

**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT BANTIMURUNG**

TUGAS AKHIR



**NURHALIMA
1961406003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2022**

**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT BANTIMURUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Program Studi Keuangan dan Perbankan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros Untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A.Md)

NURHALIMA

NIM: 1961406003

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT BANTIMURUNG**

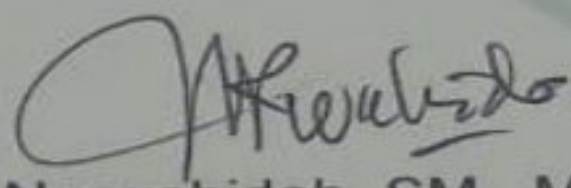
Disusun dan diajukan oleh

**NURHALIMA
1961406003**

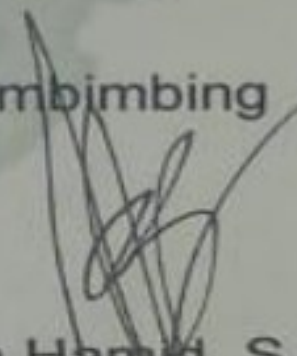
Telah diperiksa dan setuju untuk diujikan

Pembimbing I

Pembimbing II



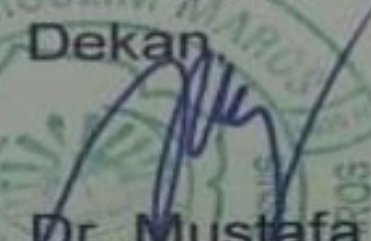
Nurwahidah, SM., MM.
NIDN : 0923077401



Nur Asia Hamid, S.E., M.M.
NIDN : 0930098005

Maros, 2022
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Dekan




Dr. Mustafa, SE., M.Ak.
NIP/NIDN : 0931127316

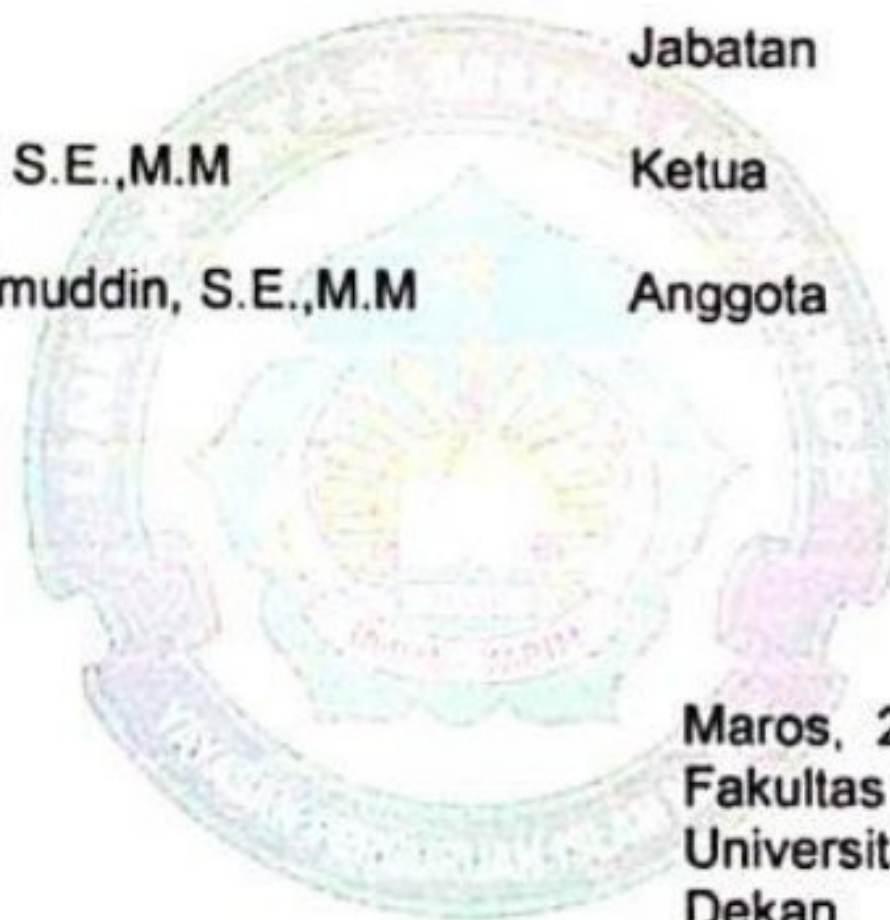
HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT
BANK BRI UNIT BANTIMURUNG

disusun oleh:
NUR HALIMA
1961406003

Telah diujikan dan diseminarkan
pada tanggal 6 Agustus 2022

TIM PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Nur Asia Hamid, S.E.,M.M	Ketua	
Ibriati Kartika Alimuddin, S.E.,M.M	Anggota	



Maros, 27 Agustus 2022
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Dekan,

Dr. Mustafa, S.E.,M.Ak
NIDN : 0931127316

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhalima
Nim : 1961406003
Jurusan : Keuangan dan Perbankan
Program Studi : (D3) Keuangan dan Perbankan
Alamat : Dusun Pajaiang Desa Tukamasea
Kec. Bantimurung Kab. Maros

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir dengan judul **“Efektifitas Penggunaan Aplikasi Brimo dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantimurung”** adalah betul karya asli saya bukan ciplakan ataupun karya orang lain, jika dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa batalnya gelar saya, maupun sanksi pidana atas perbuatan saya tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar sebagai civitas akademisi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

Maros, 2022

Yang membuat

Nurhalima

KATA PENGANTAR

Assalmu'alaiku بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasanya kami ucapkan, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami sehingga, Tugas Akhir yang berjudul **“Efektifitas Penggunaan Aplikasi BRIMO Dalam Meningkatkan kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Bantimurung”** dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Ucapan tak terhingga ditujukan kepada :

1. Untuk Kedua Orang Tua serta keluarga yang telah memberi motivasi dan dukungan berupa materil maupun spiritual.
2. Ibu Prof. Nurul Ilmi Idrus, M. Sc., selaku Rektor Universitas Muslim Maros.
3. Bapak Dr. H. M. Ikram Idrus, M. S. Ketua Yayasan Perguruan Islam Maros.
4. Bapak Dr. Mustafa, SE, M. AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

5. Ibu Nur Asia Hamid SE,. MM sebagai pembimbing II Tugas Akhir sekaligus Ketua Program Studi Diploma Tiga Keuangan Dan Perbankan
6. Ibu Nur Wahida, SE., MM. selaku Pemimbing I Tugas Akhir
7. Para Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muslim Maros, yang telah meberikan ilmunya kepada penulis selama melakukan perkuliahan.
8. Untuk teman-teman Diploma tiga yang selama ini memberi semangat dan dukungan dalam mengerjakan tugas akhir.
9. Teman, dan seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari, masi membutuhkan penyempurnaan dalam menyusun Tugas Akhir ini. Karena itu penulis mengharapkan masukan ataupun saran yang sifatnya membangun. Apabila ada kesalahan baik dalam materi yang tersaji maupun dalam teknik penyelesaiannya, penulis mohon maaf. Semoga apa yang terdapat dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Maros,

2022

penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. EFEKTIVITAS	5
1. Pengertian efektivitas	5
2. Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian	6
Efektivitas	6
3. Ukuran Efektivitas	7
4. Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas	9
5. Indikator Evektifitas	11
B. LAYANAN	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Jenis Pelayanan	15
3. Prinsip Pelayanan	16
4. Brimo	18
C. NASABAH	20

1. Pengertian Nasabah	20
2. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
3. Strategi Kepuasan Nasabah	23
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	24
5. Karangka Berfikir	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Magang.....	26
B. Teknik Pengumpulan Data.....	26
C. Jenis dan Sumber Data	26
D. Metode Analisis.....	27
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat.....	28
B. Logo	33
C. Struktur Organisasi	34
D. Kegiatan Usaha	35
E. Visi misi Bank BRI.....	35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan.....	39
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir	25
Gambar 2 Logo Bank BRI unit Bantimurung	33
Gambar 3 Struktur Organisasi	34

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan bukanlah lagi hal yang biasa bagi masyarakat di Negara Indonesia. Tentu keberadaan bank sangat dibutuhkan oleh masyarakat Negara Indonesia. Karena bank dianggap memiliki peran penting dalam segala kegiatan ekonomi, selain itu bank juga dianggap sebagai lembaga keuangan yang aman untuk melakukan berbagai jenis transaksi dalam aktivitas keuangan.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan sebuah kepuasan nasabah adalah sebuah hal yang sangat penting dan tidak boleh diabaikan, sehingga kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, dimana pelayanan yang bermutu bagi pelanggan merupakan hal yang penting. Ditengah sengitnya persaingan disertai loncatan kemajuan IT yang bgtu cepat sehingga perbankan mengalami persaingan yang kompetitif. BRI adalah salah satu bank milik pemerintah telah melakukan modernisasi pelayanan agar dapat bersaing dengan bank lainnya. salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh BRI dalam meningkatkan kepuasan pada nasabahnya adalah

layanan digitalisasi melalui aplikasi *BRIMO*. Layanan melalui *BriMo* adalah layanan untuk memudahkan transaksi keuangan sendiri tanpa harus mengantri lagi ke bank.

Berdasarkan asas kepercayaan sebuah bank yang menjalankan bisnis jasa, salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan dan pertumbuhan usaha kepuasan dan loyalitas nasabah. Kepuasan dan loyalitas nasabah suatu bank akan mendorong mereka untuk menghargai hubungan mereka dengan bank tersebut serta tetap menggunakan jasa yang ditawarkan walaupun terdapat pesaing lain. Sebuah peningkatan kepuasan nasabah ini dapat menjadi indikator kunci keberhasilan bagi bank tersebut untuk mengembangkan bisnis yang lebih efektif.

Sikap dan tanggapan pemakai dibuat oleh perilaku pemakai sendiri terhadap sistem informasi. Begitu juga dengan perilaku nasabah di bank-bank sebagai pengguna sistem yang baru. Bisa saja nasabah merasa ragu mungkin sistem yang baru itu akan lebih memberikan kecepatan maupun ketepatan terhadap transaksi bisnisnya atau sebaliknya mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi non tunai. Bentuk usaha agar paham terhadap fenomena dan pertanyaan ini yaitu dengan lewat kegiatan penelitian supaya memperoleh suatu pengetahuan baru

agar dapat memperoleh dan menggunakan suatu sistem yang baru oleh nasabah BRI.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimana efektifitas penggunaan aplikasi *Brimo* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Bantimurung ?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini akan dibahas dalam tugas akhir yaitu untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Brimo* pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Bantimurung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti yaitu untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma tiga Prodi Keuangan dan Perbankan. Menambah wawasan, pengetahuan dan juga sebagai suatu perbandingan dalam penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama diperkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau sebagai referensi bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Brimo / M-banking*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan masukan dalam melakukan penelitian dengan judul yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektivitas

1. Pengertian efektivitas

Menurut Setiawan (2020:9) menyatakan bahwa Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan - tujuan yang tepat dari serangkaian alternative atau pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar dan efektif.

Efektivitas biasanya di lihat sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tugas sasaran organisasi yang ditetapkan. Efektivitas adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan apakah baik atau sejauh mana seseorang menghasilkan versi sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat di artikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya.

2. Pendekatan yang digunakan dalam penilaian efektivitas

Dalam menilai efektivitas program, Tayibnafis (2000:23-36) dalam Ali Muhidin (2009) menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatanpendekatan tersebut yaitu:

a. Pendekatan eksperimental (experimental approach).

Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sebanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.

b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan(goal oriented approach).

Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program.

c. Pendekatan yang responsif (the responsive approach).

Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program (stakeholder program).

- d. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (the decision focused approach).

Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.

- e. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (the user oriented approach).

Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial.

3. ukuran efektivitas

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "Individual and Society" yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya "Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok" menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil

dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (rasio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).

b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).

c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.

d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi. (dalam Danim, 2004:119-120).

Berdasarkan uraian di atas, perbandingan antara masukan dan keluaran merupakan ukuran dari efektifitas, ukuran daripada efektifitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya keadaan rasa saling memiliki dengantingkat yang tinggi merupakan ukuran dari pada efektifitas.

4. faktor yang mempengaruhi efektivitas

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, dalam sebuah buku dalam karya Khaerul Umam (2012:351) yang di uraikan sebagai berikut:

Pertama, yaitu Karakteristik Organisasi merupakan hubungan yang sifatnya relative tetap misalnya susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur yaitu cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan suatu organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Kedua, Karakteristik Lingkungan ada dua aspek. Aspek pertama yaitu lingkungan ekstern yang dimana lingkungan yang berada di luar batas organisasi yang sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua yaitu lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi merupakan lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

Yang ketiga, Karakteristik Pekerja adalah faktor yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap orang akan

ditemukan banyak perbedaan, namun kesadaran setiap orang akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi jika suatu organisasi menginginkan keberhasilan, maka organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

Keempat, Karakteristik Manajemen yaitu strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada didalam organisasi sehingga efektifitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, Serta adaptasi terhadap, perubahan lingkungan inovasi organisasi.

5. indikator Efektivitas

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibsondkk (1989:34) (Sanjani,2016) yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan. Sedangkan Menurut Jackson dalam Agustin (2014) Produktivitas diartikan sebagai meningkatnya hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan para karyawan (input) dan menghasilkan sebuah barang atau jasa (output).
2. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa, manusia,proses,dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Pasolong (Ismayanti,2015) mengemukakan bahwa kualitas adalah sesuai dengan persyaratan atau tuntutan yang ada kecocokan pemakaian,selalu ada penyempurnaan atau perbaikan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan, sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat dilakukan secara benar dari awal serta dapat membahagiakan penggunaanya.

3. Efisiensi yaitu perbandingan (ratio) antara output dengan input. Menurut Mardiasmo yang dikutip (N.Manopo 2019) mendefinisikan bahwa Efisiensi adalah pencapaian output yang maximum dengan input tertentu atau penggunaan input yang terendah untuk mencapai output tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan output/input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan.

4. Fleksibilitas respons terhadap suatu Organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi. Fleksibilitas adalah unsur yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan (Hardiansyah, 2018)

5. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukan tingkat dimana Organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Menurut Kotler 1994 dalam Tjiptono 2006 Kepuasan).

6. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada. Sunyoto (2015) keunggulan bersaing dapat dicapai dengan mengembangkan produk secara spesial dan lebih menguntungkan dibandingkan dengan para pesaing.

7. Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Dalam buku kualitas pelayanan publik Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya (Hardiansyah,2018).

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, bahwa ukuran efektivitas adalah suatu porsi yang akan terpenuhi mengenai sasaran dan tujuannya yang akan diraih serta memastikan pada tingkat sejauh mana program/kegiatan, organisasi melaksanakan fungsinya secara optimal.

B. Layanan

1. Pengertian Layanan

Menurut Ulan Sari (2021:29) menyatakan bahwa pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain di sertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Menurut Kotler dikutip oleh Annisa (2015:12) mengatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sementara menurut annisa (2015:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

2. Jenis-jenis Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan yang dibutuhkan manusia ada dua macam yaitu:

- a. Layanan fisik yang sifatnya pribadi.
- b. Pelayanan administrasi yang ditujukan kepada orang lain sebagai anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Pelayanan merupakan awal dari sebuah pembelian (bagi pelayan untuk keuntungan) dan pelayanan adalah awal memberdayakan. Perlu diketahui bahwa alur pelayanan dapat dibagi dalam dua bagian yaitu:

1. Pelayanan Internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan) yang meliputi:
 - a) Pelayanan vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan/ manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
 - b) Pelayanan horizontal dan diagonal, yakni pelayanan dari unit/ anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.
2. Pelayanan Eksternal, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau di luar organisasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Pelayanan makro/ managerial, yaitu pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
- b) Pelayanan mikro, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

3. Prinsip pelayanan

Prinsip public berdasarkan pada keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menerapkan prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. kesederhanaan

kesederhanaan adalah pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

2. kejelasan prinsip yang ke dua adalah memiliki unsur kejelasan. Baik itu jelas secara teknis maupun jenis secara administrasi.

3. Kapasitas waktu, salah satu prinsip dari pelayanan public adalah kepastian waktu. Dimana segala aktivitas dan kegiatan waktunya sudah ditentukan.

4. Akurasi, jadi yang dimaksud akurasi adalah bekerja berdasarkan prosedur dan syarat dan produk pelayanan publik yang diterima dengan tepat, benar dan salah.

5. Keamanan, tentusaja dari segi keamanan prinsip kerjanya memberikan kepastian hukum, sehingga masyarakat pun merasa aman.
6. Tanggung jawab, yaitu bekerja dengan rasa tanggung jawab terhadap apa yang di kerjakan tanpa mengeluh dan siap membantu masyarakat untuk kepentingan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana,ketika kita berhadapan dengan kepentingan pelayanan public, masyarakat dituntut untuk memperhatikan kelengkapan berkas oleh pekerja pelayanan public.
8. 3k (kedisiplinsn, kesopanan,dan keramahan)jadi orang yang bekerja sebagai pelayanan publik dituntut untuk bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
9. Kemudahan akses yaitu untuk mengetahui apakah pelayanan yang dijalankan memadai dan terjangkau untuk masyarakat .
10. kenyamanan yaitu memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan baik dalam hal kebersihan,tata ruang, fasilitas dan lingkungan.

4. Brimo

Menurut Wiji Nurastuti, yang dikutip oleh adela (2020:16) *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

1. Pengertian brimo

BRI Mobile Banking 'BRImo' yaitu sebuah Aplikasi Keuangan Digital yang dimiliki oleh Bank BRI Terbaru yang berbasis data internet dengan memberikan kemudahan bagi setiap nasabahnya.

Salah satu bank pemilik aset terbesar di Indonesia yang menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yakni PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Hal ini dapat terlihat dengan BRI Mobile atau BRImo. BRImo merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi BRI Mobile yang telah ada sebelumnya dirilis pada februari 2019, meraih

2,2 juta pengguna dan volume transaksi mencapai 1,16 triliun sepanjang tahun 2019. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BRI Mobile atau BRImo diterima oleh sebagian besar nasabah di Indonesia. Sesuai dengan tagline nya “one-stop mobile banking solution di Indonesia”, BRI Mobile (BRImo) menghadirkan beberapa keunggulan seperti kemudahan dalam pembukaan rekening, memiliki fitur tarik tunai tanpa kartu, mengadopsi system keamanan yang lebih baik, login dengan finger print/face recognition, dan akses info promo.

2. Kelebihan Aplikasi Brimo

Adapun yang menjadi kelebihan aplikasi brimo antara lain:

1. Redesign UI/UX BRImo

Perubahan design ini bertujuan untuk memberikan penyegaran tampilan dan *experience* baru dengan dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi.

2. Kelengkapan Fitur

BRImo akan melakukan penyempurnaan fitur dari seluruh *channel* di ATM, Internet Banking BRI Web, SMS Banking dan Internet Banking BRI Mobile serta akan memperluas kerja sama dengan biller-biller agregator untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam bertransaksi di BRI.

3. Buka Rekening (Digital Saving)

Saat ini calon nasabah BRI dapat membuka rekening melalui aplikasi BRI Mobile BRImo dengan meng-upload data diri serta mengirimkan video sebagai bentuk *Know Your Customer (KYC)* dalam pembentukan rekening. Dengan membuka rekening melalui BRImo, nasabah juga akan teregistrasi Brimo dengan fasilitas finansial.

4. Registrasi Internet Banking

Saat ini nasabah baru dan nasabah *eksiting* yang belum teregistrasi internet banking BRI dapat melakukan registrasi internet banking dengan fasilitas finansial melalui aplikasi BRImo. Registrasi internet banking ini cukup dilakukan melalui aplikasi BRImo tanpa harus ke unit kerja BRI.

5. Personal Financial Management (PFM)

Fitur PFM akan digunakan untuk membantu nasabah dalam menginformasikan jumlah pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan selama bertransaksi menggunakan *channel* BRI.

6. Menghadirkan fitur yang berisikan fitur-fitur sehari-hari yang biasa digunakan oleh nasabah BRI.

Fitur *fast menu* ini digunakan untuk menyasar pengguna yang sudah nyaman dengan Mobile Banking berbasis SMS. Fitur ini juga

dilengkapi dengan adanya *quick balance* dimana nasabah dapat mengetahui saldo rekening utama dengan cara singkat.

3. Kekurangan Aplikasi Brimo

a. Pendaftaran secara online rumit

Rumit yang dimaksudkan yaitu adanya verifikasi menggunakan otp yang menjadi kendala, karena terkadang otp tak kunjung masuk sehingga menghambat proses pendaftaran.

b. Struk belum bisa dicetak lewat print Bluetooth

Salah satu kekurangan BRImo yaitu belum bisa melakukan mencetak struk transaksi. Ada beberapa orang yang masih menginginkan bukti struk secara fisik sehingga mendorong pengguna BRImo untuk menginginkan fitur cetak struk menggunakan printer bluetooth.

c. Lambatnya struk transaksi digital di menu aktivitas

Terkadang jika pengguna ingin melihat kembali struk transaksi, harus menunggu beberapa waktu, karena struk transaksi digital tidak masuk secara real time di menu aktivitas.

d. Terjadinya Bug pada saat cek saldo.

Hal yang sering terjadi yaitu pada saat ingin melihat saldo, aplikasi BRImo mengalami bug sehingga saldo tidak tampil dan harus dilakukan refresh beberapa kali.

e. Kendala Login

Kendala saat login menjadi masalah yang paling umum dialami oleh nasabah pengguna mobile banking. Mereka tidak bisa login karena aplikasi error, sehingga akhirnya tidak bisa melakukan transaksi apapun.

C. NASABAH

1. pengertian nasabah

menurut (ulan, 2021:27) mengatakan bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), pinjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karna tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Nasabah adalah raja yang artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginannya dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam artian masih dalam batasan-batasan etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *costumer service* itu sendiri. Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas petugas *costumer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Nasabah dapat dikatakan sumber pendapatan bank dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Maka jika mengabaikan nasabah akan menghilangkan pendapatan nasabah merupakan sumber-sumber pendapatan yang harus dijaga. Nasabah

adalah sorang atau badan hukum yang memiliki rekening atau pinjaman pada pihak bank maka nasabah merupakan orang yang biasa berkaitan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayai.

2. pengertian kepuasan nasabah

Menurut Freddy Rangkuti dikutip oleh Dwinurpitasari (2019:13), kepuasan nasabah beriringan dengan ketidakpuasan. Artinya, tanggapan nasabah tentang evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara keinginan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa

Menurut Kotler dalam (Annisa,2015:13), definisi kepuasan adalah perasaan seseorang yang senang atau kecewa setelah seseorang membandingkan kinerja yang dihasilkan oleh produk dengan yang diharapkannya. Sementara itu Kotler dan Armstrong dalam (Annisa,2015:13) menyatakan kembali pengertian kepuasan konsumen yaitu : “Kepuasan konsumen merupakan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi keinginan pembeli. Jika kinerja

produk lebih rendah ketimbang keinginan pelanggan, maka pembelinya tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, maka pembelinya merasa puas atau gembira.”

Dalam kutipan Annisa (2015:13) dalam uraiannya yaitu Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

a. Kualitas

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk memiliki hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya menciptakan loyalitas konsumen pada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

b. Pelayanan

Pelayanan tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan akan tetapi keseluruhan layanan kepada pelanggan dari mulai pembelian hingga ke pemecahan masalah yang timbul setelah pembelian.

c. Nilai

Menurut Kotler dan Amstrong dikutip oleh Annisa (2015:13) pengertian nilai pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan.

3. strategi kepuasan nasabah

Menurut Dwinurpitasari (2019:26) mengatakan bahwa kepuasan nasabah sangat berkaitan erat dengan kekuatan produk jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan bank. Keandalan produk terkait dengan kualitas produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah. Kualitas yang lebih tinggi menciptakan kepuasan nasabah yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya yang lebih rendah. Oleh karena itu, program penyempurnaan kualitas (*quality improvement programs*) pada umumnya meningkatkan profitabilitas. Strategi yang perlu dilakukan bank adalah:

1. Bank wajib mendengarkan "suara" nasabah sehingga kualitas produk/jasa bank tepat seperti yang diinginkan nasabah. Penyempurnaan kualitas jasa bank hanya akan berarti jika disadari dan dirasakan oleh nasabah. Kualitas produk ini perlu diikuti dengan kualitas promosi, pelayanan dan lain-lain.

2. Perbaikan kualitas membutuhkan komitmen total dari para petugas bank. Karyawan harus bekerja selaku *team work* untuk memuaskan nasabah internal dan nasabah eksternal.

3. Melalui *bench marking* yaitu, mengukur kinerja bank dibandingkan dengan pesaing terbaik di kelasnya dan berupaya meniru bahkan melampauinya, penyempurnaan kualitas produk/jasa bank dapat ditingkatkan. Jadi kualitas tidak dapat diperiksa saja tetapi harus direncanakan semenjak awal.

4. faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Freddy Rangkuti dikutip oleh Dwi Nurpitasari(2019:15) menyatakan, yaitu kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor:

- a. Kualitas layanan (*service quality*), adalah nasabah akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diinginkan.
- b. Kualitas produk (*product quality*), adalah nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Harga (*price*), yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi

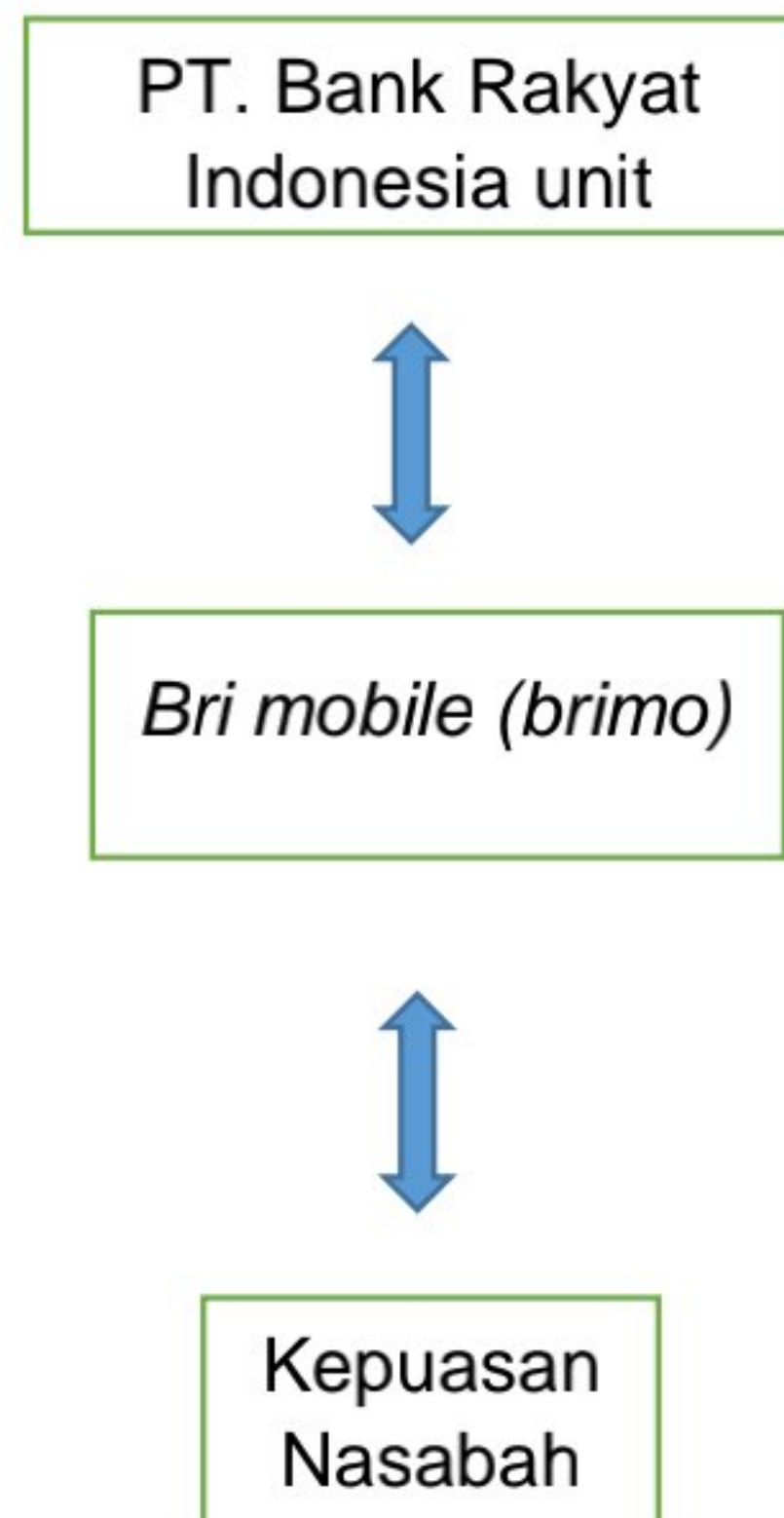
menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.

5. Karangka Berfikir

Karangka berpikir yaitusebuah diagram yang memberikan penjelasan alur logika berjalannya suatu penelitian, dan adapun karangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 1

Karangka pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Kegiatan ini di lakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Bantimurung yang terletak di Jl. Poros Maros Bone, Kec. Bantimurung, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552. Waktu kegiatan di laksanakan pada bulan Desember 2021 sampai bulan Maret 2022.

B. Teknik Pengumpulan Data

Dokumentasi, yaitu melihat serta mengamati apa saja dokumen-dokumen perusahaan yang dibutuhkan dalam penelitian.

C. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang di gunakan yaitu :

Data Kuantitatif, merupakan data yang dapat dinyatakan dalam angka dan dapat diukur ukurannya.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yg digunakan adalah data informasi yang di dapatkan dari Bank Rakyat Indonesia unit Bantimurung yaitu berupa:

Data Sekunder, adalah data pendukung bagi data primer yang didapatkan secara tidak langsung yaitu data yang didapatkan dari literatur yang memberikan informasi tambahan yang berhubungan dengan penelitian.

c. Metode Analisis

Dalam menganalisa data, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode Deskriptif yaitu dengan menggunakan pengetahuan yang penulis peroleh dengan membandingkan landasan-landasan teori atau yang berlaku dengan kenyataan yang didapatkan di lapangan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat

Pada 16 Desember 1895 Raden Wiriadmadja dan kawan – kawan mendirikan "*De Poerwokertoeche hulp-en Spaarbank derlindlandsche Hoffen* (Bank Priyayi Purwokerto)".

Tahun 1896 W.P.D de wolf vanwesterroddo, Assisten Residen Purwokerto yang menggantikan E. Sieburgh bersama A.L. Schiff mendirikan "*De Poerwokertoeche hulp-en Spaarbank derlind landsche Hoffen*".

Pada tahun 1898 dengan bantuan pemerintah Hindia Belanda dimanamana didirikan *Volkscbanken* dan Bank Rakyat. Awal abad ke XX *Volkscbanken* tersebut mengalami kesulitan sehingga pemerintah Hindia Belanda ikut campur tangan dalam perkembangan perkreditan rakyat dan sejak tahun 1904 mendirikan *Dienst del Volksccredietwesen* (Dinas Perkreditan Rakyat) yang membantu secara materil yaitu dengan tambahan modal, bimbingan, pembinaan, dan pengawasan sehingga perkreditan rakyat mulai tahun 1904 menjadi *regeringzong* (Tugas Pemerintahan).

Setelah Proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia pada tanggal 17 agustus 1945, maka dengan peraturan pemerintah nomor 1-1947 tanggal 22 februari 1946, ditetapkan berdirinya Bank Rakyat Indonesia yang merupakan bank pemerintah yang dahulu berturut-turut bernama *Algemene Volkscreditebank* dan *Syomin Ginko*, sementara NICA (*Nederlandcshe India Civil Administration*) di Jakarta mendirikan kembali kantor besar *Algemene Volkscreditebank*.

Perkembangan sejarah politik ternyata mempunyai pengaruh terhadap perkembangan Bank Rakyat Indonesia. Dengan surat keputusan Menteri Kemakmuran Republik Indonesia Serikat tanggal 16 Maret 1959, direksi Bank Rakyat Indonesia Negara bagian Republik Indonesia 1945 dipindahkan dari Yogyakarta ke Jakarta untuk dijadikan Direksi Bank Rakyat Indonesia Serikat, Surat Keputusan ini diprotes oleh para federasi dengan alasan bahwa Kantor Besar Bank Rakyat Indonesia Serikat itu belum merupakan realita, sehingga Menteri Kemakmuran Republik Indonesia Serikat meralatnya dengan menamakan direksi baru itu adalah direksi *Algemene Volkscredite bank/Bank Rakyat Indonesia*.

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 1- 1946 diperbaharui dengan Peratura Pemerintah Pengganti Undang - undang (PERPU)

Nomor 41-1960 tanggal 26 Oktober 1960 sebagai Lembaran Negara Nomor 126-1960 dibentuk Bank 28 Koperasi, Tani dan Nelayan (BKTN) dalam bank mana seharusnya berturut –turut dilebur dan diintegrasikan:

1. Bank Rakyat Indonesia dengan peraturan pemerintah pengganti Undangundang Nomor 42 tahun 1960 tanggal 26 Oktober 1960.
2. Perseroan Terbatas Bank Tani Nelayan berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang - Undang No. 43 Tahun 1960 tanggal 26 Oktober 1960.
3. *Nederlandsche Handel Mij* (NHM) setelah di Nasionalisasi berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 261206/BUM/II Tanggal 20 November 1960 diserahkan Kepada Bank Koperasi, Tani, Nelayan.

Pada akhir tahun 1968 berdasarkan undang –undang Nomor 14 tahun 1967 tentang undang-undang pokok perbankan dan undang-undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang undang-undang Bank Sentral mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral.

Bank Negara Unit II Bidang Rural / Eksport - Import dipindahkan menjadi bank-bank milik Negara dengan nama :

1. Bank Rakyat Indonesia yang menampung segala hak dan kewajiban serta kekayaan dan perlengkapan Bank Negara Indonesia Unit II bidang Rural dengan undang - undang Nomor 21 tahun 1968.
2. Bank Eksport - Import Indonesia, maka berdasarkan surat keputusan Direksi Bank Rakyat Indonesia Nomor Keputusan S. 67 - DIR/12/1982 ditentukan bahwa hari jadi Bank Rakyat Indonesia adalah tanggal 16 Desember 1895.

Perubahan Bank Rakyat Indonesia menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) yang didirikan dengan akte tertanggal 32 Juli 1992 No. 133 dibuat dihadapan notaries Muhani Salim, SH notaries di Jakarta dan telah diumumkan dalam berita Negara RI tertanggal 11 September 1992 No. 73 tambahan berita Negara RI Nomor 3A tahun 1992, berikut perubahannya dengan akte tertanggal 19 September 1992 No. 78 tentang berita Acara Rapat akte tertanggal 1 Oktober 1992 No. 6 yang keduanya dihadapan Notaris Mihani Salim, SH dan telah diumumkan diberita Negara RI No. 10 A tahun 1992.

Kantor pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berlokasi di Gedung RI Jl. Jenderal Sudirman Kv. 44 - 46 Jakarta.

Menurut (Annisa,2015:26) mengatakan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk memiliki kantor wilayah sebanyak 13, Kantor

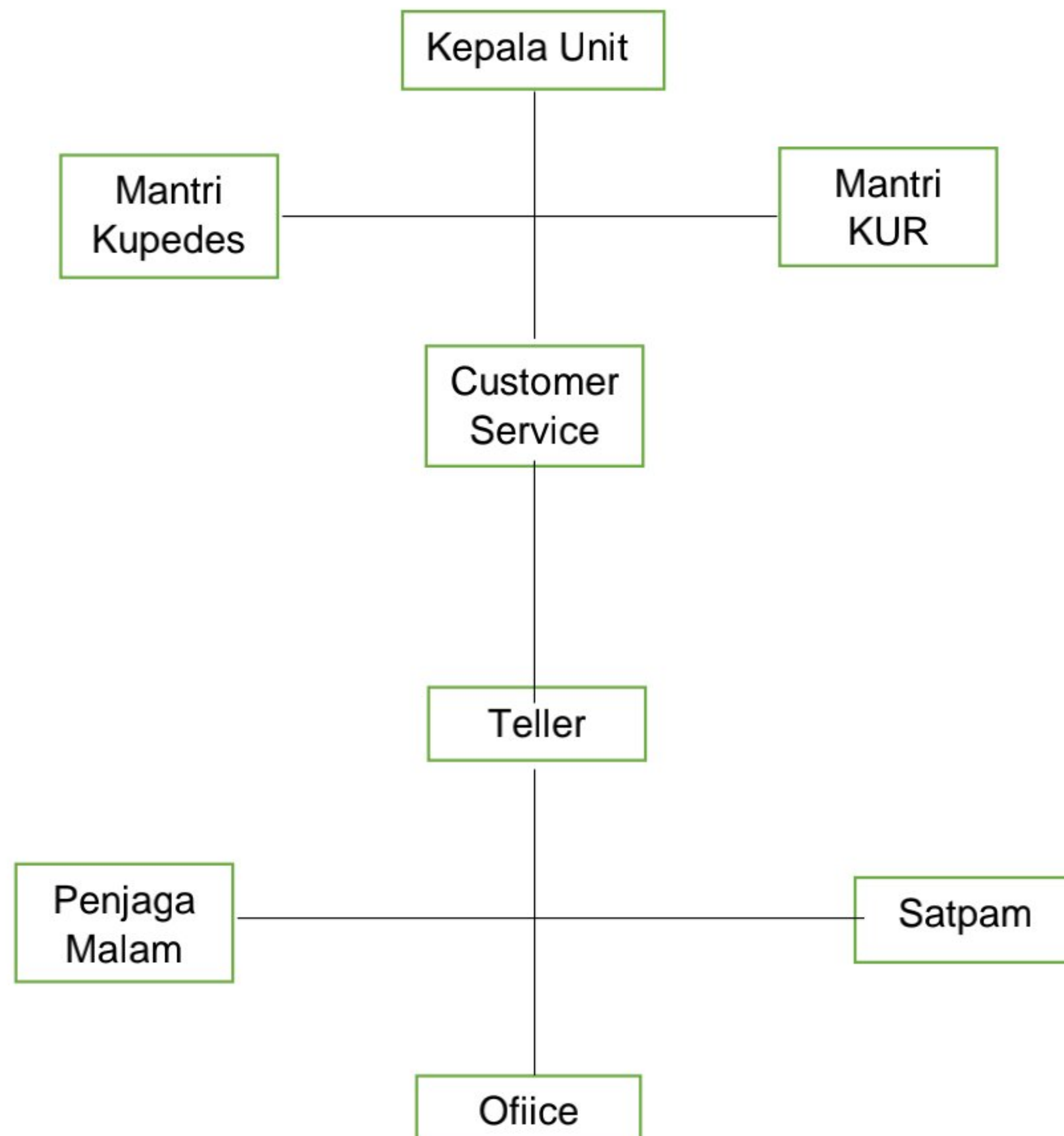
Inspeksi sebanyak 11, Kantor Cabang Dalam Negeri sebanyak 326, Kantor cabang khusus Sebanyak 1, Kantor Cabang/Kantor Perwakilan Luar Negeri sebanyak 3, Kantor Cabang Pembantu (KCP)/Kantor Kas Bank sebanyak 186, BRI Unit 4.112, Pos Pelayanan Desa sebanyak 127, Kantor Cabang Syariah (BRI Syariah) sebanyak 27 dan KCP BRI Syariah sebanyak 16. jumlah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah 37.545 karyawan.

B. Logo



Gambar. 2 Logo Bank BRI

C. Struktur organisasi



Gambar. 3 Struktur oragnisasi
Sumber : Bank Bri unit Bantimurung

D. Kegiatan Usaha

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan diatas. Salah satu jasa perbankan yaitu BRI Mobile/Mobile Banking merupakan layanan yang di sediakan bank untuk melaksanakan berbagai transaksi perbankan dengan melalui fitur yang ada pada ponsel.

E. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Adapun visi misi bank rakyat Indonesia sebagai berikut :

1. Visi Bank Rakyat Indonesia

Menjadikan bank komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya.

2. Misi Bank Rakyat Indonesia

a. menjalankan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan pada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan perekonomian masyarakat.

b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang

profesional dengan melaksanakan praktek *Good Corporate Governance*.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Salah satu variable yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah system aplikasi yang menarik dan mempermudah nasabah. Berdasarkan hasil wawancara bagaimana tanggapan mereka dalam menggunakan aplikasi Brimo antara lain:

Menurut munira salah satu nasabah bank bri yang menggunakan aplikasi brimo mengatakan “selama 1 tahun lebih saya menggunakan aplikasi Brimo mulai bulan 3/2021 saat pembukaan buku rekening, aplikasi ini sangat membantu terutama bagi saya untuk melakukan transaksi baik seperti transfer, pembayaran tagihan ataupun pengisian saldo belanjaan dan faktur menu sudah lengkap, sementara kendala dalam menggunakan aplikasi ini belum saya dapatkan karna saya cuman mengutamakan transaksi transfer dan isi saldo aplikasi belanja tapi hanya saja aplikasi ini selalu minta *update* dan kadang juga aplikasi ini menguras penyimpanan di hp”.

Ninin Wahyuningsih salah satu pengguna aplikasi brimo juga mengatakan “saya menggunakan aplikasi brimo sudah 3 tahun semenjak 2019 dan sekarang sudah 2022 dan Alhamdulillah aplikasi

brimo sangat membantu dalam keseharian saya karna aplikasi ini memiliki fitur-fitur yang membantu dalam kebutuhan contohnya itu ketika butuh pulsa, token listrik, bayar air dan keperluan ketika harus ditransfer untuk membayar belanjaan. Untuk kendalanya selama menggunakan aplikasi ini Alhamdulillah belum ada tapi hanya d biaya admin sih tapi itu pastinya wajar”.

Salah satu nasabah ban bri unit Bantimurung mengungkapkan bahwa “saya menggunakan aplikasi Brimo ini kurang lebih 1 tahun dan sangat membantu proses transaksi dari rumah tanpa harus ke ATM apalagi saya memiliki usaha *olshop* di rumah benar-benar sangat membantu dan untuk kendala selama menggunakan aplikasi ini kayaknya untuk saat ini belum ada,” Kata Umiirianty.

Fuji Ivada juga merupakan pengguna baru aplikasi brimo mengatakan bahwa “semenjak saya menggunakan aplikasi brimo ini sangat mempermudah terlebih lagi jika ingin mengecek saldo dan *transfer* uang jadi saya tidak perlu jauh-jauh ke ATM lagi.untuk kendala belum ada, tetapi yang menjadi kekurangannya itu jika ada transferan masuk belum ada notif atau mungkin saya yang kurang paham dengan fitur-fiturnya krna masi pengguna baru.”

Menurut Syamsul Riyadi salah satu pengguna aplikasi brimo juga berpendapat bahwa “aplikasi brimo ini sangat memudahkan dalam penggunaannya, karna dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Selama setahun lebih menggunakan aplikasi ini saya tidak pernah mendapatkan kendala pada aplikasi ini”.

Menurut nurjannah umur 30 tahun mengatakan bahwa “selama menggunakan aplikasi brimo sangat mempermudah saya dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu ATM, sementara yang menjadi kendala itu atau kekurangannya yaitu aplikasi ini sering eror jika jarang di gunakan ataupun di akses.”

Adapun pendapat Muliady Takdir dan Rahmy merupakan suami-istri yang keduanya menggunakan aplikasi brimo. Sama-sama Mengatakan “bahwa aplikasi brimo ini sangat membantu kami dan dapat menghemat waktu ketika melakukan transaksi, kalau masalah kendala pastinya belum ada.

Rifda Qutrattunnada berpendapat tentang aplikasi brimo ini yaitu “aplikasi ini sangat memudahkan saya dalam melakukan transfer dengan jangka waktu yang cepat dan tidak perlu lagi ke ATM untuk antri tapi yang menjadi masalahnya itu ternyata aplikasi ini tidak bisa di pakai jika jaringan kurang baik.”

Menurut Hatijah mengatakan “dalam penggunaan aplikasi ini sudah kurang lebih 7 bulan dan selama itu aplikasi ini lebih mempermudah nasabahnya jika ingin transaksi dikarenakan ada banyak fitur yang di sediakan seperti transfer antar bank, isi token listrik dan yang lebih menariknya lagi kita bisa melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu ATM, untuk masalah kendala selama ini saya belum mendapatkan.”

Sementara hasil wawancara penulis dengan Customer Service BRI unit bantimurung, Riska, yaitu Bank BRI terus berupaya meningkatkan dan memutakhirkan pelayanannya dalam hal perbankan digital. Tidak terkecuali aplikasi BRImo ini. Penambahan fitur-fitur penunjang transaksi digital perbankan BRI tentu saja dapat memberikan keuntungan baik bagi nasabah maupun pekerja BRI itu sendiri. Fitur tambahan yang paling terbaru yaitu fitur pembukaan rekening melalui aplikasi BRImo. Dengan fitur ini, nasabah tidak perlu datang ke unit cabang BRI untuk melakukan pembukaan rekening, yang tentunya memberikan keleluasaan nasabah selama adanya pandemi Covid-19. Banyaknya kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ini tidak serta merta membuat para nasabah beralih menggunakan aplikasi BRImo. Tidak sedikit nasabah yang kurang mempercayai berbagai kemudahan dari

aplikasi ini sebagai akibat dari maraknya tindak kejahatan *pishing*. “BRImo menyediakan fitur untuk melakukan pembelian pulsa, top-up Gopay, PLN Prabayar, pencetakan token PLN dan top-up LinkAja. Selain itu, terdapat pula fitur untuk melakukan berbagai pembayaran, seperti pembayaran Briva, kartu kredit BRI, kartu kredit bank lain, Telkom, pulsa pascabayar, tiket KAI, BPJS, cicilan finance, tagihan listrik PLN, PLN non-taglis, dan pembayaran asuransi,” kata Riska.

Salah seorang nasabah BRI yang diwawancara penulis, Ria berpendapat bahwa customer service dari BRI unit Bantimurung cukup komunikatif dalam mengampanyekan produk-produk yang ada di BRI. Sehingga, tidak heran jika ada banyak orang yang tertarik dan bersedia menjadi nasabah BRI. Ria menambahkan, sejak pertama kali menggunakan aplikasi BRImo, transaksi perbankan menjadi lebih mudah dan simpel. Jika sebelumnya nasabah diharuskan mendatangi kantor unit ataupun cabang pada saat melakukan pengecekan mutase rekening, sejak adanya BRImo tidak lagi perlu repot menyita banyak waktu.

Hal ini menunjukkan bahwa dari hasil wawancara layanan BRI Mobile ini sangat memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi apapun terlebih lagi nasabah yang memiliki usaha mikro

maupun makro, dan juga jika semakin sering disosialisasikan kepada nasabah, apalagi kemajuan IT yang begitu cepat bisa dimanfaatkan untuk mensosialisasikan secara online tentang fitur-fitur apa saja yang ada dalam aplikasi tersebut, maka ketertarikan nasabah dalam menggunakan aplikasi brimo pun meningkat. Nasabah merasa puas karena layanan BRI Mobile mudah untuk digunakan dan tidak banyak resiko yang ditanggung nasabah. Layanan BRI Mobile juga dapat digunakan dimana saja dan kapan saja maka nasabah merasa layanan tersebut dapat diintegrasikan dengan kehidupan sehari-hari.

B. Pembahasan

System pelayanan pada Bank Bri Unit Bantimurung dalam memasarkan produknya sudah sangat baik. Salah satu produk Bank Bri yaitu aplikasi brimo dimana aplikasi ini memiliki fitur – fitur lengkap dalam melakukan transaksi dan dilihat dari hasil wawancara setiap nasabah mereka merasa adanya aplikasi ini dapat memudahkan dan dapat membantu dalam melakukan setiap transaksi.

Akan tetapi yang menjadi kendala para nasabah dalam menggunakan aplikasi brimo ini yaitu kadang kala aplikasi tersebut harus di *update* agar tidak terjadi error. Sementara itu keluhan yang lain aplikasi brimo ini tidak dapat digunakan jika jaringan kurang bagus.

Penggunaan aplikasi Brimo dalam meningkatkan kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. jika resiko penggunaan aplikasi *brimo* besar, maka akan mengurangi nasabah untuk menggunakan aplikasi *brimo*. Tetapi Jika sebaliknya maka makin banyak nasabah yang menggunakan *aplikasi brimo*. Kondisi yang seperti ini terjadi karna adanya kekhawatiran para nasabah pada saat menggunakan aplikasi tersebut. Dan pastinya para nasabah tidak akan menggunakan aplikasi tersebut jika konsekuensi yang di tanggungnya sangat besar, karna hal yang seperti itu dapat merugikannya. Bisa dikatakan bahwa dunia online merupakan dunia yang penuh dengan ketidak pastian dan memiliki konsekuensi yang tinggi, karna transaksi tidak dilakukan secara langsung atau tidak ada pelayanan langsung dari pihak bank.

Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh yang searah artinya, jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah pun akan mengalami peningkatan. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas layanan tersebut mengalami penurunan, maka akan diikuti dengan penurunan pada kepuasan nasabah. Dengan demikian, hal itu memberikan implikasi, jika Bank BRI bermaksud meningkatkan kepuasan nasabah pada layanan

Brimo (*Bri Mobile*), maka harus memperhatikan faktor kualitas layanan sebagai faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bank BRI telah melakukan modernisasi pelayanan agar dapat bersaing dengan bank lainnya. salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh BRI dalam meningkatkan kepuasan pada nasabahnya adalah layanan digitalisasi melalui aplikasi *BRIMO*. Layanan melalui *BriMo* adalah layanan untuk memudahkan transaksi keuangan sendiri tanpa harus mengantri lagi ke bank.

2. Penggunaan aplikasi brimo sangat efektif digunakan untuk para nasabah Bank Bri dilihat dari hasil wawancara para nasabah merasa sangat di mudahkan dalam melakukan transaksi apapun itu ditangah-tengah kesibukan mereka yang bisa menyita waktu untuk datang ke bank.

3. Aplikasi brimo merupakan aplikasi yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu ATM.

4. Dalam aplikasi brimo terdapat fitur-fitur transaksi yang dapat di gunakan contohnya pembelian pulsa, token listrik, top-up Gopay, PLN prabayar, pencetakan token PLN dan top-up LinkAJa. Selain itu, terdapat

pula fitur untuk melakukan berbagai pembayaran, seperti pembayaran Briva, kartu kredit BRI, kartu kredit bank lain, Telkom, pulsa pascabayar, tiket KAI, BPJS, cicilan finance, tagihan listrik PLN, PLN non-taglis, dan pembayaran asuransi

5. Dalam memasarkan produk BRImo kepada nasabah, customer service memberikan informasi secara terperinci mengenai produk aplikasi BRImo. Mulai dari berbagai fitur yang ada di dalam aplikasi BRImo serta berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Penelitian ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, penulis berharap ada peneliti-peneliti lain di masa yang akan datang untuk melanjutkan dan menyempurnakan penelitian ini.

6. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BRI Mobile jika semakin sering disosialisasikan kepada nasabah, apalagi kemajuan IT yang bgtu cepat bisa dimanfaatkan untuk mensosialisasikan secara online, maka ketertarikan nasabah dalam menggunakan aplikasi brimo pun meningkat. Nasabah merasa puas karna layanan BRI Mobile mudah untuk digunakan dan tidak banyak resiko yang di tanggung nasabah.

B. Saran

Saran dari penulis untuk bank Bri unit Bantimurung alangkah baiknya lebih di tingkatkan kualitas aplikasi brimo yang menjadi keluhan nasabah dan juga memperhatikan saat melakukan sosialisai tentang produk bri, walaupun saat ini teknologi dan informasi sangat berkembang dan hampir di gunakan seluruh masyarakat dan tergolong mudah. Walaupun sering digunakan untuk menyebarkan informasi tentang aplikasi brimo. Akan tetapi masi banyak masyarakat bantimurung yang kurang tau menggunakan aplikasi brimo terkhusus orang-orang pedalaman yang masih kurang terjangkau jaringan. Dan di lihat dari kenyataannya transaksi yang dilakukan nasabah jauh lebih banyak yang datang ke bank dan nasabah yang kurang paham menggunakan perangkat teknologi lebih percaya melakukan transaksi langsung di bank dari pada transaksi di aplikasi *Brimo* atau *M-banking*. Alangkah baiknya jika perusahaan melakukan sosialisasi langsung kepada nasabah terkait cara menggunakan aplikasinya, dan terkait dengan keamanan aplikasi Brimo. Sehingga nasabah merasa aman dan mudah melakukan transaksi diaplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Adela melfi, *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (metro: skripsi 2020)*

Annisa,Nurul. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013),7

Dwinurpitasari ,Yeni Anda. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo*. Ponorogo:2019

Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, 8

Mandiri Asri Cahya. Efriyanto. Matekohy Elizabeth Yanse,*Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bri mobile (brimo)*(skripsi:2021,Jakarta)

Riyadi syamsul,hatijah, *penggunaan aplikasi brimo dalam meningkatkan kepuasan nasabah*. Maros: 2022

Setiawan,awan sari.*Efektivitas bank tabungan negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan*. Mataram:2020

Takdir Muliady, Rahmy, *penggunaan aplikasi brimo dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bantimurung: 2022*

Terhadap Kepuasan Nasabah. Makassar:2015

Ulan, Andi Sari. *Efektivitas Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat. Palopo:2021*

Umiirianty, Qutratunnada Rifda, *penggunaan aplikasi brimo dalam meningkatkan kepuasan nasabah. lambatorang: 2022*

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 239.

Wahyuningsih Ninin, munira, *penggunaan aplikasi brimo dalam meningkatkan kepuasan nasabah, pajjaiang :2022*

Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011),

L

A

M

P

I

R

A

N

YAYASAN PERGURUAN ISLAM MAROS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Kampus 1 : Jalan Dr. Ratulangi No.62 Maros Sulawesi Selatan, Telp. (0411) 8938018 e-mail : feb@umma.ac.id, Kode Pos 90511
Kampus 2 : Jalan Kokoa – Pamelakkang Je'ne Kelurahan Allepolea Kecamatan Lau kabupaten Maros



BERITA ACARA
UJIAN TUGAS AKHIR DIPLOMA TIGA (D3) FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
(FEB-UMMA) TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Pada hari ini tanggal bulan tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua
bertempat di kampus FEB-UMMA, telah dilaksanakan UJIAN TUGAS AKHIR bagi mahasiswa:

Nama : MURHALIMA
NIM : 1061406003
Jurusan/Pogram Studi : D3 keuangan dan perbankan
Konsentrasi : Efektifitas penggunaan Aplikasi brimo dalam meningkatkan
Judul : kepuasan Nasabah pada pt. Bank Rakyat Indonesia
unit Bantimurung

Kesimpulan bahwa TUGAS AKHIR mahasiswa tersebut :
(diisi oleh penguji)

1. Dapat diterima sepenuhnya.
2. Dapat diterima dengan perbaikan.
3. Ditolak dan diganti dengan judul lain.

Dengan Perbaikan :

1. Telaah penulisan
2. Kuesioner yang nasabah 10 org
3.
4.

Berita acara ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagai bahan acuan selanjutnya.

Diketahui oleh :
Dekan FEB-UMMA,

Dr. Mustafa, S.E., M.Ak

Maros, 2022
Penguji,

Nur Azzah Hamid S.E. MA

Catatan;
Setelah selesai agar diserahkan kembali ke **MAHASISWA**



UNIVERSITAS MUSLIM MAROS

Alamat : Jalan Dr Ratulangi No.62 Maros
Kodepos : 90511, Telepon : 0411-89288856, Email : Feb@umma.ac.id

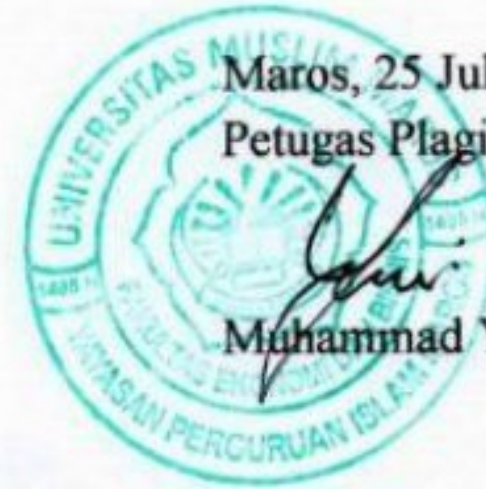


SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini, staf administrasi fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muslim Maros menerangkan bahwa:

Nama : Nurhalima
Nim : 1961406003
Program Studi : Manajemen D3
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Efektifitas Penggunaan Aplikasi Brimo dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantimurung.

Telah diterima dan dicek oleh petugas plagiasi. Hasil Plagiasi (26%)



Maros, 25 Juli 2022

Petugas Plagiasi

Muhammad Yunus, S.Pd

efektifitas penggunaan aplikasi brimo dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Pt. Bank Rakyat Indonesia unit Bantimurung

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



dspace.uii.ac.id

Internet Source

7%



digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

3%



core.ac.uk

Internet Source

2%



etheses.iainponorogo.ac.id

Internet Source

2%



digilib.unila.ac.id

Internet Source

2%



repository.unpas.ac.id

Internet Source

2%



Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

1%



www.researchgate.net

Internet Source

1%

e-campus.iainbukittinggi.ac.id



YAYASAN PERGURUAN ISLAM MAROS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Alamat : Jl. Dr. Ratulangi No. 62 Maros Telepon (0411) 372161

TRANSKRIP NILAI

Nama Lengkap : **NURHALIMA**
 Tempat dan Tanggal Lahir : Maros, 12 April 1999
 Nomor Induk Mahasiswa : **1961406003**
 Program Pendidikan : DIPLOMA TIGA (D.3)
 Bidang Ilmu : **E K O N O M I**
 Jurusan / Program Studi : MANAJEMEN / MANAJEMEN
 Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN DAN PERBANKAN

NO.	MATA KULIAH	HM	AM	K	M
1	Pengantar Bisnis	A	4	3	12
2	Studi Islam I (Manusia & Agama)	B	3	2	6
3	Bahasa Inggris	B	3	2	6
4	Pengantar Manajemen	A	4	2	8
5	Pengantar Akuntansi I	A	4	3	12
6	Teori Ekonomi Mikro	A	4	3	12
7	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	A	4	3	12
8	Bahasa Indonesia	A	4	2	8
9	Ilmu Lingkungan dan Kearifan Lokal	A	4	2	8
10	Studi Islam II (Islam dan Hukum Hukumnya)	A	4	2	8
11	Ekonomi Lingkungan	A	4	2	8
12	Ekonomi Moneter	A	4	2	8
13	Teori Ekonomi Makro	A	4	3	12
14	Bahasa Inggris Bisnis I	A	4	3	12
15	Hukum Perbankan	B	3	2	6
16	Matematika Keuangan dan Bisnis	A	4	3	12
17	Pengantar Akuntansi II	A	4	3	12
18	Bahasa Inggris Bisnis II	A	4	2	8
19	Studi Islam III (Islam & Ilmu Pengetahuan)	A	4	2	8
20	Aplikasi Komputer	A	4	3	12
21	Praktikum Akuntansi Perbankan	A	4	3	12
22	Manajemen Perbankan Syariah	A	4	2	8
23	Perilaku Keorganisasian	A	4	2	8
24	Pemasaran Jasa Bank	A	4	3	12
25	Lembaga Keuangan Perbankan dan Non Bank	B	3	2	6
26	Studi Islam IV (Masyarakat dan Kebudayaan Islam)	A	4	2	8
27	Statistik Bisnis	A	4	2	8
28	Praktikum Manajemen Keuangan Perbankan	B	3	3	9
29	Manajemen Aset dan Kewajiban Bank	A	4	2	8
30	Praktikum Analisa Laporan Keuangan	A	4	3	12
31	Manajemen Keuangan Syariah	B	3	2	6
32	Pasar Uang dan Modal	A	4	3	12
33	Perpajakan	A	4	3	12
34	Praktikum Akuntansi Biaya	A	4	3	12
35	Studi Islam V (Islam dan Ekonomi)	A	4	2	8

36	Pendidikan Anti Korupsi	A	4	2	8
37	Etika Bisnis dan Perbankan	A	4	2	8
38	Teknologi Administrasi Perbankan	A	4	2	8
39	Metodologi Penelitian	B	3	3	9
40	Praktikum Perbankan	A	4	3	12
41	Lalulintas Pembayaran Dalam dan Luar Negeri	A	4	2	8
42	Manajemen Perkreditan	B	3	2	6
43	PKL	A	4	4	16
44	Studi Islam VI (Manajemen dan Kepemimpinan Islam)	B	3	2	6
45	Penganggaran Perusahaan	A	4	3	12
46	Manajemen Risiko Perbankan	A	4	2	8
47	Kewirausahaan	A	4	2	8
48	Tugas Akhir	A	4	4	16
Jumlah		:		119	456
Nilai Mutu Rata-Rata		:	3,83		

Maros, 07 Oktober 2022

Dekan,


Dr. Mustafa S.E., M.Ak.
 NIDN : 0931127316