

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Aplikasi BRImo, juga dikenal sebagai BRI Mobile, diluncurkan pada tahun 2015 oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tujuan dari program BRI adalah untuk memberikan nasabahnya solusi perbankan yang lebih mudah diakses dan fleksibel dalam menghadapi era digital.. Melalui peluncuran BRImo, BRI berupaya meningkatkan layanan perbankan yang inklusif dan modern, sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi ini memberikan kesempatan kepada nasabah BRI dari berbagai lapisan masyarakat, termasuk lanjut usia, untuk mengakses layanan perbankan secara lebih praktis dan efisien.

BRI bertujuan untuk membuat nasabahnya lebih mudah mengakses perbankan melalui perangkat mobile mereka, seperti ponsel pintar atau tablet, dengan meluncurkan Brimo. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur dan layanan perbankan yang dapat diakses dengan mudah dan aman, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembukaan rekening, dan masih banyak lagi.

Nasabah dapat mengunjungi kantor BRI Unit Polygon untuk mendapatkan bantuan dalam melakukan registrasi atau mengaitkan akun mereka dengan BRImo. Pegawai di kantor BRI Unit Polygon akan membantu nasabah melalui proses dan menjawab pertanyaan mereka tentang penggunaan aplikasi BRImo.

Nasabah dapat menggunakan BRImo untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana antar rekening Bank BRI, pembayaran tagihan, membeli pulsa, dan lainnya setelah mereka mendaftar dan mengaitkan akun mereka. Selain itu, BRImo menawarkan fitur tambahan, seperti cek saldo, mutasi rekening, dan pengecekan promosi atau penawaran eksklusif dari Bank BRI. Dengan menggunakan BRImo di kantor BRI Unit Polygon, pelanggan dapat menggunakan layanan perbankan digital dengan mudah dan cepat. Untuk melakukan transaksi sederhana, mereka tidak perlu lagi mengunjungi kantor secara fisik secara langsung. Untuk nasabah Bank BRI, BRImo menawarkan lebih banyak kemudahan dan kemudahan menggunakan aplikasi mobile untuk melakukan transaksi online.

Nasabah Bank BRI telah menikmati kemudahan akses dan penggunaan layanan perbankan berkat penerapan BRImo di kantor BRI Unit Polygon. Dengan penggunaan aplikasi BRImo, konsumen dapat mengatur keuangan mereka dengan lebih fleksibel dan efisien, dan mereka dapat melakukan transaksi dengan cepat tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Selain itu, ini mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor BRI Unit Polygon, sehingga meningkatkan kinerja layanan perbankan.

Namun, penting untuk diketahui bahwa tidak semua pengguna BRImo seperti orang yang lanjut usia memiliki kesempatan atau kemampuan untuk menggunakan aplikasi seperti BRImo. Faktor seperti keterampilan teknologi, aksesibilitas perangkat, dan hambatan fisik tertentu mungkin mempengaruhi sejauh mana mereka dapat mengadopsi dan memanfaatkan aplikasi tersebut. Oleh karena itu,

perlu ada upaya untuk memastikan inklusivitas digital dan memberikan dukungan yang diperlukan bagi mereka yang membutuhkannya.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis mengkaji dan mempelajari cara pemecahan masalah tersebut secara lebih mendalam. Oleh karena itu penulis memilih judul **“Analisis Efektifitas Penggunaan BRImo Bagi Nasabah Yang Lanjut Usia Pada PT. Bank Rakyat Indonesia TBK unit Polygon”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah utama dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Efektivitas BRImo Bagi Nasabah Yang Lanjut Usia Pada Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon”?**

## **1.3 Ruang Lingkup**

Karya akhir ini membahas tentang efektivitas penggunaan brimo bagi nasabah yang lanjut usia pada Bank BRI unit Polygon Palembang, tahun akademik 2023. Data dapat dikumpulkan dengan cara seperti survei, wawancara, atau metode lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif BRImo digunakan oleh pelanggan yang lebih tua, dengan mempertimbangkan manfaat, kekurangan, dan persepsi mereka tentang aplikasi BRImo.

## **1.4 Metodologi Penulisan**

### **1.4.1 Objek Penelitian**

Penelitian dan Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis efektivitas penggunaan BRIMO bagi nasabah yang lanjut usia di Bank BRI Unit Polygon. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank BRI di Komp. Poligon Ruko, Karang Jaya, Gandus, Palembang Sumatera Selatan, 30264.

### **1.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Penulis menggunakan metode berikut untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini:

#### **a. Observasi**

Penulis penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi. Creswell (2010:267) mengatakan bahwa observasi kualitatif adalah ketika peneliti langsung berada di lokasi penelitian untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu yang terlibat dalam penelitian (Prastowo, 2012: 220). Observasi partisipan adalah metode pengumpulan data di mana subjek pengamatan mengalami pengalaman langsung, merasakan, dan terlibat dalam aktivitas kehidupan mereka.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi yaitu mengamati fenomena yang ada dan sedang terjadi pada Bank BRI unit Polygon. Pengamatan yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan atau selaras dengan topik penelitian. observasi digunakan untuk mengamati dan mencatat apa yang terjadi secara langsung, tanpa melakukan manipulasi atau intervensi. Penelitian

digunakan untuk menjelaskan pengaruh penggunaan Brimo oleh nasabah lanjut usia pada Bank BRI unit Polygon.

**b. Wawancara (*Interview*)**

Percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu disebut wawancara. Pewawancara mengajukan pertanyaan dan terwawancara memberikan jawaban dalam percakapan (Lexy J.Moleong, 2010: 186). Kontak tatap muka langsung antara pencari informasi dan sumber informasi adalah salah satu karakteristik wawancara.

Penelitian ini melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang relevan, mendalam, dan kualitatif tentang subjek penelitian. Salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, yang memungkinkan peneliti berinteraksi secara langsung dengan responden dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pandangan, persepsi, dan pengalaman responden mengenai subjek penelitian.

**1.4.3 Aktivitas Magang**

Aktivitas yang penulis lakukan dalam 3 bulan magang di Bank BRI Unit Polygon. Penulis bertanggung jawab dalam mencari arsip dokumen pinjaman nasabah yang disimpan di ruang BRIMEN (Bagian Kredit). Penulis membantu dalam mengidentifikasi, mengambil, dan merapikan dokumen-dokumen tersebut agar dapat diakses dengan mudah oleh tim yang memerlukannya. Penulis juga melakukan aktivitas dalam memberikan bantuan kepada nasabah lanjut usia yang ingin mendaftar untuk menggunakan aplikasi BRImo dengan cara memberikan panduan langkah

demikian langkah, membantu mereka mengunduh dan menginstal aplikasi, serta memastikan mereka dapat menggunakannya dengan nyaman.

Sebagai bagian dari aktivitas perbankan, penulis melakukan tugas lainnya seperti mengecek buku tabungan nasabah. Ini merupakan salah satu tugas penting dalam perbankan yang memastikan catatan transaksi nasabah tetap akurat dan terjamin dan juga membantu dalam menyusun jadwal pencairan Bantuan Program Indonesia Pintar (PIP) untuk sekolah-sekolah. Untuk memastikan pencairan bantuan sekolah berjalan lancar sesuai dengan jadwal, penulis menyiapkan dokumen yang diperlukan dan berkoordinasi dengan pihak terkait.

Dalam keseluruhan, pengalaman magang di Bank BRI Unit Polygon memberikan penulis wawasan yang berharga tentang operasional perbankan sehari-hari dan tugas-tugas yang dilakukan oleh tim di berbagai departemen bank sehingga penulis memiliki kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan nasabah, membantu mereka dalam berbagai keperluan perbankan, dan belajar lebih banyak tentang prinsip-prinsip layanan pelanggan yang baik dalam industri perbankan.

#### **1.4.4 Sumber Data**

Pada penelitian efektivitas penggunaan brimo bagi nasabah yang lanjut usia pada bank rakyat indonesia tbk unit polygon penulis menggunakan sumber data, yaitu:

### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456), data primer adalah data yang langsung diberikan kepada orang yang mengumpulkannya.

### **b. Data Sekunder**

Sumber data yang memberikan data kepada orang yang mengumpulkannya secara tidak langsung disebut data sekunder, menurut Sugiyono (2018:456).

Contoh sumber data ini termasuk orang lain atau dokumen.

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Pemagangan**

### **1.5.1 Tujuan Pemagangan**

Tujuan dari analisis efektivitas penggunaan BRImo bagi nasabah yang lanjut usia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang dampak penggunaan aplikasi mobile banking ini terhadap nasabah yang lanjut usia.

### **1.5.2 Manfaat Pemagangan**

Penulis berharap semoga manfaat dari penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan penulis sendiri, pembaca dan ilmu pengetahuan. Manfaat dari kajian ini adalah:

#### **1. Manfaat Bagi Penulis**

Penulis dapat menuliskan tentang efektivitas penggunaan BRImo bagi nasabah yang lanjut usia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon, sebagai bahan pemenuhan syarat untuk menyelesaikan tugas akhir yang telah didapat selama kegiatan magang.

## 2. Manfaat Bagi Pembaca

Pembaca dapat memperoleh pemahaman tentang efektivitas penggunaan BRImo bagi nasabah yang lanjut usia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon, sehingga pertanyaan yang timbul dari pembaca dapat terjawab dari hasil penelitian ini.

## 3. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

Analisis efektivitas penggunaan BRImo bagi nasabah yang lanjut usia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang ekonomi dan keuangan. Ilmuwan juga dapat memperoleh informasi yang berguna dalam mengembangkan produk dan layanan finansial yang lebih baik untuk masyarakat.

Dengan demikian, analisis efektivitas penggunaan BRImo bagi nasabah yang lanjut usia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi penulis, pembaca, dan ilmu pengetahuan dengan meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan kualitas layanan keuangan bagi nasabah yang lanjut usia, sehingga peneliti ini mampu dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini menjelaskan gambaran secara umum tentang problematika yang akan dibahas oleh peneliti pada Karya Akhir yang ditulis

guna mempermudah pemahaman dalam menganalisa problematika yang diteliti.

Pada Tugas Akhir ini terdapat sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab pertama berisi tentang Latar belakang, metodologi penelitian, tujuan dan keuntungan, rumusan masalah, masalah dan ruang lingkup, dan sistematika penulisan dibahas dalam bab pertama.

### **BAB II: GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisi tentang Gambaran umum tentang perusahaan, struktur organisasinya, dan lokasi penelitian dibahas dalam bagian ini.

### **BAB III: PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil observasi yang telah di analisa oleh peneliti pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon terhadap efektivitas penggunaan BRImo bagi nasabah yang lanjut usia.

### **BAB IV: PENUTUP**

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, bab ini mencakup kesimpulan dan rekomendasi mengenai analisis yang dilakukan oleh peneliti.