Perintis Kemerdekaan No. 23 Medan  
E-mail : [desiaminartingl@gmail.com](mailto:desiaminartingl@gmail.com) (Koresponding)

Submit: 13 Januari 2025

Review: 13 February 2025

Publish: 26 Februari 2025

**Abstract:** This study aims to explore the implementation of mobile banking (m-banking) in enhancing banking services and customer experience at Bank Rakyat Indonesia (BRI). M-banking is recognized as a significant innovation in the banking sector, offering convenience and efficiency for customers to conduct financial transactions online without the need to visit a bank branch or ATM. In this context, the research investigates how BRI strives to improve service quality through the latest information technology and identifies the impact of m-banking on customer satisfaction. The findings indicate that effective and procedure-compliant implementation of m-banking can enhance customer loyalty, optimize user experience, and strengthen the relationship between the bank and its clients. Education and the security of customer data are also identified as key factors in the successful adoption of m-banking. Thus, it is anticipated that BRI will continue to innovate and enhance its digital banking services for the benefit of the broader community.

**Keywords:** *Mobile Banking, Implementation, BRI*

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara layanan perbankan dilakukan. M-banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo hanya melalui perangkat mobile. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang cepat dan efisien.

Perubahan yang signifikan telah terjadi dalam teknologi informasi, terutama dalam bidang telekomunikasi. Perubahan ini sebagian besar disebabkan oleh tingkat stres yang tinggi dan tingkat persaingan yang intens dalam industri perbankan. Dari waktu ke waktu, kemajuan semakin cepat. Jumlah pengguna internet yang besar di Indonesia juga telah mendorong kemajuan dan perkembangan sektor bisnis. Selain menjadi platform untuk mencari dan bertukar informasi, internet telah berkembang menjadi platform utama untuk melakukan transaksi jual beli dan menjadi platform utama untuk pertukaran informasi. Sektor perbankan juga

terdorong untuk berpartisipasi dalam penggunaan internet. Hal ini tidak hanya mencakup kecepatan dalam melakukan transaksi, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi, baik keuangan maupun non-keuangan, secara online tanpa perlu mengantri di bank atau ATM. Perbankan menawarkan kemudahan dan kenyamanan ini melalui layanan yang mereka tawarkan.

Penerapan mobile banking (m-banking) telah menjadi salah satu inovasi penting dalam sektor perbankan, terutama di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terkemuka di negara ini, terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah melalui teknologi informasi. M-banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan cepat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional bank.

Menurut (Gitleman 2014) Mobile Banking adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smarhphone. Mobile Banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan M-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti smartphone, dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada smartphone. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018), M-banking adalah aplikasi yang diluncurkan perbankan mobile untuk memberikan inovasi pelayanan kepada pelanggannya dengan memungkinkan berbagai transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui ponsel (Sihotang and Hudi 2023) Dengan menggunakan mobile banking, pelanggan dalam hal ini tidak hanya dapat menyimpan dan mengirim uang; mereka juga dapat setor dan tarik tunai, membayar tagihan, transfer, membeli pulsa dan data, meningkatkan dompet digital, membeli token listrik, dan menggunakan fitur. lain-lain.

Teknologi Mobile Banking ini membuat perbankan jauh lebih mudah, efisien, menghemat waktu dan biaya serta terlindungi dengan keamanan yang baik. Namun meskipun Mobile Banking didukung dengan perlindungan yang baik, terdapat berbagai kelemahan seperti sangat bergantung dengan jaringan internet untuk mengakses layanan, juga masih ada pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha meretas akun dan mencuri data pribadi nasabah karena kemudahan yang diberikan oleh layanan Mobile Banking.

Jasa menurut (Saladin 2002) yaitu: “Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, dimana proses produksinya dapat dikaitkan ataupun tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Jasa bank adalah semua aktifitas bank, baik secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi

bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, memperlancar peredaran uang, dan memberikan jaminan kepada nasabahnya (Susanto 2016)

Sedangkan definisi layanan menurut (Wulannata 2017) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sehingga jika kita berbicara mengenai kualitas layanan, maka istilah tersebut dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Dimas Realino, Valeria Eldyn Gula, and Sofiana Jelita 2023) . Atau dengan pernyataan lain, pengertian kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto 2011).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar di Indonesia yang menawarkan berbagai layanan perbankan bagi nasabah individu, bisnis kecil dan menengah, serta korporat. Beberapa jenis layanan yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia antara lain:

Tabungan: Bank Rakyat Indonesia menawarkan berbagai jenis tabungan seperti Tabungan BRI, Tabungan Simpedes, Tabungan Britama, dan Tabungan Britama X. Setiap jenis tabungan ini memiliki persyaratan, bunga, dan manfaat yang berbeda. BRI menyediakan berbagai jenis kredit seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan jenis Super Mikro, Mikro dan Kecil, Kredit Modal Kerja, Kredit Tanpa Agunan, dan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). BRI juga menyediakan kredit dengan syarat yang lebih mudah dan bunga yang terjangkau bagi nasabah yang ingin memulai usaha kecil dan menengah. BRI menyediakan produk investasi seperti Reksadana, Obligasi, dan Pembiayaan Investasi Syariah bagi nasabah yang ingin

berinvestasi. Layanan perbankan digital: Bank Rakyat Indonesia juga menyediakan layanan perbankan digital seperti BRI Mobile, BRI Internet Banking, dan SMS Banking BRI yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online.

BRI menyediakan berbagai jenis kartu seperti Kartu Kredit BRI, Kartu Debit BRI, dan Kartu Kredit Syariah BRI. Layanan internasional: BRI menyediakan layanan perbankan internasional seperti Layanan Remittance, Layanan Valas, dan Layanan Trade Finance bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan luar negeri.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan). Menurut Ikatan Akuntan Indonesia dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan pengertian bank adalah sebagai berikut: "Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (financial intermeditary) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran" menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Satria 2018).

Dalam bidang usaha komersialnya, Bank berfungsi sebagai mediator antara entitas yang memiliki sumber daya keuangan dan mereka yang membutuhkan modal. Umumnya, lembaga keuangan berfungsi sebagai perantara dalam kerangka sosial. Untuk mengumpulkan dana dari masyarakat, bank menggunakan berbagai taktik untuk menarik klien potensial untuk

menyetor dana mereka ke lembaga. Meningkatkan kualitas layanan adalah salah satu strategi yang diterapkan untuk mencapai tujuan ini (Wahyuni 2022). Penyediaan layanan (Mirza et al. 2023) sangat penting untuk keberhasilan organisasi.

### **Pengertian Jasa**

Menurut (Mahendra and Afriyeni 2023) jasa merupakan aktifitas dimana hasilnya tidak dapat dilihat secara fisik dari produk bank. Jasa bisa disebut sebagai service yang memiliki beberapa makna, mulai dari makna pelayanan sesuatu ke seseorang yang dikehendaki, sampai bisa bermakna sebuah produk yang dihasilkan untuk kepentingan konsumen. Adapun makna jasa itu sendiri menurut beberapa ahli diantaranya Lovelock dapat diasumsikan ke dalam tiga hal sebagai berikut: Pertama, suatu proses kegiatan pendayagunaan sumber daya yang ada dari kelompok tertentu yang menghasilkan produk kemudian ditawarkan kepada kelompok yang lain. Kedua, suatu proses kegiatan aktifitas yang bersipat ekonomiyang dilakukan oleh kelompok tertentu dalam rangka menciptakan nilai serta manfaat bagi konsumen pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Ketiga, sesuatu proses kegiatan yang menghasilkan produk untuk konsumen dengan tujuan untuk di beli atau bisa di jual ke pelanggan (Sarifudin and Maya 2019).

Dalam perbankan jasa, suatu bentuk pelayanan yang di lakukan agar dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pada dasarnya bank memiliki tiga fungsi utama yakni mengumpulkan dana dari masyarakat, kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit dan memberikan layanan dalam bentuk jasa dan transaksi lainnya. Jasa yang ada pada bank juga dapat berkontribusi dalam perkembangan bank terutama penilaian masyarakat terhadap bank tersebut. Jasa merupakan aktifitas yang hasilnya tidak berupa produk yang secara fisik dapat dilihat. Secara bertahap

jasa yang di berikan bank akan memberikan nilai tambah seperti memberikan kenyamanan dan ketertarikan nasabah atas produk bank.

### **Pengertian Layanan**

Menurut (Kotler and Keller 2009) defenisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan Oleh suatu pihak kepihak Iain, Yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah sikap produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, untuk mencapai kepuasan konsumen itu sendiri. Layanan atau lebih dikenal dengan Service dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

1. Higt Contact Service, yaitu Klasifikasi pelayanan, dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses pelayanan itu sendiri.
2. Low Contact Service, yaitu Klasifikasi jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa tidak terlalu tinggi

(Tjiptono 2023) menyatakan bahwa dalam literatur manajemen dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep pelayanan, yaitu

1. Pelayanan menggambarkan berbagai Sub-Sektor dalam kategorisasi aktifitas ekonomi, seperti transportasi, financial, perdagangan ritel, personal services, kesehatan, Pendidikan, dan layanan public.
2. Pelayanan dipandang sebagai produk intangible yang hasilnya lebih berupa aktifitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bias saja produk fisik dibatalkan.
3. Pelayanan merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja, serta pengalaman layanan.
4. Pelayanan dapat juga dipandang sebagai system yang terdiri dari dua komponen utama, yakni services operation yang sering tidak tampak atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan

servicesdelivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (font office atau frontstage).

### **Pengertian Mobile Banking**

Mobile banking adalah layanan dalam industri perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui telepon seluler/jaringan seluler GSM atau DCMA dengan menggunakan layanan data yang disediakan oleh operator telepon seluler (Sukmawati 2020) Dengan adanya mobile banking, aktivitas perbankan pada awalnya bersifat manual, karena nasabah harus pergi ke bank saat melakukan transaksi, kini dengan mobile banking nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Sebagai aplikasi sistem, mobile banking dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi kerja pengguna. Oleh karena itu, pengguna mobile banking adalah situasi nyata nasabah bank yang menggunakan sistem atau layanan mobile banking (Amalia and Hastriana 2022).Pengguna jasa dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran frekuensi dan durasi pengguna teknologi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan transaksi M-banking Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kemudahan transaksi m-banking (mobile banking).

Beberapa di antaranya meliputi: (Abdullah et al. 2023)

1. Aplikasi Mobile Banking yang User-Friendly  
Kemudahan dalam navigasi dan penggunaan aplikasi mobile banking sangat penting. Antarmuka yang sederhana dan intuitif dapat membuat transaksi lebih mudah.
2. Koneksi Internet yang Stabil  
Ketersediaan jaringan internet yang baik sangat berpengaruh pada kemudahan transaksi m-banking. Jaringan yang lambat atau sering terputus bisa menghambat pengguna dalam melakukan transaksi.

3. **Keamanan**  
Keamanan adalah faktor utama. Pengguna harus merasa yakin bahwa transaksi mereka aman dan data pribadi mereka terlindungi. Sistem keamanan yang kuat sangat penting.
4. **Dukungan Pelanggan**  
Ketersediaan dukungan pelanggan yang baik, seperti pusat panggilan atau layanan pelanggan online, dapat membantu pengguna menyelesaikan masalah atau pertanyaan terkait transaksi.
5. **Integrasi dengan Layanan Lain**  
M-banking yang terintegrasi dengan layanan lain, seperti pembayaran tagihan, transfer dana, dan pembelian produk, dapat meningkatkan kemudahan transaksi.
6. **Kompatibilitas Perangkat**  
Aplikasi mobile banking yang kompatibel dengan berbagai jenis perangkat, termasuk ponsel pintar dan tablet, mempermudah akses pengguna.
7. **Edukasi Pengguna**  
Memberikan edukasi kepada pengguna tentang cara menggunakan aplikasi mobile banking dengan benar dapat meningkatkan kemudahan transaksi.
8. **Regulasi dan Kebijakan**  
Kebijakan perbankan dan regulasi yang jelas dan konsisten dapat memengaruhi kemudahan transaksi m-banking.
9. **Kecepatan dan Ketersediaan Layanan**  
Kecepatan dalam pemrosesan transaksi dan ketersediaan layanan selama 24 jam dapat memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi kapan pun dibutuhkan.
10. **Biaya Transaksi**  
Biaya yang wajar atau bahkan gratis untuk transaksi tertentu dapat membuat m-banking lebih menarik bagi pengguna. Semua faktor ini bersama-sama berkontribusi pada tingkat kemudahan transaksi m-banking

## **METODE**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara, Penelitian Perpustakaan (Library

Research) yaitu dengan pengumpulan data melalui cara mempelajari teori-teori dari buku yang ada hubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas. 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.

## **HASIL**

Berdasarkan informasi dari dokumen tersebut, hasil penelitian mengenai penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dapat dirangkum sebagai berikut:

1. **Peningkatan Aksesibilitas Layanan:** M-banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo dengan lebih mudah dan cepat melalui perangkat mobile. Ini meningkatkan kenyamanan bagi nasabah.
2. **Efisiensi Operasional:** Dengan adanya m-banking, pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, yang meningkatkan efisiensi dalam proses perbankan. Hal ini juga mengurangi antrian di bank fisik.
3. **Keamanan:** Faktor keamanan menjadi perhatian utama dalam penerapan m-banking. Pengembangan sistem yang aman dan dapat diandalkan sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut.
4. **User-Friendly:** Aplikasi mobile banking yang mudah digunakan dengan antarmuka yang intuitif sangat berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan layanan oleh nasabah.
5. **Dukungan Teknologi:** Ketersediaan jaringan internet yang stabil dan cepat mendukung kelancaran transaksi, yang

selanjutnya mempengaruhi kepuasan pengguna.

6. Tanggapan terhadap Kebutuhan Nasabah: Penerapan m-banking di BRI juga menunjukkan kemampuan bank untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan nasabah yang semakin menginginkan layanan yang cepat dan efisien.
7. Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah: Secara keseluruhan, penerapan m-banking berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah, yang berdampak pada citra dan loyalitas nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa m-banking tidak hanya meningkatkan layanan yang ditawarkan oleh BRI, tetapi juga memenuhi kebutuhan nasabah dalam era digital saat ini.

## PEMBAHASAN

### Fitur BRI Mobile

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 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:

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

- 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.
- d. Pulsa/Data Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi top up pulsa/Data pada aplikasi BRImo.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **Fitur Akun**

Dengan fitur ini nasabah dapat melihat informasi BRIPoin, Pembaharuan Data, Nomor Telepon, Alamat Email, Perangkat Terhubung, Versi aplikasi.

#### **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

#### **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 BRImo dengan cara:

- 1) Buka aplikasi BRImo
- 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](mailto:callbri@bri.co.id))
- 4) SMS (08121214017)
- 5) Website ([www.bri.co.id](http://www.bri.co.id))
- 6) WhatsApp (Sabrina 08121214017)
- 7) X (@kontakBRI)
- 8) Facebook (BANK BRI)
- 9) Instagram (bankbri\_id)

#### 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.

#### Prosedur Registrasi Aplikasi BRI Mobile Secara Online

Ada beberapa langkah untuk cara membuat BRImo tanpa harus ke Bank. Langkah - langkahnya akan dibagi menjadi bagi orang yang sudah memiliki rekening Bank BRI atau orang yang belum memiliki bank BRI.

#### Ikuti langkah mudah Daftar BRImo, apabila belum memiliki rekening BRI:

1. Download BRImo dan pilih "Buka Punya Akun" lalu "Buka Rekening"
2. Pilih produk tabungan BRI dan kantor BRI yang mengelola rekening
3. Foto e-KTP dan Isi data utama
4. Verifikasi data dan kode verifikasi dikirim ke HP
5. Rekam video, foto selfie KTP, foto NPWP dan isi data diri
6. Verifikasi tandatangan digital melalui kode token di sms
7. Konfirmasi dan lakukan setoran awal ke nomor BRIVA (Virtual Account)
8. Notifikasi rekening terbentuk melalui email
9. Buat username, password, dan PIN untuk akun BRImo (Internet Banking)
10. Rekening digital kamu telah aktif dan dapat digunakan untuk transaksi finansial di BRImo

#### Langkah mudah untuk Daftar BRImo, apabila sudah memiliki Rekening BRI:

1. Download dan buka BRImo
2. Klik "Belum Punya Akun" lalu "Daftar"
3. Masukkan data diri untuk verifikasi
4. Klik link yang ada di SMS lalu masukan OTP dari email yang dikirim
5. Lakukan 8 detik perekaman wajah
6. Tunggu proses lalu masukan OTP untuk verifikasi
7. Buat Username & Password untuk login lalu login



## Kendala dalam Penggunaan Aplikasi BRImo

Aplikasi BRImo memiliki banyak manfaat bagi penggunanya, Tetapi, masih ditemukan beberapa pengguna yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo tersebut. Seperti kesulitan menggunakan Aplikasi BRImo, kesulitan dalam pendaftaran BRImo, tidak bisa login, dan terkadang pengguna sering terblokir.

Berikut adalah kendala-kendala dalam menggunakan mobile banking:

- 1) Kesulitan dalam mengakses mobile banking karena keterbatasan jaringan di daerah terpencil.
- 2) Rentan terhadap kejahatan online seperti phishing dan penawaran hadiah yang menggiurkan namun palsu, dan lain-lain
- 3) Rentan terdapat serangan malware atau virus sehingga untuk mengantisipasi agar hal tersebut tidak terjadi saat menggunakan aplikasi menggunakan jaringan
- 4) Internet yang aman dan menghindari jaringan internet publik.

Keluhan tersebut merupakan ketidaknyamanan dalam penggunaan Aplikasi BRImo sehingga dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna.

## SIMPULAN

Penerapan m-banking di Bank Rakyat Indonesia merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Melalui inovasi dalam fitur-fitur m-banking, bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam dan modern. Edukasi dan literasi digital menjadi aspek penting untuk memastikan nasabah memahami dan memanfaatkan layanan m-banking dengan baik. Selain itu, keamanan data nasabah harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan digital untuk membangun kepercayaan nasabah.

Bank Rakyat Indonesia juga perlu secara aktif mengumpulkan umpan balik dari nasabah untuk terus meningkatkan layanan dan menyesuaikan dengan harapan pengguna.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Bank Rakyat Indonesia dapat memperkuat posisinya di pasar perbankan digital dan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah, sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat secara keseluruhan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Akmal, Andi Baso Adil Natsir Baso, Ilham Ilham, and Sulkifli Sulkifli. 2023. "Digital Marketing, Inovasi Produk Dan Sosial Capital Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Pada UMKM Produk Koral Dan Ikan Hias)." *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business* 3(2):90–100. doi: 10.54373/ifijeb.v3i2.122.
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana. 2022. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)." *Islamic Sciences, Sumenep* 1:70–89.
- Dimas Realino, Valeria Eldyn Gula, and Sofiana Jelita. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset* 1(4):68–81. doi: 10.61132/lokawati.v1i4.137.
- Gitleman, L. 2014. "Definisi Mobile Banking." *Jurnal OSF (Toward a Media History of Documents)*:1–12.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. "Manajemen Pemasaran, Edisi 13." Jakarta: Erlangga 14:178–79.
- Mahendra, E., and A. Afriyeni. 2023. "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Pt. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Padang." *Akademi Keuangan*

- Perbankan “Pembangunan” Padang 1–16.
- Mirza, Dede, Lili Suryani, Latip Latip, and Variza Aditiya. 2023. “Literature Riview: Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Birokrasi.” *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 5(1):51–55. doi: 10.36917/japabis.v5i1.84.
- Saladin, Djaslim. 2002. “Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan Dan Pengendalian; Teori Aplikasi Dan Tanya Jawab.” Bandung: Linda Karya.
- Sarifudin, Sarifudin, and Rahendra Maya. 2019. “Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Terpadu (Mat) Darul Fallah Bogor.” *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2(02):133. doi: 10.30868/im.v2i02.513.
- Satria, Muhammad Rizal. 2018. “Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Pada Bank Konvensional Dengan Pembiayaan Murabahah (Kpr) Pada Bank Syariah.” *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2(1):105–18. doi: 10.29313/amwaluna.v2i1.2880.
- Sihotang, Lidia, and Ilham Hudi. 2023. “Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman.” *Jurnal Akuntansi AKTIVA* 4(2):106–14. doi: 10.24127/akuntansi.v4i2.4831.
- Sukmawati, Dewi Maryam. 2020. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Manfaat Layanan MBanking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri.”
- Supranto, Johannes. 2011. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar/Oleh J. Supranto.”
- Susanto, R. 2016. “Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba.” *Jurnal Akademi Keuangan Dan PerbankanA* (0):1–23.
- Tjiptono. 2023. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11(1):1075–84. doi: 10.35794/emba.v11i1.46860.
- Wahyuni, Lilis; Erinaldi. 2022. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Pencatatan Sipil Kota Dumai.” *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* 4(1):1–5.
- Wulannata, Adhitya Imanuel. 2017. “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 20(1):133–44.