

Penggunaan M-Banking BRImo Terhadap Kemudahan Transaksi Perbankan Nasabah Bank BRI di Kota Medan

English Title: The Use of BRImo M-Banking on the Ease of Banking Transactions of BRI Bank Customers in Medan City

1st Hasyim ^a

2nd Hotma Boru Hutahaeen ^a

3rd Romasi Situmorang ^a

4th Santia Devima ^a

^a Universitas Negeri Medan

Abstract

Services that have been designed to provide attractive and comfortable, safe and simple services for customers, with the ongoing development of information technology that has created new types of business and opportunities and increased business transactions carried out through electronic processes. The evolution of technology in the banking sector allows every individual to transfer money, buy and sell, and additional transactions, so with services it is possible to provide comfort and mobility for bank customers to carry out work and needs in their daily lives. One type of service offered by BRI bank is BRImo which aims to make it easier for customers to make transactions without visiting the bank because customers are busy with lots of activities so they can be anywhere and still be able to make transactions and avoid any disruption to their activities. This research uses a qualitative research method where qualitative research is a commonly used scientific method and is carried out by a group of researchers in the field of social sciences, including scientific education.

Keywords: bank, services, transactions

*Correspondence: santiadevima16@gmail.com

1. Pendahuluan

Salah satu jenis layanan yang ditawarkan oleh bank BRI adalah BRImo yang dimana bertujuan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa mengunjungi bank karena kesibukannya oleh nasabah yang memiliki banyak aktivitas sehingga mereka bisa berada di mana saja dan tetap dapat melakukan transaksi dan menghindari gangguan aktivitasnya tidak ada. Teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini berkembang dengan sangat cepat, yang berdampak pada pola kehidupan dan cara orang berkomunikasi di dunia modern. Manfaat menggunakan aplikasi BRImo termasuk kemampuan untuk memindahkan uang di seluruh rekening, serta membayar tagihan secara bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening bank Anda. Ada banyak manfaat yang bisa didapatkan dengan menggunakan layanan ini, terutama dari segi waktu dan uang yang dihemat karena transaksi menggunakan mobile banking lebih sedikit memakan waktu dan bisa diselesaikan dari mana saja selama pengguna terhubung dengan internet.(Novalin, 2023)

Berkembangnya teknologi dan informasi dalam semua aspek kehidupan tanpa terkecuali dunia perbankan, sehingga semua transaksi dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan efisien. Perbankan sebagai salah satu bagian dari subsektor ekonomi berperan untuk memobilisasi dana yang berasal dari masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi ternyata telah melahirkan inovasi penting dalam dunia perbankan serta memberikan dampak efisiensi serta efektivitas yang luar biasa (Al Barwa, 2014)

Bagi nasabah bank, mobile banking memiliki banyak manfaat, seperti menghemat uang, menghemat waktu, dan memberi nasabah banyak manfaat. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat tema ini karena dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pengetahuan pelanggan tentang penggunaan mobile banking, namun masalahnya meskipun mobile banking sangat membantu pelanggan Namun, banyak pelanggan tetap tidak menggunakan ponsel.

2. Empirical Literature Review

Teori internet banking

Pemanfaatan teknologi dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan. Kepuasan dalam penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi adalah pada kemudahan memanfaatkan fitur layanan yang disediakan bank. Mobile banking merupakan salah satu teknologi informasi canggih yang dapat digunakan untuk mencapai tingkat layanan pelayanan yang tinggi serta teknologi baru yang memudahkan pelanggan untuk bertransaksi melalui telepon seluler. Mobile banking merupakan suatu aplikasi layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah (konsumen) untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash (FAUZIAH, 2021). Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), nomor 12 /POJK.03/2018, yang mengatur penyediaan layanan perbankan digital oleh bank umum, digital banking didefinisikan sebagai layanan perbankan elektronik yang dibuat dan dioperasikan secara elektronik. untuk memaksimalkan pemanfaatan data pelanggan dalam upaya melayani pelanggan secara lebih cepat, lebih mudah, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan dapat dilakukan secara sendiri oleh pelanggan dengan mempertimbangkan keamanan (Hasibuan, 2020). Bank mobile (M-banking) dan bank internet (M-banking) adalah contohnya. beberapa ciri-ciri layanan keuangan digital yang menggunakan internet.

Teori Pelayanan dan kepuasan nasabah M-banking

Menurut (Kotler & Keller, 2013) Pelayanan adalah setiap tindakan suatu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

(Tjiptono, 2012) 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).

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.

3. Method, Data, and Analysis

Pendekatan penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian yang berupa angka angka dan analisis menggunakan statistik.³³ Jenis Penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis metode yang menggambarkan suatu objek atau subjek yang sedang diteliti tanpa adanya rekayasa. Termasuk mengenai hubungan tentang kegiatan, pandangan, sikap dan proses-proses yang berpengaruh dalam suatu fenomena yang terjadi (Angelita et al., 2023). Metode penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian dan penyelidikan berdasarkan metode yang mempelajari suatu fenomena sosial dan suatu permasalahan manusia. Dalam penelitian ini, peneliti membuat gambar kompleks, tes kata, laporan rinci dari komentar responden, dan penelitian yang dilakukan dalam situasi naturalistik. Data diperoleh melalui online survey google form dengan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 36 responden yang akan diukur, teknik pengambilan data, analisis dan model statistik yang digunakan serta etika pengambilan data.

4. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Brimobile (BRImo) mempermudah proses transaksi perbankan

Mobile Banking diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. Salah satu jenis mobile banking yang ditawarkan adalah BRImo BRI. Ada beberapa Bank yang telah menerapkan sistem mobile banking salah satunya Bank BRI. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Atau dikenal dengan BRI merupakan salah satu penyedia jasa perbankan terkemuka di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. (Wijanarto & Wardani, 2022) Penelitian ini dilakukan di Bank BRI kota Medan. Dalam penelitian ini meneliti para nasabah mobile banking yang menggunakan BRImo, sehingga peneliti dapat menemukan responden yang bisa berpartisipasi dalam penelitian ini. Mobile banking (BRImo) adalah salah satu pelayanan jasa bank BRI yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet, Layanan mobile banking langsung mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada bank BRI kota Medan, berjalan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak perbankan tersebut sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka.

Melalui hasil kuesoner menyebutkan bahwa jumlah penggunaan mengalami peningkatan serta seluruh sampel dalam penelitian ini mengatakan bahwa hadirnya BRImo ini sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan hasil sebanyak 36 responden atau 100% mengatakan BRImo sangat membantu transaksi nasabah. Dengan adanya mobile banking BRImo tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya seperti pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan PLN, top up pulsa, data dan lain sebagainya. Dengan hanya menggunakan aplikasi BRImo selain itu nasabah pengguna BRImo juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di Bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. Layanan perbankan digital yang saat ini digemari nasabah Bank BRI adalah mobile Banking dan internet Banking. Keuntungan yang didapat dengan menggunakan mobile banking BRImo adalah aksesnya lebih cepat dan mudah karena aplikasi sudah diunduh dan hanya memasukkan kata kunci (password) sebagai pengaman tambahan untuk bertransaksi. Adanya fitur pengingat dan jadwal pembayaran yang disediakan oleh BRImo dalam membantu mengelola tagihan dan pembayaran rutin, sangat membantu nasabah dari hasil kuesoner yang telah di sebarakan diperoleh hasil sebanyak 34 responden atau 94,4% mengatakan fitur ini sangat membantu dan sebanyak 2 responden atau 5,6% merasa fitur ini tidak membantu karena dalam beberapa kondisi fitur pengingat terlambat memberi notifikasi yang menyebabkan keterlambatan pembayaran yang akan dilakukan. Dari segi keamanan, BRImo dapat dikatakan cukup kuat dari segi keamanannya karena untuk dapat mengakses BRImo memerlukan banyak otentikasi.

Dengan tingkat perlindungan yang diharapkan nasabah harus berhati-hati dalam bertransaksi, meskipun tingkat perlindungan yang diberikan bank kuat, jika nasabah memberikan password pada halaman tidak ditentukan hal ini dapat meningkatkan risiko keamanan. Oleh karena itu, nasabah juga harus lebih berhati-hati dalam menggunakan Internet Banking. Dari kuesoner sebanyak 33 responden atau 91,7% memberi jawaban bahwa penggunaan BRImo sangat aman dan sebanyak 3 responden atau 8,3% merasa BRImo Kurang aman dalam melakukan transaksinya dibandingkan Transaksi secara Konvensional. Meskipun layanan mobile banking BRImo memberikan kemudahan bagi nasabah penggunanya, sebagian nasabah pengguna BRImo masih mengeluh atau merasa tidak nyaman saat menggunakan layanan. Keluhan pengguna mengenai informasi Notifikasi transaksi belum terkirim atau terlambat. Sekalipun notifikasi tidak terkirim atau tertunda, hal ini tetap mengurangi biaya kredit pengguna. Notifikasi transaksi merupakan bentuk konfirmasi untuk melanjutkan transaksi dan berbentuk SMS yang dikirimkan ke ponsel pengguna. Minat nasabah dalam

penggunaan mobile banking BRI Mo kota Medan sudah lama digunakan hampir sebagian nasabah. Dengan asumsi ketika mereka menggunakan layanan mobile banking tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan.

Dengan menggunakan layanan mobile banking BRI Mo, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan virtual di mana saja. Dari segi keamanan, transaksi keuangan menggunakan mobile banking lebih terlindungi karena data dapat dihapus dengan mudah. Kurang fleksibel karena keterbatasan pengelolaan transaksi keuangan, tidak dapat melakukan banyak transaksi keuangan dalam waktu bersamaan. Menggunakan mobile banking relatif lebih mahal karena terkadang ada tambahan biaya administrasi untuk transaksi tertentu. Kerugian lain dalam menggunakan mobile banking adalah nasabah harus mengingat setiap kode yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap transaksi. Setiap transaksi yang dilakukan akan menggunakan kode yang berbeda-beda, sehingga jika nasabah lupa kode yang dibutuhkan maka nasabah tidak dapat menyelesaikan transaksinya.

5. Kesimpulan

Dalam penelitian ini meneliti para nasabah mobile banking yang menggunakan BRI Mo, sehingga peneliti dapat menemukan responden yang bisa berpartisipasi dalam penelitian ini. Mobile banking (BRI Mo) adalah salah satu pelayanan jasa bank BRI yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet, Layanan mobile banking langsung mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada bank BRI kota Medan, berjalan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan menggunakan layanan mobile banking BRI Mo, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan virtual di mana saja.

Referensi

- Abdullah, A., Baso, A. B. A. N., Ilham, I., & Sulkifli, S. (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. <https://doi.org/10.54373/ijfeb.v3i2.122>
- Angelita, E., Pengaruh, T., Layanan, F., Kepuasan, T., Fitur, P., Dan, L., Terhadap, K., & Tampubolon, E. A. (2023). (*Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Sumatera Utara*) SKRIPSI OLEH : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (*Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara*) SKRIPSI Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sa.
- FAUZIAH, Z. (2021). *Pengaruh Faktor-Faktor Internal dan Eksternal Nasabah Terhadap Penggunaan BRI Mo (BRI Mobile Banking) di Bank BRI Unit Tanggul Kulon*. http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/13302%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/13302/1/ZAHRROTUL_FAUZIAH_E20171201.pdf
- Novalin, L. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BRI Mo DI KOTA MEDAN*. September 1998, 14.
- Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2022). Peran Penggunaan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA di Kota Depok). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan*

Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking), 6(1), 1.
<https://doi.org/10.35384/jemp.v6i1.228>

<http://repository.stei.ac.id/2117/3/BAB%203.pdf>

[Kurnianingsih, H. & Maharani, T. 2020. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah](#)