
ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN BRIMO BAGI NASABAH YANG LANJUT USIA PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK UNIT POLYGON

¹Cici Paramida, ²A. Yani Ranius

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

²Doktor Bidang Ilmu Teknologi Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta

Email: cipramida28@gmail.com ay_ranius@binadarma.ac.id

***Abstract** - This study intends to evaluate the utility of BRImo for senior clients at Bank BRI Polygon Unit. Customers that utilize BRImo services are interviewed as part of the research methodology. Qualitative analysis was used to examine the data that was obtained. The study's findings indicate that the use of BRImo significantly and favorably impacts how simple transactions are for older clients of Bank BRI Polygon Unit. The usage of BRImo does not, however, significantly affect client loyalty. By boosting awareness of the BRImo features that are beneficial to elderly users and enhancing the BRImo user experience, BRI will be able to improve the usage of BRImo and hence increase customer satisfaction. BRImo is being used to boost customer satisfaction.*

Keywords: Bank, BRImo, Customers, Feature, User.

Abstrak - Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif BRImo untuk pelanggan yang lebih tua di Bank BRI Unit Polygon. Pelanggan yang menggunakan layanan BRImo diwawancarai dan data yang diperoleh dianalisis dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan BRImo memiliki efek positif dan signifikan terhadap kemudahan bertransaksi bagi nasabah lanjut usia di Bank BRI Unit Polygon, tetapi tidak ada korelasi signifikan antara penggunaan BRImo dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menyarankan BRI untuk meningkatkan penggunaan BRImo oleh nasabah lanjut usia dengan memberikan pendidikan lebih lanjut tentang fitur-fitur BRImo yang bermanfaat bagi mereka, serta dengan memperluas layanan perbankan yang tersedia untuk mereka.

Kata kunci: Bank, BRImo, Fitur, Nasabah, Pengguna.

1. Pendahuluan

BRImo adalah aplikasi mobile banking dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang diluncurkan pada tahun 2015. Aplikasi ini memberikan akses mudah ke berbagai layanan perbankan, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Nasabah BRI, termasuk yang lebih lanjut usia, dapat mengunjungi kantor BRI Unit Polygon untuk mendapatkan bantuan dalam penggunaan BRImo. Aplikasi ini telah memberikan kemudahan akses dan pengurangan waktu tunggu di bank, meskipun beberapa nasabah lanjut usia mungkin menghadapi tantangan teknologi. Meningkatkan inklusivitas digital dan dukungan diperlukan bagi kelompok ini dalam memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan BRImo oleh nasabah lanjut usia.

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.

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.

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**”

2. Tinjauan Pustaka

2.1 efektivitas

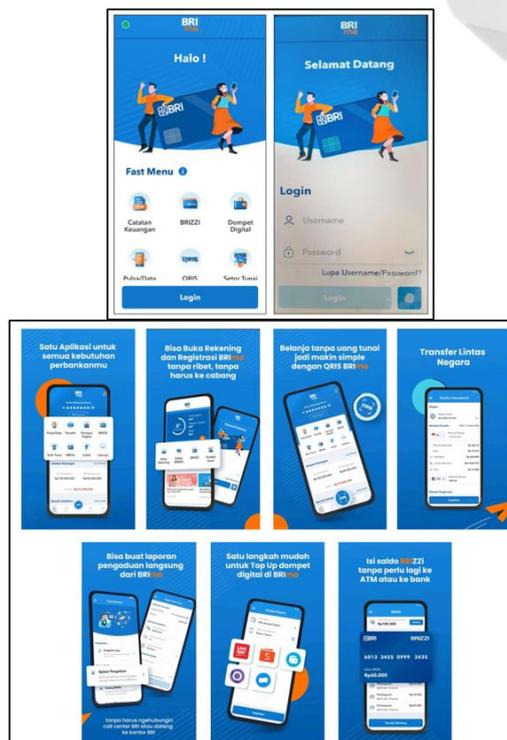
Efektivitas secara umum adalah keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dalam kualitas, kuantitas, dan waktu sesuai rencana. Membandingkan rencana dengan hasilnya adalah cara terbaik untuk mengetahui apakah rencana itu efektif.[1]

2.2 BRImo

BRImo merupakan sebuah aplikasi hasil pengembangan dari aplikasi BRI *Mobile*, dimana pengguna bisa melakukan transaksi melalui *mobile banking*, *internet banking* serta uang elektronik dalam satu wadah. Aplikasi BRImo, yang merupakan evolusi dari aplikasi BRI *Mobile*, memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan uang elektronik, internet banking, dan mobile banking dalam satu aplikasi. Dengan demikian, aplikasi BRImo memungkinkan pengguna melakukan transaksi apa pun secara instan. Transfer uang, tarik tunai tanpa ATM, dan top up saldo di e-wallet.[2]

2.3 Fitur BRImo

Adapun tampilan pada aplikasi BRImo adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Tampilan Fitur BRImo

Aplikasi pengembangan BRI Mobile memiliki banyak fitur yang menarik dan menguntungkan. Sebagai contoh, jika seseorang memiliki BRImo pada smartphonenya, mereka harus memasukkan username dan password BRImo mereka. Kemudian aplikasi BRImo akan menampilkan fitur-fiturnya.

2.4 Fungsi Fitur BRImo

BRImo mempermudah nasabah Bank BRI dalam berbagai transaksi perbankan seperti transfer uang antar rekening bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, serta menggunakan QRIS untuk pembayaran di berbagai tempat. Fitur lainnya termasuk memeriksa saldo dan riwayat transaksi hingga 1 tahun ke belakang, serta penggunaan BRIVA untuk transaksi online seperti top-up saldo dompet digital. Semua ini dapat dilakukan dengan mudah dan nyaman, memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka tanpa perlu pergi ke bank atau loket pembayaran.

3. Metodologi Penelitian

3.1 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.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

A. Observasi

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.

B. Wawancara

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.

3.3 Aktivitas Magang

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.

3.4 Sumber Data

Pada penelitian efektivitas penggunaan brimo bagi nasabah yang lanjut usia pada bank rakyat indonesia tbk unit polygon penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018.456):

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau dokumen.[3]

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Efektivitas Penggunaan BRImo bagi Nasabah Lanjut Usia

Penelitian tersebut menyimpulkan efektivitas penggunaan BRImo bagi nasabah, termasuk nasabah lanjut usia, dengan empat poin utama:

1. Layanan Perbankan Online: Nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan online, termasuk pengelolaan rekening, pinjaman, pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya melalui internet.
2. Internet Banking: Bank BRI Unit Polygon menyediakan layanan internet banking yang memungkinkan pelanggan mengawasi rekening, melakukan transaksi, memeriksa saldo, mengunduh laporan, dan melihat riwayat perbankan melalui antarmuka web yang aman.
3. Komunikasi dan Dukungan Pelanggan: Bank dapat berkomunikasi dengan pelanggan melalui platform online seperti live chat, email, dan media sosial, memberikan dukungan cepat dan efektif terkait layanan perbankan.
4. Keamanan dan Perlindungan: Bank menggunakan teknologi keamanan seperti firewall dan enkripsi data, serta otentikasi tingkat tinggi seperti kode OTP untuk menjaga keamanan data pribadi pelanggan.

4.2 Efektivitas Kualitas Penggunaan BRImo bagi Nasabah Lanjut Usia

Efektivitas penggunaan BRImo oleh lanjut usia berkaitan dengan kemudahan, pelatihan, fungsionalitas, dan keamanan aplikasi. Hal ini penting karena lanjut usia perlu antarmuka yang sederhana, panduan, dan dukungan yang jelas, serta fungsionalitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Keamanan data juga harus ditekankan. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, BRImo dapat membantu lanjut usia mengelola keuangan mereka melalui perangkat mobile dengan efisien dan nyaman.

4.3 Efektivitas Kuantitas Penggunaan BRImo bagi Nasabah Lanjut Usia

Efektivitas kuantitas penggunaan BRImo oleh lanjut usia mengacu pada seberapa sering dan sebanyak apa aktivitas perbankan yang mereka lakukan melalui aplikasi tersebut. Ini mencakup frekuensi dan jumlah transaksi seperti cek saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, dan lainnya.

4.4 Efektivitas Waktu Penggunaan BRImo bagi Nasabah Lanjut Usia

Efektivitas waktu penggunaan BRImo oleh lanjut usia mengacu pada kemampuan mereka menggunakan aplikasi ini dengan efisien dan tanpa membuang waktu berlebihan. Ini melibatkan navigasi yang mudah, proses transaksi yang cepat, dan ketersediaan layanan 24/7.

Secara keseluruhan, penggunaan BRImo oleh nasabah lanjut usia memberikan banyak manfaat, seperti kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas yang lebih baik dalam mengelola keuangan mereka. Bank BRI Unit Polygon harus terus mengembangkan dan memperbaiki aplikasi BRImo untuk menjaga kualitasnya dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

4.5 Kelebihan dan Kekurangan BRImo

Kelebihan dan kekurangan brimo dari pengalaman pribadi penulis dan selama berada pada kegiatan magang di kantor BRI Unit Polygon. Kelebihan BRImo meliputi kemudahan pembukaan rekening online, antarmuka yang mudah digunakan, kemampuan tarik tunai tanpa kartu ATM, keamanan yang baik dengan verifikasi OTP, login dengan sidik jari, melihat mutasi saldo hingga 1 tahun, menemukan lokasi ATM dan bank BRI terdekat, memblokir kartu ATM, pembayaran belanja dengan QRIS BRImo, berbagai fitur transaksi yang lengkap, dan tanpa biaya penggunaan. Terdapat juga fast menu untuk transaksi cepat.

Kekurangan BRImo melibatkan masalah pendaftaran yang sering gagal, bug dan error dalam aplikasi, ketergantungan pada jaringan internet yang kuat, pembatasan dalam penarikan tunai hingga enam juta rupiah per hari, dan beberapa masalah teknis lainnya.

5. Kesimpulan

Penggunaan BRImo oleh nasabah lanjut usia memberikan dampak positif signifikan. Meskipun awalnya ada kendala, nasabah merasa nyaman dan aman menggunakan aplikasi ini untuk transaksi sehari-hari seperti transfer uang dan pembayaran tagihan. Mereka juga menghemat waktu dan biaya dengan mengurangi kunjungan fisik ke bank atau ATM. Rekomendasi dari rekan-rekan mereka juga menjadi faktor penting dalam penggunaan BRImo. Customer service dari BRI Unit Polygon telah memberikan dukungan dan pelatihan khusus untuk membantu nasabah lanjut usia mengatasi kendala teknologi dan keamanan. Untuk meningkatkan pengalaman nasabah lanjut usia, aplikasi BRImo perlu memperhatikan kualitas, kuantitas, dan efektivitas waktu, termasuk antarmuka yang sederhana, fungsionalitas yang relevan, dan efisiensi transaksi. Dengan demikian, BRImo dapat terus memberikan pengalaman yang nyaman dan efisien bagi nasabah lanjut usia dalam mengelola keuangan mereka.

Referensi

- [1] Yusmania, I. (2016). Efektivitas dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswadalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.
- [2] Marginingsih, R. (2020). *Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri (Studi Pada Pengguna Bri Mobile Di Kota Depok)*. *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24-31.
- [3] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Penerbit Alfabeta,Bandung.