



MANFAAT DAN PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH BRI

Muhd. Aidil Fitri¹ Muhammad Irwan Padli Nasution²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara¹, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara²

Aidilfitri1474@gmail.com¹, irwannst@uinsu.ac.id

Abstrak

Mobile banking merupakan layanan yang diberikan bank untuk membantu nasabah dalam kegiatan transaksi melalui telepon seluler. Bank BRI adalah bank yang juga memberikan layanan kepada nasabahnya dengan memanfaatkan teknologi. Layanan teknologi yang diberikan bank BRI sebelumnya berupa aplikasi mobile banking BRI. Masih banyak dari beberapa nasabah yang masih belum paham menggunakan aplikasi ini dan bagaimana manfaat dan pengaruhnya di era sekarang. Tujuan dari Penelitian ini memahami sejauh mana manfaat dan pengaruh teknologi dalam bertransaksi khususnya dengan menggunakan *mobile banking* di kalangan masyarakat Indonesia. Serta melihat sejauh mana sistem informasi teknologi dapat memengaruhi cara bertransaksi di kalangan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa manfaat penggunaan mobile banking sangat dirasakan oleh masyarakat, salah satunya melakukan kegiatan transaksi. Hal ini memberikan kemudahan bagi Nasabah BRI Mo melakukan transaksi yang lebih efektif dan efisien. Serta terdapat pengaruh globalisasi di era digital, yang mengharuskan transaksi dilaksanakan secara online atau non tunai.

Kata Kunci : Mobile Banking, Teknologi, BRI Mo, Nasabah, Transaksi

Abstract

Mobile banking is a service provided by banks to assist customers in transaction activities via cell phone. Bank BRI is a bank that also provides services to its customers by utilizing technology. The technology service provided by BRI bank was previously in the form of the BRI mobile banking application. There are still many customers who still don't understand how to use this application and how its benefits and effects are in the current era. The aim of this research is to understand the extent of the benefits and influence of technology in transactions, especially using mobile banking, among Indonesian people. As well as seeing the extent to which information technology systems can influence the way of transactions among the public.



The research uses qualitative methods and a descriptive approach. The results of the research show that the benefits of using mobile banking are felt by the public, one of which is carrying out transaction activities. This makes it easier for BRImo customers to carry out more effective and efficient transactions. And there is the influence of globalization in the digital era, which requires transactions to be carried out online or non-cash.

Keywords : *Mobile Banking, Technology, BRImo, Customers, Transaction*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dengan pesatnya kemajuan informasi dan teknologi hal ini berdampak pada dunia perbankan, misalnya Perkembangan *mobile banking* sudah maju secara teknologi. Perangkat komunikasi adalah contoh kemajuan teknologi yang pesat saat ini, yang berkontribusi terhadap kemajuan tersebut.

Pelanggan dapat mengakses layanan pelanggan dan bertransaksi kapan saja. Saat ini, banyak individu di sektor perbankan memanfaatkan dan mendukung akses seluler untuk mengambil data keuangan.

Teknologi merupakan bagian integral dari industri perbankan, karena mendukung pertumbuhan sistem bank. Penerapan teknologi bank menjadi lebih beragam dan kompleks seiring dengan semakin tersedianya layanan melalui fasilitas yang sangat maju dan rumit.

Pesatnya transaksi perbankan merupakan dampak dari semakin meningkatnya mobilitas dan tuntutan hidup kita, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Bentuk pemanfaatan teknologi informasi adalah *mobile banking*.

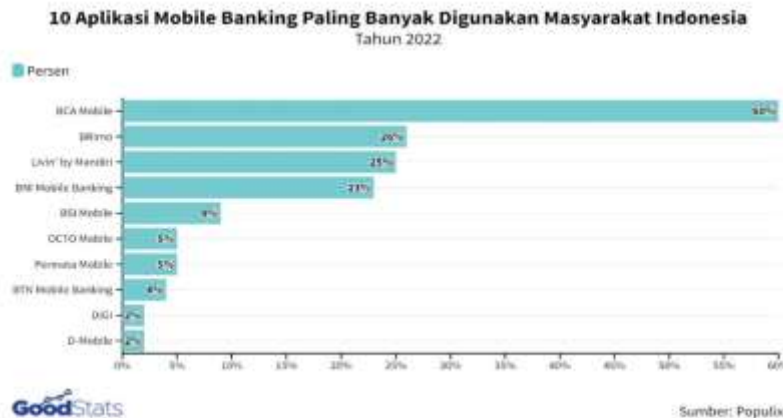
Untuk memeroses aktivitas transaksi, nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank. Kemampuan industri perbankan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi telah memungkinkan pemrosesan transaksi perbankan yang lancar melalui layanan *mobile banking*, sehingga memungkinkan transaksi berbasis telepon seluler. Fasilitas layanan ini sangat *mobile* dan benar-benar memenuhi kebutuhan Anda saat bepergian. Apalagi dengan hadirnya *mobile banking*, nasabah akan merasa bekerja secara efisien dan efisien.

Seperti yang ditunjukkan (Baabdullah et al., 2019), *mobile banking* telah menjadi sangat penting bagi bank dan konsumen dalam beberapa tahun terakhir. Faktanya, dengan diperkenalkannya *mobile banking* telah menjadi lebih umum digunakan dalam transaksi sehari-hari. Ini dianggap sebagai alternatif yang lebih nyaman dan sederhana dibandingkan metode transaksi tradisional seperti pembayaran tunai atau kartu kredit. (Uller dkk., 2022). Per Juli 2022, total transaksi perbankan di Indonesia



sebesar Rp 10,348 triliun 260 miliar (Badan Jasa Keuangan, 2022), dan total transaksi mobile banking sebesar Rp 5,528 triliun 150 miliar (bi.go.id, 2022).

Gambar 1. Presentase Penggunaan Mobile Banking



Sumber : <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>

Bank BRI merupakan salah satu bank yang juga memberikan layanan kepada nasabahnya dengan memanfaatkan teknologi. Layanan teknologi yang diberikan bank BRI sebelumnya berupa aplikasi mobile banking BRI. Aplikasi BRI Mobile Banking ini menyediakan layanan terbatas pada Internet Banking, Panggilan BRI, Informasi BRI dan TBank BRI. Aplikasi BRImo telah berkembang menjadi penyedia layanan komprehensif yang melebihi kemampuan aplikasi sebelumnya. Sedangkan di aplikasi BRImo BRI, nasabah bisa membuka rekening tabungan baru, lonjakan rekening giro yang sebelumnya hanya dalam 5 bulan terakhir, kini bisa dicek dalam 12 bulan terakhir dan memungkinkan nasabah melakukan isi ulang. keseimbangan. (Mandiri, 2021).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil sebuah judul penelitian **Manfaat Dan Pengaruh Penggunaan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah BRI**

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengembangkan suatu permasalahan yang masih marak terjadi dalam penggunaan *mobile banking*. Bagaimana nasabah dapat meningkatkan produktivitas setelah menggunakan *mobile banking*?, Apa manfaat sebelum dan sesudah menggunakan *Mobile Banking*?, Apa Pengaruh *mobile banking* terhadap proses transaksi Nasabah?.

Tujuan penelitian ini untuk memahami sejauh mana manfaat dan pengaruh teknologi dalam bertransaksi khususnya dengan menggunakan *mobile banking* di kalangan masyarakat Indonesia. Serta melihat sejauh mana system informasi teknologi dapat memengaruhi cara bertransaksi di kalangan masyarakat.



METODE PENELITIAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu subjek, yang instrumen utamanya adalah peneliti (Sugiyono, 2005). Penelitian saat ini memuat gambaran karakteristik, fakta dan hubungan aspek yang sedang diteliti dengan menggunakan penelitian deksriptif. Adapun tahap pengumpulan data :

1. Peneliti mengumpulkan beberapa narasumber nasabah Bank BRI yang berada di dekat daerah penelitian (data eksternal).
2. Mengumpulkan data dan informasi dari beberapa media, jurnal nasional serta literature lainnya. Data sekunder merupakan jenis informasi yang disajikan dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari hasil wawancara dan pengumpulan informasi dari beberapa sumber terkait. Peneliti mendapatkan mengumpulkan pendapat dari 4 responden Nasabah Bank BRI sekaligus pengguna BRImo. Dari 4 responden menjelaskan pengalaman mereka sebelum dan sesudah menggunakan *Mobile Banking* berjenis BRImo dalam kegiatan transaksi dan pengaruh apa yang mengharuskan nasabah harus menggunakan *mobile banking* tersebut.

Tabel 1. Hasil Wawancara Nasabah

Nama Nasabah	Manfaat Sebelum dan Sesudah Menggunakan BRImo	Pengaruh penggunaan BRImo
Titania Febrianti	Sebelum menggunakan BRImo, saya harus antri di kantor BRI dan saat harus mentrasfer uang harus ke teller, Tetapi setelah menggunakan BRImo saya mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dan tidak perlu memakan waktu yang lama.	Kemungkinan karena era digital sekarang ini, apalagi saya sangat suka berbelanja online, dan di BRImo ad fitur BRIVA yang memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan pembayaran secara online.



Syifa Tasya Zahwani	Sebelum menggunakan aplikasi ini saya merasa kesulitan dalam hal bertransaksi seperti Tarik tunai, transfer dan melakukan pembayara online lainnya. Namun setelah menggunakan aplikasi ini sangat bermanfaat saya hanya perlu menggunakan HP dalam bertransaksi.	Pengaruhnya karena banyak sekarang ini melakukan transaksi dan pembelian menggunakan uang digital dan hal ini mengapa saya sangat terpengaruh akan aplikasi ini.
Nopita Rahma	Setelah meggunakan BRImo transaksi lebih mudah, cepat dan efisien, bisa melihat segala transaksi yang masuk dan keluar. Dengan maraknya tingkat kejahatan BRImo ini sangat mendukung untuk menghindari kejahatan tersebut.	Karena sudah menjadi kebutuhan untuk zaman sekarang ini.
Anggi	Penggunaan BRImo ini sangat memberikan manfaat kepada saya khususnya dalam kegiatan transaksi, saya tidak perlu menunggu antrian di ATM untuk melakukan transaksi hanya dengan HP, semuanya dapat dilakukan dengan mudah.	Pengaruhnya karena era modern, sekarang ini yang mengharuskan setiap kegiatan menggunakan teknologi khususnya dalam hal transaksi.

Dari data diatas dapat dilihat sebelum dan setelah penggunaan *Mobile Banking* sangat bermanfaat didalam kehidupan seseorang. Salah satunya dalam hal bertransaksi ini dapat memberikan kemudahan dan pelayanan yang memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksinya, dan Nasabah mengetahui transaksi keluar dan masuk hanya dengan aplikasi. Maraknya tindakan kriminal yang terjadi *Mobile Banking* merupakan alternatif yang cukup baik digunakan agar terhindar dari maslah tersebut. Serta pengaruhnya karena faktor globalisasi di era di gital sekarang, kegiatan jual beli maupun dalam hal bertransaksi sudah menggunakan aplikasi sebagai sarana pembayaran.

PEMBAHASAN



Fitur Aplikasi BRImo

Salah satu produk layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah BRImo. "*BRI Mobile*" adalah singkatan dari BRImo. BRImo merupakan aplikasi perbankan yang menawarkan beberapa fungsi. Banyak transaksi yang sebelumnya dapat dilakukan di ATM atau loket kini dapat dilakukan oleh nasabah Bank BRI menggunakan Brimo.

Gambar 2. Fitur Aplikasi BRImo



sumber :<https://bri.co.id/brimo>

Fitur-fitur BRImo ini penting untuk dipelajari. Aktivasi Kartu Debit BRI. Periksa saldo akun dan transfer Anda. Transfer uang antar rekening BRI. Mendukung pembayaran menggunakan "BRI QR" di toko yang berpartisipasi. Transfer uang ke bank lain melalui BRImo, Prima Network atau ATM Link. Fitur BRImo lainnya antara lain: Pembayaran seperti PLN, Air, Telepon dll. Tarik tunai tanpa kartu, Pembelian pulsa dan paket data dan Pembelian tiket kereta api.

BRImo BRI merupakan aplikasi perbankan digital yang diluncurkan dengan target utama kaum Millennial. Selain itu, BRI meluncurkan BRImo yang akan menjadikan BRI sebagai perusahaan publik yang mampu menjadi penyedia layanan perbankan konsumen terkemuka di Tanah Air.

Pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan BRI melalui BRImo. Metode login BRImo yang menggunakan pengenalan wajah atau sidik jari memungkinkan pembukaan rekening lebih cepat dan memberikan akses informasi. Dengan mengedepankan pengalaman pengguna (UX), nasabah dapat memperoleh layanan perbankan unggul yang lebih cepat dan lebih baik.

Manfaat dan Pengaruh

1. Fitur Tarik Tunai pada Mobile banking BRImo .

Gambar 3. Fitur Tarik Tunai BRImo



sumber: <https://www.jumanto.net/tarik-tunai-tanpa-kartu-atm-bri/>

Salah satu produk unggulan BRImo adalah fitur tarik tunai. Tidak ada biaya atau pungutan apapun jika tarik tunai tanpa kartu ATM BRI. Nasabah wajib memilih nominal dana yang dibuat BRImo. Cara tarik uang menggunakan aplikasi BRImo tanpa menggunakan kartu ATM BRI penting untuk diketahui nasabah. Berhati-hatilah terutama dalam keadaan darurat seperti ketika Anda kehilangan kartu bank, lupa menyimpannya, atau menelannya.

Nasabah hanya cukup pilih opsi Tarik tunai kemudian memilih nominal penarikan uang, memilih lokasi penarikan seperti ATM, ikuti petunjuk selanjutnya memasukkan no. telepon yang tercantum dalam akun BRImo nasabah dan selesai. Selain lokasi ATM, Nasabah juga dapat melakukan penarikan tunai di Indomaret dan teller, transaksi tersebut akan dikenai biaya sesuai ketentuan dan ketentuan BRImo.

2. Fitur BRIVA mobile banking BRImo

Gambar 4. Fitur BRIVA BRImo.





sumber : <https://min1kotamadiun.sch.id/pembayaran-briva-dengan-mobile-banking-bri/>

Virtual account yang disediakan oleh BRImo adalah BRIVA. Virtual account merupakan nomor rekening virtual yang digunakan untuk menunjang proses transaksi antara konsumen dan penjual. BRIVA BRImo memberikan solusi konsumen untuk bertransaksi lebih cepat, mudah dan aman. Selain itu, pandemi Covid-19 semakin mendorong masyarakat untuk bertransaksi menggunakan metode pembayaran non tunai.

3. Fitur Scan Qris

QRIS adalah salah satu metode pembayaran yang digunakan oleh *cryptocurrency* berbasis server, e-wallet, atau aplikasi *mobile banking*. QRIS mempunyai potensi untuk secara efektif meningkatkan non-tunai secara nasional (Hermina, 2021).

QRIS merupakan alat transaksi digital yang dikembangkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) memberikan solusi sederhana dalam melakukan aktivitas keuangan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) atau merchant dalam bentuk 'QRIS BRI BRIMO'. QRIS BRImo merupakan alat yang memungkinkan merchant menerima transaksi pembayaran dan mentransfer catatan transaksi langsung ke rekeningnya melalui telepon genggamnya, tanpa memerlukan gawai atau perlengkapan tambahan (Fabiola Febrinastri & Restu Fadilah,).

Fitur ini ditawarkan sebagai bentuk peningkatan layanan kepada nasabah BRI, dimana perkembangan teknologi memudahkan segala aktivitas, termasuk pembelian. Dengan perdagangan digital karena memungkinkan masyarakat mudah bertransaksi tanpa memerlukan dompet.

Hadirnya Qris scan di BRImo membantu mempercepat transaksi. Karena pembeli tidak perlu khawatir menyiapkan atau menarik uang dari ATM. Demikian pula, penjual tidak perlu menyiapkan uang kembalian.

4. Fitur isi pulsa dari BRImo

Anda hanya memerlukan smartphone untuk melakukan pengisian pulsa dan paket data dari aplikasi BRImo. Tidak perlu menyiapkan uang cash ataupun keluar rumah, dengan harga yang cukup terjangkau dan tidak jauh berbeda dengan ada di toko.

5. Fitur Transfer

Salah satu fitur terbaik dan andalan bagi Nasabah adalah transfer. Baik itu antar bank maupun antar uang digital lainnya. Fitur ini sangat memudahkan nasabah dalam proses transaksi, dengan ini nasabah tidak perlu keluar rumah dan mengantri



di bank dalam waktu yang lama. Hanya dengan HP nasabah dapat melakukannya dengan mudah, cepat dan efisien.

6. Fitur Dompot Digital

Fitur ini digunakan sebagai untuk top up beberapa aplikasi uang digital seperti, Gopay, DANA, Shopee Pay dan lainnya. Dompot digital memberikan banyak manfaat seperti untuk membeli makanan, membeli tiket bioskop, bahkan juga bisa digunakan untuk belanja online.

Pengaruh globalisasi dan digitalisasi membawa dampak yang signifikan terhadap perubahan gaya hidup seseorang. Salah satunya melakukan transaksi terhadap sesama, hal ini membawa perubahan dan lebih memudahkan seseorang dalam melakukan transaksi hanya dengan media digital dan tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga. Hanya dengan HP seluruh transaksi dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

KESIMPULAN

Mobile Banking memberikan perubahan yang sangat signifikan dalam meningkatkan produktivitas nasabah terutama dalam kegiatan transaksi yang lebih memudahkan masyarakat dan memiliki manfaat, yang sebelumnya masyarakat harus mengantri dan keluar rumah kini hanya dengan modal HP semua transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah dapat menghindari tindakan kejahatan yang semakin marak terjadi seperti, Penipuan, Tertelannya kartu ATM, Penjambretan dan masalah lainnya. Pengaruh penggunaan *mobile banking* selain sebagai kebutuhan, penggunaan aplikasi ini akibat perubahan gaya hidup masyarakat di era digital, yang seluruh kegiatan jual beli dan transaksi dilakukan secara digital atau non tunai.

DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo, P., & Rimadias, S. (2022). Perilaku Penggunaan “QRIS BRI BRIMO” Pada Pedagang Sebagai Alat Transaksi Pembayaran Digital. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2), hal. 2
- Febriayu, L., Pujiastuti, W., & Nurbaiti, N. (2023). Pemanfaatan Basis Data Pada Mobile Banking Di PT. Bank Rakyat Indonesia Persero. *Jurnal Sains dan Teknologi (JSIT)*, 3(2), hal. 2
- Hukama, Y., & Giri, R. R. W. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Digital Skill Pada Penggunaan Mobile Banking Di Kota Medan. *YUME: Journal of Management*, 6(2), hal. 2.



- Maulidiyah, S. (2017). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya). Hal. 4.
- Amanullah, B., & SUTOPO, S. (2014). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Hapsara, R. F. (2015). *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- BRI API “Apa Itu BRI Virtual Account dan Manfaatnya dalam Pembayaran Online”, <https://developers.bri.co.id/id/news/apa-itu-bri-virtual-account-dan-manfaatnya-dalam-pembayaran-online> diakses tanggal 7 November 2023
- Kompas.com, Cara Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM BRI dan Batas Maksimal Transaksinya 12 Agustus 2022, <https://amp.kompas.com/money/read/2022/05/11/001159626/cara-tarik-tunai-tanpa-kartu-atm-bri-dan-batas-maksimal-transaksinya>. diakses tanggal 7 November 2023