



## Optimalisasi BRI Mobile Sebagai Bentuk Privilege Kepada Nasabah Di BRI Unit Puger

Yulia Nur Afifah<sup>1</sup>, Anisatul Kamilah<sup>2</sup>, Ahmad Indriyanto Nugroho<sup>3</sup>, Ayyu Ainin Mustafidah<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

<sup>1\*</sup> [yulianurafifah2007@gmail.com](mailto:yulianurafifah2007@gmail.com), <sup>2</sup> [anisatulkamilah65@gmail.com](mailto:anisatulkamilah65@gmail.com), <sup>3</sup> [antoinidriyanto@gmail.com](mailto:antoinidriyanto@gmail.com)

### Abstrak

#### Article History:

Received Feb 19<sup>th</sup>, 2024

Revised Feb 21<sup>th</sup>, 2024

Accepted Jun 30<sup>th</sup>, 2024

Tujuan yang diinginkan dari adanya pengabdian masyarakat ini ialah dapat memberikan pengetahuan terhadap kualitas dari penggunaan BRI Mobile. Inovasi baru yang diluncurkan BRI dalam pemanfaatan teknologi di era digitalisasi adalah BRI Mobile (M-banking), dengan adanya hal tersebut dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat luas. Metode yang digunakan adalah Pendekatan kualitatif dan jenis pendekatan penelitian ini menggunakan deskriptif dengan menelaah atau menggali sumber dari hasil wawancara, hasil observasi dan dokumentasi lapangan. BRI mobile adalah terobosan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang menjadi aplikasi layanan BRI sebagai fasilitas nasabah. Diluncurkan akhir bulan februari 2019, Sehingga BRI mobile di katakan sangat berprestasi karena secara data mampu meraih 2,2 juta pengguna dalam jangka waktu 8 bulan. Kesuksesan BRI Mobile tersebut terpecah mampu memberikan keefektifan dan keefisienan dalam bertransaksi karna aplikasi ini menjadi solusi nasabah terutama nasabah milenial.

**Kata Kunci:** BRIMO, Bank, PKM, Inovasi perbankan

### Abstract

*The desired goal of this community service is to provide knowledge about the quality of using BRI Mobile. The new innovation launched by BRI in utilizing technology in the era of digitalization is BRI Mobile (M-banking), with this it can provide benefits and convenience for the wider community. The method used is a qualitative approach and this type of research approach uses descriptive research by examining or exploring sources from interview results, observation results and field documentation. BRI mobile is a breakthrough from PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, which is a BRI service application as a customer facility. Launched at the end of February 2019, BRI Mobile can be said to be very successful because in terms of data it was able to reach 2.2 million users in a period of 8 months. The success of BRI Mobile is believed to be able to provide effectiveness and efficiency in transactions because this application is a solution for customers, especially millennial customers.*

**Keyword :** BRIMO, Bank, community service, banking innovation

## PENDAHULUAN

Teknologi di era saat ini sangat berpengaruh penting dalam segala aspek terutama dalam ranah bisnis yang tentu menjadi penunjang keberhasilan sekaligus menjadi suatu solusi dari beberapa permasalahan yang terjadi di perusahaan. Teknologi juga menjadi pusat informasi yang dapat di jangkau dengan mudah oleh semua kalangan, Karna dengan banyaknya pengguna internet yang setiap tahunnya meningkat. Sesuai hasil survey yang ada Susenas 2021 yang di lakukan oleh BPS ( badan pusat statistik ), di tahun 2021 ada sebanyak 62,10% populasi di indonesia yang mengakses internet, artinya mayoritas masyarakat indonesia sudah menggunakan komputer dan smartphone untuk mengakses internet. Dengan wilayah yang kompetitif tentu perbankan hadir dengan berbagai macam inovasi atau pemikitan baru sebagai daya tarik kepada nasabah. Relevansi yang sesuai dengan minat nasabah akan menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan. Dengan berkembangnya teknologi saat ini masyarakat terutama nasabah mungkin akan selalu berharap tentang hak kenyamanan dalam pelayanan, karna tingginya kualitas pelayanan yang akan di berikan oleh pihak bank akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Dengan maraknya persaingan dan inovasi inovasi baru kompetitor lain perlu adanya suatu tindakan yang mampu meminimalisir tingkat penurunan perusahaan. Oleh karna itu, memanfaatkan teknologi menjadi suatu solusi sebagai optimalisasi semua oprasional sehingga nantinya target pasar memberikan nilai positif kepada kinerja perusahaan termasuk pelayanan. Timbulnya kepuasan nasabah salah satu kuncinya ialah, terletak pada kualitas pelayanan, ketika



perusahaan memberikan pelayanan melebihi dari expektasi, otomatis pelanggan akan timbul rasa nyaman dan ini harus mulai di bangun agar inovasi kompetitor tidak menjadi suatu alasan kemunduran perusahaan.

BRI mobile adalah terobosan dari P.T Bank Rakyat Indonesia ( Persero ) Tbk, yang menjadi aplikasi layanan BRI sebagai fasilitas nasabah. Diluncurkan akhir bulan februari 2019, dalam pembentukannya BRI bekerja sama dengan 3 oprator seluler *Global Standard For Mobile Communications* sebagai penunjang BRI mobile yaitu, P.T Exelcomindo Pratama, P.T Telkomsel dan P.T Indosat, Tbk. yang nantinya kinerja bank sebagai pengurus pendaftaran dan keamanan transaksi sedangkan oprator seluler menangani traffic short message service (SMS) antara bank dan nasabah. BRI mobile di bentuk sedemikian rupa agar mampu memberikan kelebihan menggabungkan 3 dalam satu fungsi transaksi perbankan, antara lain yaitu Mobile Banking, Internet Banking, dan Uang elektronik dalam satu aplikasi. Aplikasi ini memiliki banyak manfaat mulai dari layanan internet banking, cek saldo, top up, dompet digital, kliring, riwayat transaksi dan banyak lagi. Sehingga BRI mobile di katakan sangat berprestasi karena secara data mampu meraih 2,2 juta pengguna dalam jangka waktu 8 bulan. Kesuksesan BRI Mobile tersebut terpecahya mampu memberikan keefektifan dan keefisienan dalam bertransaksi karna aplikasi ini menjadi solusi nasabah terutama nasabah milenial.

### METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang di hasilkan dari data deskriptif berupa penyajian data dari lisan orang – orang yang dapat di amati. Metode ini dapat dipahami dengan mudah karena data yang terkumpul berbentuk kata – kata dan gambar yang telah di deskriptifkan. Pendekatan penelitian yang bersifat kualitatif yaitu berupa data yang telah berbentuk kata atau gambar yang selanjutnya dideskripsikan agar dapat dipahami. Jenis pendekatan penelitian ini menggunakan deskriptif dengan menelaah atau menggali sumber dari hasil wawancara, hasil observasi dan dokumentasi lapangan. Pada teknik pengumpulan data untuk pelaksanaan penelitian kegiatan tersebut peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mana masing – masingnya akan di deskripsikan mengenai perolehan data yang akan dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data tersebut.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian yang kami lakukan di mulai dari tanggal 27 Desember 2023 sampai dengan tanggal 12 Februari 2024. Adapun Kegiatan Pengabdian yang telah kami lakukan di BRI Unit Puger yaitu,

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Tanggal Pelaksanaan	Nama Kegiatan Pengabdian
1	23 Januari 2024	Membantu nasabah dalam pembuatan Akun BRI Mobile
2	08 Januari 2024	Membantu nasabah dalam pengaplikasian BRI Mobile
3	02 Januari 2024	Lebelling berkas
4	08 Januari 2024	Proses Kliring
5	02 Januari 2024	Pembukaan Rekening Tabungan dan Input Data Register Tabungan AR
6	24 Januari 2024	Survey Nasabah

Berikut ini adalah penjabaran Kegiatan Pengabdian tersebut:

- a) Membantu Customer Service dalam Pembuatan akun BRIMO

Aplikasi BRIMO merupakan terobosan terbaru dari BRI dengan fitur fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi apapun. Nasabah yang telah memiliki rekening akan diarahkan untuk mengaktifkan akun BRIMO. Sebelumnya nasabah juga perlu mendownload aplikasi BRIMO di Play Store atau App Store kemudian untuk pendaftaran dan aktivasi BRIMO bisa dilakukan oleh Customer Service dengan langsung datang ke kantor BRI terdekat. Nasabah harus membawa ponsel serta nomer yang nanti akan didaftarkan untuk mToken. Nantinya nasabah akan menerima sms verifikasi untuk aktivasi BRIMO. Selanjutnya ikuti perintah yang ada.



Gambar 1. Membantu Customer Service dalam pembuatan Akun BRIMO

b) Membantu Nasabah Dalam Pengaplikasian BRIMO

Aplikasi BRIMO ialah aplikasi yang di sediakan oleh BRI sebagai alat untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Banyaknya keluhan yang terjadi dalam BRI seperti antrian, bukti pengiriman yang hilang, kliring, cek saldo, dan lain lain BRIMO saat ini Menjadi solusi tersebut. Namun meski teknologi saat ini berkembang pesat, masih ada masyarakat atau nasabah yang kurang memahami adanya teknologi digitalisasi. Oleh karena itu perlu adanya pemahaman dan panduan tentang aplikasi BRIMO tersebut kepada masyarakat atau nasabah. Nasabah perlu di pandu karna tidak semua nasabah mengetahui tentang pengoperasian BRIMO. Dalam ini yang kita bantu ialah memandu keluhan nasabah yang kurang memahami Aplikasi BRI Mobile seperti cara daftar, cara transfer sesama bank maupun antar bank, cara cek saldo, bahkan saat ini BRIMO sudah ada fitur untuk pengajuan investasi seperti deposito dan juga kita bisa langsung melakukan pengajuan pinjaman tanpa harus mengunjungi kantor BRI terdekat.



Gambar 2. Membantu dalam pengaplikasian BRIMO

c) Labeling berkas

Labeling berkas ialah melebeling berkas pinjaman nasabah secara hard file dan soft file agar mudah dicari, pekerjaan ini biasa di lakukan oleh BRIMEN. Dalam proses lebeling terdapat Scan berkas, berikut file yang di Scan yaitu :

1. Pinjaman KUR
  - Surat Permohonan
  - Surat Pengakuan Hutang (SPH)
  - Surat Pemblokiran
2. Pinjaman KUPeDES
  - Surat Permohonan
  - Surat Pengakuan Hutang (SPH)
  - Surat Pemblokiran
  - Surat Tanda Terima Jaminan
  - Dan Jaminan (BPKB, Sertifikat, dan lain lain)

Setelah proses Scan ada prosesi pisah jaminan karena lemari jaminan dan berkas pinjaman berbeda setelah itu data di *back up* soft file di aploud dalam file antara sehingga ketika nasabah membayar, pelunasan, dan lain lain berkas dicari dengan mudah dalam file antara.



Gambar 3 Labelling Berkas

d) Proses Kliring

Kliring secara sederhana ialah transfer uang dari rekening yang satu ke yang lainnya dalam prosesi kliring nasabah BRI di sediakan kertas sejenis kuitansi yang berisikan data diri nasabah pengirim dan yang akan di kirim, dalam proses ini kami membantu dalam memandu pengisian data, setelah selesai nasabah diberikan antrian teller lalu kertas kliring diberikan kepada teller sembari mempersilahkan nasabah untuk duduk dan menunggu panggilan no antrian dari teller.

e) Pembukaan Rekening Tabungan

Pembukaan rekening tabungan adalah kegiatan nasabah yang akan menjadi nasabah tabungan. Dalam pekerjaan ini kami membantu costummer service memeriksa kelengkapan data nasabah seperti KTP dan KK serta kami membantu nasabah dalam pengisian data diri lalu data diri tersebut di Input pada file Register Tabungan AR, setelah selesai data tersebut di berikan kepada Costumer Service dalam bentuk *soft file*. Selain itu untuk Pembukaan Rekening Tabungan dapat dengan mudah mndaftar melalui BRIMO.



Gambar 4 Input Data Register Tabungan AR

f) Survey Nasabah

Survey nasabah ialah kunjungan BRI kepada nasabah yang mengajukan pinjaman. Hal ini agar supaya BRI tau tentang usaha dan penghasilan yang di miliki oleh nasabah tersebut. Akan ada dua keputusan setelah survey yaitu antara di terima atau tidak, tentunya keputusan itu mengacu kepada pertimbangan dan kesesuaian keadaan nasabah. Disini kami bertugas membantu mendokumentasi keadaan tempat tinggal, usaha, dan kelengkapan berkas yang ditentukan.



Gambar 5 Survey Nasabah

BRI Mobile memiliki beberapa keunggulan, salah satunya yaitu memberi kemudahan untuk masyarakat dalam bertransaksi. Selain itu BRI Mobile juga menghadirkan fitur layanan perbankan yang dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut, sehingga dapat membantu transaksi perbankan, serta nasabah dapat dengan mudah memahami dan mempelajari fitur – fitur yang terdapat di dalam BRI Mobile. Berdasarkan google play aplikasi brimo telah di gunakan atau di instal kurang dari 10 juta unduhan dengan rating yang menuaskan yaitu 4,5 dan tercatat 1 juta ulasan yang mana adanya rating dan ulasan menunjukkan suatu nilai karena iti berkemungkinan besar berasal dari gambaran atau peristiwa yang terjadi



### **KESIMPULAN**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menciptakan BRI Mobile yang akan di manfaatkan pada era ini. Dihadirkan dengan fitur fitur yang berkualitas sehingga mampu beradaptasi dengan baik di lingkungan masyarakat atau nasabah. Kualitas BRI Mobile sangat membantu pelayanan BRI lebih efektif dan efisien dengan menggunakan aplikasi BRI nasabah dapat lebih mudah dalam bertransaksi, meningkatkan efisiensi, serta meningkatkan kepuasan nasabah melalui fitur-fitur layanan digital yang tersedia di BRI Mobile tersebut. Dapat di pastikan bahwa Dengan adanya BRI Mobile, BRI dapat mengoptimalkan pelayanan yang baik sehingga tumbuh rasa nyaman dari benak nasabah sehingga tumbuh rasa kepercayaan yang tinggi terhadap BRI. Dengan ini, BRI Mobile memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pelayanan perbankan secara keseluruhan dan tentunya nasabah akan mendapatkan privilege cukup signifikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E.Y. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRI MOBILE (BRIMO).
- Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif , (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008)
- Henur, R. A., & Hudi, I. (2023). PROSES PEMBUATAN MOBILE BANKING SECARA MANUAL PADA BANK RAKYAT INDONESIA (KANTOR KAS TENGGU ZAINAL ABIDIN PEKANBARU). JANKA: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 2 (1), 1 – 5.
- Moh Khoirul Insan., Umi Hayati., Odi Nurdiawan., Analisis Sentimen Aplikasi BRIMO Pada Ulasan Pengguna Di Google Play Menggunakan Algoritma *Naive Bayes.*, Jurnal Mahasiswa Teknik Informasi.,Vol.7. No.1. Februari 2023
- Ratnawaty Marginingsih., Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok).,Jurnal Akuntansi dan Keuangan., Vol.7. No.1. April 2020