

**PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI UPAYA  
MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTRONIK  
NASABAH PADA BANK BRI CABANG SINJAI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RAHMA SARI**  
NIM. 190311019

**PROGRAM STUDI PERBAKAN SYARIAH (PSy)  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM AHMAD  
DAHLAN SINJAI  
2023**

**PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI UPAYA  
MEMPERLANCAR TRANSAKSI ELEKTORNIK  
NASABAH PADA BANK BRI CABANG SINJAI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RAAHMA SARI**  
NIM. 190311019

Pembimbing:

1. Abd.Muhaemin Nabir, S.E.,M.Ak.Ak
2. Nurjannah,S.Pd.,M.Pd

**PROGRAM STUDI PERBAKAN SYARIAH (PSy)  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM AHMAD  
DAHLAN SINJAI**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Sari  
NIM : 190311019  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kajuara, 04 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



**Rahma Sari**  
NIM: 190311019

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul Penggunaan Aplikasi Brimo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai Oleh Rahma Sari Nomor Induk Mahasiswa 190311019 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Hukum Islam UIAD Sinjai, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa tanggal 8 Agustus 2023 M bertepatan dengan 21 Muharram 1445 H, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

### Dewan Penguji

Dr. Firdaus, M.Ag.	Ketua	(.....)
Dr. Suriati, M.Sos.I.	Sekretaris	(.....)
Dr. Suriati, M.Sos.I.	Penguji I	(.....)
Andi Alauddin, S.H.,M.H.	Penguji II	(.....)
Abd. Muhaemin Nabir, S.E.,M.Ak.Ak.	Pembimbing I	(.....)
Nurjannah, S.Pd.,M.Pd.	Pembimbing II	(.....)

Mengetahui,  
Dehan FHI UIAD Sinjai



Abd. Muhaemin Nabir, S.E.,M.Ak, Ak.  
NBM: 1215397

## ABSTRAK

**Rahma Sari**, *Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sinjai*. Skripsi. Sinjai: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam UIAD Sinjai, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai (2) Faktor pendukung dan penghambat nasabah Bank BRI Cabang Sinjai. Penelitian ini termasuk dalam penelitian fenomenologi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek dari penelitian ini adalah FO (*Funding Officer*), *Costumer Service*, Nasabah

Jenis penelitian ini menggunakan metodologi fenomenologis kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Pengawai BRI Cabang Sinjai *dan* Nasabah. Objek penelitian ini adalah pengguna aplikais BRImo. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar Transaksi elektronik pada nasabah Bank BRI Cabang Sinjai dapat disimpulkan bahwa nasabah telah menggunakan kemudahan akses perbankan yang ditawarkan melalui BRImo. Dengan adanya aplikasi BRImo nasabah dapat mempermudah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, terutama jasa transfer sesama Bank dan tidak perlu ke ATM ataupun

mengantri ke Bank BRI tentunya menghemat waktu dan biaya.

***Kata Kunci :BRImo Bank BRI,Transaksi elektronik***

## ABSTRAK

**Rahma Sari**, *Use of the BRImo Application as an Effort to Streamline Customer Electronic Transactions at Bank BRI Sinjai Branch. Thesis. Sinjai: Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Law UIAD Sinjai, 2023.*

*This research aims to determine: (1) The use of the BRImo application as an effort to facilitate customer electronic transactions at Bank BRI Sinjai Branch (2) Supporting and inhibiting factors for Bank BRI Sinjai Branch customers. This research is included in phenomenological research using a qualitative approach. The subjects of this research were BRI Bank employees and customers*

*This type of research uses qualitative phenomenological methodology. The subjects of this research are FO (Funding Officer), Customer Service, Customer. The object of this research is BRImo application users. The data collection techniques are interviews and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions.*

*The research results show that the use of the BRImo application as an effort to facilitate electronic transactions for BRI Bank customers has used the easy banking access offered through BRImo. With the BRImo application, customers can make it easier to carry out transactions anywhere and anytime, especially transfer services between banks without needing to go to an ATM or queue at BRI Bank, of course saving time and costs.*

**Keywords:** *BRI mobile Bank BRI, electronic transactions*

## مستخلص البحث

رحمة ساري، استخدام جهاز بريمو كجهد لتبسيط المعاملات الإلكترونية للعملاء في بنك مجتمع إندونيسيا فرع سنجائي. البحث. سنجائي: قسم المصرفية الشرعية، كلية الاقتصاد والشرية الإسلامية جامعة أحمد دهلان الإسلامية سنجائي، ٢٠٢٣.

يهدف هذا البحث إلى تحديد: (١) استخدام تطبيق بريمو كجهد لتسهيل المعاملات الإلكترونية للعملاء في بنك مجتمع إندونيسيا فرع سنجائي (٢) العوامل الداعمة والمثبتة لعملاء بنك مجتمع إندونيسيا فرع سنجائي. يتم تضمين هذا البحث في البحث الظاهري باستخدام نهج نوعي. موضوعات هذا البحث هي مسؤول التمويل، خدمة العملاء، العملاء

يستخدم هذا النوع من البحث منهجية الظواهر النوعية. كان موضوع هذا البحث هو موظفي وعملاء بنك مجتمع إندونيسيا فرع سنجائي. الهدف من هذا البحث هو مستخدم تطبيق بريمو. تقنيات جمع البيانات هي المقابلات والوثائق. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي جمع البيانات، والحد من البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج.

تظهر نتائج البحث أن استخدام جهاز بريمو كجهد لتسهيل المعاملات الإلكترونية لعملاء بنك مجتمع إندونيسيا فرع سنجائي يمكن أن يستنتج أن العملاء قد استخدموا الوصول المصرفي السهل المقدم من خلال بريمو. مع تطبيق بريمو، يمكن للعملاء تسهيل تنفيذ المعاملات في أي مكان وفي أي وقت، وخاصة خدمات التحويل بين البنوك دون الحاجة للذهاب إلى ماكينة الصراف الآلي أو الانتظار في بنك مجتمع إندونيسيا فرع سنجائي، وبالطبع توفير الوقت والتكاليف.

الكلمات الأساسية: بريمو بنك مجتمع إندونيسيا فرع سنجائي، المعاملات الإلكترونية

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ  
الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ  
أَمَّا بَعْدُ .

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dalamnya kepada semua pihak, yang telah mmberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada;

1. Kedua orang tua tercinta Bapak H.Amiruddin(Alm) dan ibu Hj.Sia yang telah mendidik dan membesarkan dan mendukung studi penulis;
2. Dr. Firdaus,M.Ag.,Selaku Rektor Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
3. Dr. Ismail,M.Pd.,selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
4. Rahmatullah,S.Sos.I.,M.A., Selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
5. Dr. Muh. Anis, M. Hum., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;

6. Abd. Muhaemin Nabir, SE., M.Ak., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Universitas Islam Ahmad Ahmad Sinjai;
7. Nurwahida, S.H.I., M.E., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah,
8. Abd.Muhaemin Nabir, SE., M.Ak., Ak., selaku pembimbing I, dan Nurjannah,S.Pd.,M.Pd. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan dorongan sampai proposal ini selesai;
9. Seluruh Dosen yang telah membimbing dan mengajar selama studi di Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
10. Seluruh Pegawai dan Jajaran Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai yang telah membantu kelancaran akademik;
11. Kepala dan staf perpustakaan Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai yang telah membantu kelancaran akademik;
12. Kepada Teman-teman Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2019 dan Mahasiswa Prodi lain yang ada di Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai serta berbagai pihak yang tidak di sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral sehingga penulis selesai studi.

Teriring doa semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah swt., dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin....

Kajuara, 04 Juli 2023

**Rahma sari**  
**NIM. 190311109**

## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
HALAM JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN TEORI .....	9
A. Kajian Teori Tentang Aplikasi Brimo .....	9
B. Kajian Teori Tentang Nasabah .....	12
C. Kajian Teori Tentang Bank .....	18
D. Hasil Penelitian yang Relevan .....	26

BAB III METODE PENELITIAN .....	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Instrument Penelitian .....	38
F. Keabsahan Data .....	39
G. Teknik Analisis Data .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	45
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	66
BAB V PENUTUP .....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 hasil Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 SK Pembimbing

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 7 Biodata Penulis

Lampiran 8 Hasil Turnitin

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat salah satunya yaitu bidang perbankan. Teknologi digital banking di Indonesia saat ini terus mengikuti perkembangan jaman dan mampu menjangkau ke berbagai pelosok daerah. Hal tersebut merupakan respon kebijakan yang telah dibuat oleh OJK dengan Nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Jasa layanan digital banking sebagai sarana elektronik yang dapat dilakukan secara mandiri, sehingga kegiatan operasional maupun layanan bank kepada nasabah menjadi lebih efektif dan semakin berkualitas.

Perkembangan teknologi tersebut juga memberikan kemudahan bagi perbankan. Perbankan merupakan masyarakat lembaga intermediasi yang melakukan aktivitas berupa kegiatan penghimpunan dana dari dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan dengan kata lain lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan. Salah satu layanan yang diberikan oleh perbankan sebagai jawaban atas perkembangan teknologi tersebut adalah mobile banking.

Ini merupakan kesempatan bagi perbankan untuk melangkah maju dengan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya memberikan kinerja yang cepat dalam melakukan transaksi namun juga memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan proses transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa harus datang secara langsung ke bank maupun mengantri ke Bank (Lidya, 2022).

Di mana BRIImo telah merilis lebih dari 100 fitur yang terhubung ke berbagai aggregator atau biller guna memenuhi kebutuhan nasabah. “Di tahun 2022 ini, nBRI telah menyiapkan fitur-fitur menarik. Beberapa ekosistem akan diintegrasikan ke aplikasi BRIImo dengan berkolaborasi beberapa fintech besar di Indonesia”. Dia melanjutkan fitur ekosistem tersebut akan menambah daya tarik baru pengguna BRIImo untuk meningkatkan transaksi. Beberapa bisnis yang menjadi perhatian BRIImo ke depan adalah peningkatan use case, transaksi kebutuhan sehari-hari, dan juga memberikan dampak sosial. Lebih lanjut, BRIImo akan terus dikembangkan menjadi financial supermarket. fitur BRIImo yang selama ini menjadi andalan nasabah adalah digital saving, registrasi BRIImo, fast menu,

tarik tunai tanpa kartu dan personal financial management (Kurniaputra, 2017).

Banyak masyarakat yang mulai menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang hanya menghabiskan waktu. Namun kepuasan cepat hilang, dikarenakan transaksi dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank. Bahkan terkadang masyarakat masih harus menunggu perkembangan teknologi dalam layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan dan kecepatan. Hal tersebut disimpulkan dengan meningkatnya menggunakan aplikasi mobile banking dan menggeser peran kantor Bank BRI tersebut (Safitri, 2017).

Hadirnya mobile banking tentu memberikan banyak manfaat yang dapat dirasakan baik bagi penggunanya, maupun bagi bank itu sendiri. Manfaat bagi pengguna mobile banking yang paling dirasakan adalah kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Sebelum berkembangnya mobile banking, transaksi perbankan dilakukan dengan mendatangi bank secara langsung, namun sekarang pengguna hanya perlu mengandalkan

smartphone dan internet yang dimilikinya untuk melakukan transaksi. Mobile banking juga menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tanpa terbatas pada ruang dan waktu. Transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penggunanya. Keuntungan bagi pihak bank sendiri adalah dengan mengurangi biaya operasional yang sebelumnya digunakan untuk membangun kantor cabang. Selain itu dengan adanya fitur-fitur yang mudah dipahami dan keamanan yang baik, bank juga dapat menarik nasabah-nasabah baru yang membutuhkan layanan mobile banking untuk menggunakan layanan yang diberikan (Tunggadewi et al. 2022).

Mobile banking merupakan layanan yang diberikan oleh bank bagi nasabahnya untuk dapat melakukan transaksi perbankan melalui smartphone yang dimilikinya. Mobile banking dalam menyediakan layanannya sudah terdapat pada menu yang tersedia di dalam aplikasi yang diunduh oleh nasabah. Fitur atau layanan yang biasanya disediakan bank dalam mobile banking antara lain: melihat info saldo rekening pengguna, pembayaran tagihan (listrik dan air), transfer antar bank, dan fitur lain yang dibutuhkan dan bermanfaat bagi penggunanya (Shinan, 2021).

Mobile Banking adalah memberikan akses dan kecepatan sederhana dalam mendapatkan data terbaru dan petukaran moneter pada premis waktu yang tepat (Ahli, 2022).

Mobile banking sangat membantu dalam memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk mengakses atau melakukan transaksi dengan perbankan syariah baik itu dimanapun dan kapan saja tanpa adanya batasan waktu. Diantara layanan yang bisa diakses pada mobile banking seperti transaksi financial dan non financial, cek saldo, transfer dana, bahkan pembayaran tagihan bisa dilakukan melalui telepon seluler (Ikbar, 2016).

Keunggulan dari memakai BRI Mobile (BRImo) antara lain yaitu Registrasi yang mudah, desain mudah dimengerti dan digunakan. pelayanan perbankan dapat dilakukan setiap saat 24 jam dan juga keamanan pelayanan yang ada di BRI Mobile.

Berdasarkan data yang diperoleh dari media Indonesia pada bulan maret 2020 transaksi mobile banking telah mengalami peningkatan dari tahun 2019 sebesar 67% secara tahunan menjadi 267.000.000 transaksi. Lima bulan setelahnya pada bulan agustus, transaksi mobile banking meningkat 54% menjadi 302.000.000 transaksi. Dengan

terjadinya perubahan didalam dunia perbankan, masyarakat mendapatkan banyak perubahan hal positif (Liputan6.com).

Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik Negara terbesar di Indonesia. Di era digital saat ini, layanan online menjadi pilihan sebagian besar pelanggan. Hal ini karena semua jenis transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah. Dengan masuknya smartphone sebagai perangkat yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini, Bank BRI menawarkan layanan mobile banking yang disebut “Brimo” yang merupakan singkatan dari BRI mobile (Oktapiani, 2020).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis dengan Ibu Syahrani Bank BRI Sinjai pada tanggal 11 April 2023 mengenai pengguna aplikasi BRImo BRI Sinjai sejumlah 33.390 nasabah. Nah aplikasi BRImo saat ini bisa melakukan transaksi tanpa menggunakan menggunakan kartu ATM. Aplikasi BRImo banyak digunakan karna sangat membantu atau memudahkan bertransaksi tanpa harus ke Bank kapan saja dan dimana saja.

Berdasarkan latar belakang judul di atas maka penulis tertarik mengambil judul penelitian terkait

**“Penggunaan Aplikasi Brimo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sinjai.**

**B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini,peneliti hanya membatasi penelitian berdasar pada Penggunaan aplikasi brimo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada Bank BRI Sinjai.

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan dari latar belakang,maka penelitian ini bertujuan yaitu:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat nasabah Bank BRI menggunakan aplikasi BRImo ?

**D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan paparan dari latar belakang, maka tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada Bank BRI Sinjai.
2. Untuk mengetahui factor pendukung dan

penghambat nasabah Bank BRI menggunakan aplikasi BRImo.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat teoritis (ilmiah)

Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat Menambah wawasan ataupun pengetahuan baru mengenai BRI khususnya mengenai Penggunaan aplikasi brimo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah Bank BRI.

### 2. Manfaat praktis

Bagi peneliti Dapat memperluas wawasan mengenai Penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah Bank BRI.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori Tentang Aplikasi Brimo**

##### **1. Pengertian Aplikasi Brimo**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sudah memiliki digital banking yaitu BRImo yang kini sudah banyak di gemari oleh nasabah karena BRImo menghadirkan solusi layanan keuangan dalam satu genggam tangan saja. Fitur yang di gemari bagi nasabah adalah Digital Saving (Buka Rekening Baru) Registrasi BRImo, BRImo Fast Menu, Tarik Tunai Tanpa Kartu hingga fitur lainnya yang dimiliki oleh BRImo. Pada tahun ini, BRImo terus memperkuat layanan dengan berkolaborasi dengan mitra Financial Technology (Fintech) terkemuka di Indonesia. Handayani optimis bahwa BRImo menjadi layanan digital banking yang mudah, cepat, aman, dan handal. (Fabiola , 2022).

BRImo merupakan Aplikasi Keuangan Digital Bank BRI Terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan User Interface dan User Experience terbaru, fitur login face recognition, login fingerprint, top up gopay,

pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan Source of Fund/ sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro/ Tabungan. Tujuan pengembangan aplikasi BRI Mobile BRImo versi terbaru adalah untuk mempersiapkan *business model* baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian shifting ke ATM dan SMS Banking, diharapkan ke depan seluruh nasabah mulai bertransaksi melalui *internet banking*. Cara daftar BRImo serta aktivasi aplikasi BRImo Mobile Banking BRI terbaru ini sangat mudah, bisa dilakukan langsung melalui aplikasi BRImo. Download BRI mobile banking dan internet banking terbaru dari Bank BRI Indonesia ini juga mudah, aplikasi BRImo tersedia dan bisa di unduh melalui google play store maupun app store . Adapun BRImo versi terbaru memiliki beberapa keunggulan diantaranya (Cnnindoensia, 2020).

a. Redesign UI/UX BRImo

Perubahan design ini bertujuan untuk memberikan penyegaran tampilan dan *experience* baru dengan dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi.

b. Kelengkapan Fitur

BRImo akan melakukan penyempurnaan fitur dari seluruh *channel* di ATM, Internet Banking BRI Web, SMS Banking dan Internet Banking BRI Mobile serta akan memperluas kerja sama dengan biller-biller agregator untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam bertransaksi di BRI.

c. Buka Rekening (Digital Saving)

Saat ini calon nasabah BRI dapat membuka rekening melalui aplikasi BRI Mobile BRImo dengan meng-upload data diri serta mengirimkan video sebagai bentuk Know Your Customer (KYC) dalam pembentukan rekening. Dengan membuka rekening melalui BRImo, nasabah juga akan teregistrasi Brimo dengan fasilitas finansial.

d. Registrasi Internet Banking

Saat ini nasabah baru dan nasabah eksiting yang belum teregistrasi internet banking BRI dapat melakukan registrasi internet banking dengan fasilitas finansial melalui aplikasi BRImo. Sistem BRI Internet Banking ini terintegrasi dengan baik, registrasi internet banking ini cukup dilakukan

melalui aplikasi BRImo tanpa harus ke unit kerja BRI.

e. Personal Financial Management (PFM)

Fitur PFM akan digunakan untuk membantu nasabah dalam menginformasikan jumlah pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan selama bertransaksi menggunakan *channel* BRI.

f. Menghadirkan fitur yang berisikan fitur-fitur sehari-hari yang biasa digunakan oleh nasabah BRI.

Fitur *fast menu* ini digunakan untuk menysasar pengguna yang sudah nyaman dengan Mobile Banking berbasis SMS. Fitur ini juga dilengkapi dengan adanya *quick balance* dimana nasabah dapat mengetahui saldo rekening utama dengan cara singkat.

g. Donasi lebih mudah pake BRImo

Kini membayar Zakat dan bersedekah semakin dipermudah, cukup dengan BRImo.

## **B. Kajian Teori Tentang Nasabah**

### **1. Pengertian Nasabah**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI),nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (di

hal keuangan). Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (N. Rianto, 2010).

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan suatu lembaga seperti Bank, Asuransi, dan lembaga keuangan lainnya, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Nasabah juga dapat disebut sebagai konsumen pada suatu lembaga (Anton, 1988).

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah *“pihak yang menggunakan jasa bank atau orang (badan) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank”* (Kasmir, 2014).

Nasabah adalah nasabah yang menetapkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (Mislah, 2015).

## **2. Jenis-Jenis Nasabah**

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank. Nasabah Bank dibagi menjadi berikut:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- c. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan

## **3. Sifat-Sifat Nasabah**

Dalam melayani nasabah sebaiknya mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat yang berbeda, secara umum

setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu keinginan dan kebutuhan yang selalu ingin memperoleh perhatian. Adapun sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut :

a. Nasabah adalah Raja

Pihak bank harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi keinginannya dan kebutuhan pelayanan

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

c. Tidak mau berdebat dan tidak mau tersinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidaksuka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-sekali menyepelkan atau membiarkan nasabah. Berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah merasa benar-benar diperhatikan.

- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya, oleh karena itu, jika dibiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga (Atep M, 2006).

#### **4. Sikap Melayani Nasabah**

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah :

- a. Berikan kesempatan nasabah berbicara

Artinya petugas customer service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya dalam hal ini petugas customer service harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, customer service dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang

dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

c. Jangan menyelah pembicaraan

Sebelum nasabah selesai petugas customer service dilarang memotong atau menyelah pembicaraan, usahakan nasabah sudah selesai bicara baru petugas customer service menanggapi.

d. Ajukan pertanyaan selesai nasabah berbicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah, kemudian customer service jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi usahakan tetap sabar dalam melayani.

f. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah-tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu

berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang

- g. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu, oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah (Nina, 2010).

## **C. Kajian Teori Tentang Bank**

### **1. Pengertian Bank**

Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau kredit lainnya, sesuai SK Menteri Keuangan RI Nomor 792 tahun 1990 bank merupakan kegiatan di bidang keuangan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. (Wiji N, 2011).

Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan

keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan (Kasmir, 2001).

Kata Bank berasal dari bahasa Italia yaitu Banco yang berarti bangku. Bangku yang dimaksudkan adalah meja operasional para bankir jaman dahulu dalam melayani seluruh nasabahnya. Istilah bangku ini kemudian menjadi populer dengan nama Bank (Malayu, 2006).

Bank menurut Kasmir adalah lembaga keuangan dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lain (Kasmir, 2010).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

## 2. Produk Bank

Selama beberapa tahun terakhir ini perbankan telah mengarah kepada pemenuhan kebutuhan nasabah. Produk-produk baru diciptakan sebagai pengembangan kearah peningkatan untuk mempertemukan real banking constumer. Berbagai produk baru yang muncul dalam dunia perbankan dalam berbagai bentuk seperti Credit card, Certificate of Deposit, Money Market Certificate, Floating Rate Notes, Interest Rate Swap dan sebagainya.

Disamping itu dilingkungan perbankan di Indonesia sendiri terdapat beberapa produk yang disediakan oleh Bank. Menurut Ismail (2011), seperti :

- a. Simpanan Giro (demand-deposit), yaitu simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cek, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.
- b. Simpanan deposito (time-deposit), adalah simpanan dari pihak ketiga kepada pihak bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu

menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank yang bersangkutan.

- c. Tabungan (saving), adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu.
- d. Kredit adalah pinjaman uang yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah dengan pembayaran pengembalian secara mengangsur.
- e. Wesel adalah surat pembayaran yang dapat diuangkan ke bank oleh pemegangnya.
- f. Mata Uang Asing (Valuta asing) adalah produk tabungan dalam bentuk mata uang asing.

### **3. Jenis-jenis bank**

Perkembangan bank saat ini membuat bank – bank yang ada di Indonesia dibedakan dalam beberapa pengelompokan (Heri, 2004). ;

- a. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
  - 1) Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatannya secara

konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

- 2) Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

**b. Bank berdasarkan kepemilikannya.**

- 1) Bank milik pemerintah adalah bank yang akte pendirian dan modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank tersebut merupakan milik pemerintah. Contohnya: Bank Negara Indonesia 46 (BNI 46), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Mandiri.
- 2) Bank milik swasta nasional, merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional serta akte pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian

keuntungan diambil oleh pihak swasta juga. Contohnya: Bank Central Asia (BBCA), Bank Danamon, Bank Bukopin, Bank Sinarmas, dan bank swasta nasional lainnya.

- 3) Bank milik asing, adalah bank yang merupakan cabang dari bank yang berada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing suatu negara. Contohnya American Express Bank, Hongkong Bank, Bangkok Bank dan bank asing lainnya.
- 4) Bank milik campuran, adalah bank yang sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional, kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contohnya: Inter Pasifik Bank, Bank Finconesia, dan bank campuran lainnya.

**c. Bank berdasarkan kegiatan devisa.**

- 1) Bank Devisa, adalah bank yang dapat melaksanakan kegiatan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan

mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, travelers cheque, pembukuan dan pembayaran Letter of Credit (L/C) dan transaksi luar negeri lainnya. Untuk menjadi bank devisa harus memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan Bank Indonesia.

- 2) Bank Non Devisa, adalah bank yang mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa sehingga transaksi yang dilakukan hanya dalam batas – batas suatu negara.

**d.** Bank berdasarkan cara menentukan harga.

- 1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional Dalam mencari keuntungan dan menetapkan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode. Pertama, spread based dengan menetapkan bunga

sebagai harga jual produk simpanan deposito dan harga beli untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Kedua, fee based untuk jasa- jasa bank lainnya pihak perbankan konvensional menggunakan atau menerapkan berbagai biaya dalam nominal atau persentase tertentu seperti biaya administrasi, biaya provisi, sewa, iuran, dan biaya-biaya lainnya yang dikenal dengan istilah fee based.

- 2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah. Penentuan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah dengan cara: pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan

(ijarah) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina). Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu.

#### **4. Fungsi bank**

Salah satu fungsi bank adalah menyalurkan kredit baik kepada perorangan maupun badan usaha. Selain itu penghimpun dana bank juga memiliki fungsi sebagai perantara (intermediasi keuangan) atau sebagai pembiayaan seperti yang di atur dalam pasal 1 UU No.7 Tahun 1992 (Akhmad M, 2016).

#### **D. HASIL PENELITIAN RELEVAN**

Dalam memperkaya referensi dalam pengkajian penelitian ini, maka beberapa tulisan yang didapatkan oleh penulis yang sedikit hampir ada kaitannya dengan penelitian ini adalah :

1. Skripsi Siska Emilia. Dengan judul “Kebijakan kemanfaatan aplikasi brimo untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1)

Bagaimana kebijakan penggunaan BRIMO penerapannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, (2) Apa kendala atau tantangannya dihadapi Bank BRI Unit Sungai Lulut dalam merealisasikan kebijakan penggunaan BRIMO aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, (3) Apa saja upaya yang dilakukan mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan penggunaan Brimoaplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan,(4) Bagaimana tanggapan nasabah Unit BRI Sungai Lulut terhadap kebijakan PT menggunakan aplikasi BRIMO dalam melayani nasabahnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Narasumber penelitian adalah karyawan BRI Unit Sungai Lulut dan Nasabah BRI Unit Sungai Lulut. Teknik analisis data menggunakan Miles & Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan kebijakan yang di buat oleh BRI dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi untuk memperkenalkan aplikasi layanan BRIMO sejauh ini tidak ada, karena kendalanya hanya pada nasabah yang tidak mempunyai gadget yang mendukung dan jaringan yang tiak stabil, nasabah BRI Unit Sungai Lulut merasa terbantu dengan adanya

aplikasi BRIMO ini karena mereka bisa bertransaksi lebih cepat, mudah dan tidak perlu ke Bank atau ATM lagi. Ada 5 indikator tentang kualitas pelayanan yaitu:

- (1) Realibility, sangat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, Untuk bertransaksi melalui BRIMO tidak semua transaksi dikenakan biaya admin, karyawan BRI Unit Sungai Lulut bekerja sesuai SOP yang ditetapkan BRI dengan tepat, handal, akurat, dan dapat menyelesaikan masalah nasabah dan dapat menyelesaikan secara personal.
- (2) Assurance, Karyawan BRI Unit Sungai Lulut selalu bersikap sopan, santun, memberikan pengetahuan dengan baik dan benar dan juga menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah.
- (3) Tangible, BRI Unit Sungai Lulut memiliki ruangan yang nyaman, dingin, karyawannya berpenampilan rapi dan bersih. Untuk aplikasi BRIMO ini sudah cukup lengkap dan tampilannya mudah dan jelas untuk dipahami.
- (4) Empathy, selalu memberikan informasi terbaru kepada nasabah saat memberikan pelayanan secara langsung, juga memasang status di social media berupa foto maupun vidio, di aplikasi BRIMO juga selalu ada informasi terbaru.
- (5) Responsiveness, Customer

Service BRI Unit Sungai Lulut dalam menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat dan baik. Sekarang apabila terjadi masalah bisa dilaporkan langsung lewat aplikasi BRIMO tanpa harus datang ke Bank.

Perbedaan dari fokus penelitian yaitu pada penelitian diatas mengkaji tentang kemanfaatan aplikasi brimo untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu Aplikasi brimo dalam melancarkan transaksi keuangan nasabah.

Adapun Persamaan penelititannya yaitu sama-sama meneliti menggunakan metode kualitatif.

2. Skripsi Elisabeth Noviliana Tunggadewi. Dengan judul “Analisis persepsi mahasiswa akuntansi terhadap minat penggunaan Bri Mobile (Brimo)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis persepsi mahasiswa akuntansi . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis persepsi mahasiswa akuntansi Universitas Sanata Dharma terhadap minat penggunaan brimo dilihat dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi resiko. Minat menentukan apakah teknologi masih akan digunakan di masa yang akan datang oleh penggunaanya.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi angkatan 2018 samapai 2020 yang menggunakan Brimo. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survey dengan google form dan terkumpul srbanyak 92 responden. Teknik analisis deskriptif dengan alat statistic yaitu SPSS versi 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan apliaksi brimo. Sedangkan untuk persepsi kegunaan dan persepsi resiko masih menjadi kendala bagi mahasiswa untk tetap berminat menggunakan brimo.

Perbedaan dari fokus penelitian yaitu pada penelitian ini persepsi mahasiswa terhadap minat menggunakan apliaksi brimo, sedangkan fokus penelitian yang akan dilakukan yaitu Aplikasi brimo dalam melancarkan transaksi keuangan nasabah bank.

Adapun persamaanya yaitu sama-sama menggunakan aplikasi brimo.

3. Skripsi Syiva Noer Faturrozhiah. Dengan judul, ” Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking di

Bank Syariah Indonesia KCP Pacita”. Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang memiliki aplikasi mobile banking. Aplikasi tersebut sebagai bentuk layanan Bank Syariah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Meskipun aplikasi mobile banking sangat bermanfaat bagi nasabah namun masih ada yang belum memiliki aplikasi tersebut. Masalah inilah yang menjadi tantangan untuk memberikan perhatian kepada nasabah dalam menggunakan dan bagaimana cara penggunaan mobile banking itu. Karena yang terjadi saat ini adanya kurangnya ketertarikan kurangnya pemahaman, kurangnya pengetahuan dalam menggunakan mobile banking. Pada dasarnya nasabah butuh arahan dan ajakan agar dapat tertarik menggunakan aplikasi mobile banking.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Perhatian Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking, Apa Hal-hal yang Mendorong Ketertarikan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking, Bagaimana Hasrat Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking, Apa Tindakan Nasabah

Terhadap Layanan Mobile Banking. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan pengisian kuesioner kepada nasabah. Selanjutnya analisis data menggunakan metode deskriptif yang menekankan pada pengamatan terdahulu dan menarik kesimpulan berdasarkan pengamatan tersebut. Data yang menjadi sumber adalah data-data dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan mengenai aplikasi mobile banking.

Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa minat nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan sudah sangat membantu dan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi mobile banking tanpa harus jauh-jauh datang ke bank. Dengan adanya mobile banking yang telah melekat di kalangan orang-orang yang sudah mengetahui maka untuk melakukan pekerjaan mereka jadi lebih membantu.

Perbedaan fokus pada penelitian yakni pada penelitian diatas hanya befokus pada minat dalam peggunaan Mobile banking, sedangkan penelitian ini

berfokus Aplikasi brimo dalam melancarkan transaksi keuangan nasabah bank.

Adapun persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan pendekatan penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini berdasarkan tujuan atau sifat masalahnya tergolong kedalam penelitian deskriptif (*descriptive research*). Sifat atau fokus utamanya adalah mengungkap fakta (*fact finding*) dan memberikan gambaran secara objektif. Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif. Bodgan dan TayLor dalam Moleong & J., (2012) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. (Merriam and Tisdell 2016)

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif karna ingin melihat phenomena atau peristiwa terkait dengan penggunaan aplikasi brimo di Bank BRI Cabang Sinjai.

## **2. Pendekatan penelitian**

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. penelitian kualitatif adalah dimana peneliti mengembangkan konsep, menghimpun fakta dan pemahaman tetapi tidak melakukan hipotesis. penelitian ini juga menggunakan metode wawancara dan pengisian kuesioner yang juga mempunyai dampak dalam penentuan sampel.

### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Bank BRI Cabang Sinjai. Jl. Persatuan Raya No.97 Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun alasan penulis memilih lokasi ini karena Bank BRI Cabang Sinjai salah satu lembaga yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Waktu penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurung waktu 2 bulan lamanya.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Pihak-pihak yang dimanfaatkan sebagai sumber Subjek penelitian pengumpulan data untuk suatu penelitian dikenal sebagai subjek penelittian. Subjek

penelitian ini adalah yang akan diteliti yaitu ada (*Funding Offier*), *Customer Service*, Nasabah.

Objek pada penelitian ini adalah di Bank BRI Cabang Sinjai Jl.Persatuan Raya No.97 Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi selatan. Sedangkan fokus penelitian adalah Penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik pada Bank BRI Cabang sinjai.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

##### **1. Observasi**

Muhammad Ilyas Ismail (2020), medefenisikan bahwa obsevasi adalah aktivitas yang dilakukan makhluk cerdas, terhadap suatu proses atau objek dengan merasakan dan kemudian memahami pemahaman dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya. Menurut Zainal Abidin, tujuan utama dari observasi adalah untuk

mengumpulkan data dan informasi mengenai suatu fenomena, baik berupa peristiwa maupun tindakan.

Observasi yang akan di observasi oleh peneliti adalah cara-cara penggunaan aplikasi BRImo.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan yang berlangsung satu arah, berarti pertanyaan datang dari pihak pewawancara dan jawaban diberikan oleh yang di wawancarai. Wawancara ini menggunakan teknik wawancara terstruktur, yakni pedoman wawancara yang tersusun secara rapih atau terperinci (Moleong, 2009).

Adapun tujuan dari penulis sehingga melakukan teknik wawancara yaitu untuk mendapatkan data dari pimpinan dan Customer Service berkaitan penggunaan aplikasi Brimo.yang akan di wawancarai adalah 9 orang terbagi atas FO (*Funding Officer*) 1,cs 3 dan nasabah 5.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berupa catatan mengenai data, foto, video, surat

izin meneliti serta dokumen yang dipakai dalam penelitian kelayakan meneliti kepada Pimpinan.

## **E. Instrumen Penelitian**

### **1. Lembar Wawancara**

Pada penelitian ini, menggunakan teknik wawancara berstruktur. Tujuan penulis menggunakannya adalah dengan menghasilkan data dilakukan secara bebas karena dapat mendapatkan permasalahan yang diinginkan. Dengan jenis wawancara ini, penulis harus lebih teliti dalam mencatat apa yang didengar dan disampaikan kepada orang yang dimintai pendapat seperti data tentang penggunaan aplikasi brimo dalam melancarkan transaksi elektronik nasabah dalam tersebut.

### **2. Lembar Observasi**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan observasi partisipatif dalam melakukan pengumpulan data. Tujuannya adalah ingin terlibat langsung dalam kegiatan melancarkan transaksi keuangan nasabah bank yang sumber data (informan).cara-cara penggunaan aplikasi BRImo.

### 3. Alat Dokumentasi

Adapun dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berupa buku catatan, kamera (*handphone*), dan alat perekam. Adapun dokumentasi yang diperlukan oleh peneliti yaitu dokumen data nasabah.

## **F. Keabsahan Data**

Dalam menetapkan keabsahan data diperlukan untuk pemeriksaan, pelaksanaan data berada pada jumlah ciri-ciri tertentu. Dengan penelitian ini, peneliti hanya melakukan uji kredibilitas data. Dalam uji kredibilitas data, peneliti menggunakan triangulasi.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber memiliki tujuan dalam menguji kredibilitas data yang akan dilakukan dengan proses pengecekan data yang telah didapatkan melalui berbagai sumber. Guna untuk menguji kredibilitas data tentang peranan aplikasi brimo. Adapun yang akan menjadi informan untuk sumber data yaitu pimpinan cabang bank bri yang berposisi melancarkan transaksi elektronik nasabah.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan proses pengecekan data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Ada tiga teknik yang biasa digunakan peneliti untuk pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

## 3. Triangulasi Waktu

Trigulasi Waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, obsevasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Untuk hal ini penelitian ini penting dalam melakukan triangulasi dalam memperoleh data yang sama dari subjek/sumber yang lain menggunakan metode yang berbeda dengan sumber yang pertama. Tujuan ini dilakukannya triangulasi adalah untuk meningkatkan ketepatan dan kebenaran data dari penelitian.

## **G. Teknik analisis data**

Untuk penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan cara menggambarkan hasil penelitian dalam bentuk uraian kata-kata atau kalimat yang mendalam mengenai hasil penelitian yang sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis terhadap data yang ada. Untuk menganalisis data tersebut digunakan teknik analisis data. Teknik analisis data merupakan cara atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mengolah hasil data, baik primer ataupun data sekunder, sehingga data-data yang terkumpul akan diketahui manfaatnya.

Menurut Bodgan dan Biglen dalam Moleong (2009) analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data menggunakan model *Logical Analysis/Matrix Analysis* dari Miles &

Huberman, (1994) yang membagi kegiatan analisis menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Pengumpulan Data (*collection data*)

Pengumpulan data digunakan dengan tujuan agar cara yang dilakukan ketika wawancara dengan pimpinan cabang dan customer service mengenai penggunaan aplikasi brimo dalam melancarkan transaksi elektronik nasabah bank bri sinjai.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah upaya menyimpulkan data, kemudian memilah-milah data dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu dan tema tertentu. (Sustiyo Wandi,2013) Reduksi data ini berarti memfokuskan analisis sesuai dengan kebutuhan dan disusun secara sistematis. Data yang direduksi pada tahap ini dapat memberikan gambaran secara detail, dan setelah itu dilanjutkan pada tahap berikutnya untuk disajikan dengan gambaran yang lebih mudah dipahami.

Peneliti dengan itu melakukan reduksi data dari informan yang telah didapat kemudian dirangkum dan difokuskan pada hal-hal yang penting untuk menjawab permasalahan dalam

penelitian mengumpulkan data mengenai penggunaan aplikasi brimo.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

*Display* data merupakan tindakan peneliti untuk menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data yang didapat secara menyeluruh yang diperoleh dari Lokasi hasil penelitian yang memperbolehkan pendeskripsian dan penarikan kesimpulan. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas dan terperinci serta menyeluruh akan membuat peneliti terbantu dalam memahami gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Hasil reduksi data disusun dan disajikan dalam bentuk teks narasi-deskriptif.

Peneliti mengumpulkan data yang telah direduksi untuk menggambarkan kejadian yang terjadi pada saat di lapangan. Catatan-catatan penting dilapangan, kemudian disajikan dalam bentuk teks deskriptif untuk mempermudah pembaca memahami secara praktis. Selanjutnya peneliti melakukan kegiatan pada penyajian data dengan cara data yang didapat disajikan dalam

bentuk tabel dengan tujuan untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu.

4. Penarikan Kesimpulan (*Verifying*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya atau temuan baru sebelumnya belum pernah ada.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Bank BRI Cabang Sinjai

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank

Rakyat Indonesia Serikat. Namun sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang tetap digunakan sampai saat ini (M Hidayat, 2023).

## **2. Visi dan Misi Bank BRI Cabang Sinjai**

### **a. VISI BRI**

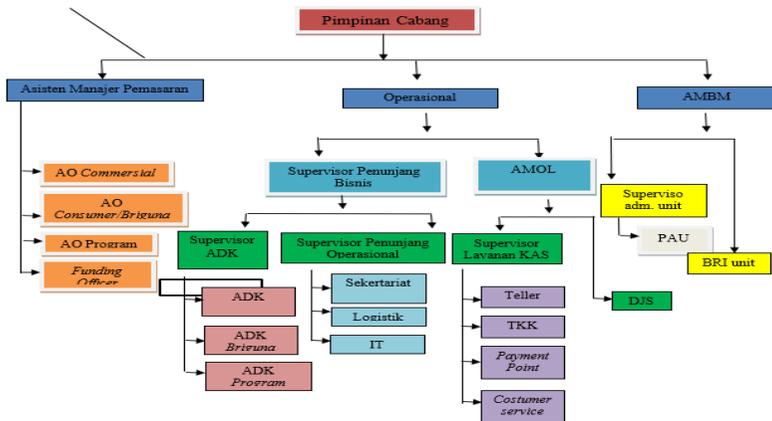
Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah bank terkemuka dan terbuka yang selalu mengutamakan kepuasan para nasabah yang ada diseluruh Indonesia agar selalu mempercayai Bank Rakyat Indonesia sebagai bank terbaik di Indonesia.

### **b. MISI BRI**

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) (M Hidayat, 2022).

### 3. Struktur Organisasi Bank BRI Cabang Sinjai



### Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

#### TbkKantor Cabang Sinjai

Sumber, M hidayat BRI Cabang Sinjai.

## **1. Tugas dan Tanggung Jawab PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Sinjai**

Berdasarkan struktur organisasi kantor PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sinjai, diuraikan tugas dan tanggung jawab masing-masing sebagai berikut:

### **a. Pimpinan Cabang**

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi, Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- 2) Menciptakan dan menjamin kelancaran operasional di kantor cabang dan melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kemampuan pegawai di kantor cabang induk dan BRI unit di wilayah kerjanya untuk meningkatkan kualitasnya seperti fungsi marketing, dan operasional.
- 3) Mengembangkan bisnis perkreditan di kantor cabang guna memperoleh keuntungan yang optimal.

- 4) Mengawasi semua bahawannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dan RKA yang telah ditetapkan.

b. Manajer Pemasaran

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Membantu pimpinan cabang dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan;
- 2) Menyusun rencana pemasaran tahunan (RPT) yang menjadi tanggung jawabnya agar sesuai dengan RKA, PS dan KND kantor cabang.
- 3) Melakukan pembinaan, pengawasan dan monitoring kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit direalisasi sampai dengan kredit dilunasi.
- 4) Memberikan rekomendasi atas usulan atau putusan kredit (PTK) yang dibuat AO

c. Account Officer Commercial

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Membuat RPT perkreditan atas sektor yang dikelolanya guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan

- 2) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas account yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Mengelola account yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi kantor cabang  
Melakukan penelitian kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit sebelum permohonan kredit di proses dalam rangka mengamankan kepentingan bank

d. AO Konsumer

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Membuat RPT kretop/kresun dan bertanggungjawab atas pencapaiannya dalam rangka mencapai RKA yang telah ditetapkan.
- 2) Melakukan analisis atau identifikasi terhadap debitur potensial secara selektif (instansi) untuk mengukur tingkat resiko kredit secara instasional guna menciptakan portofolio kredit yang sehat dan menguntungkan
- 3) Meneliti kelengkapan dan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan pada kreta/kresun, seperti keaslian surat keputusan, daftar gaji dan lain-lain untuk mengurangi risiko kredit

e. AO program

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Membuat RPT atas kredit program dan bertanggung jawab atas ketercapaiannya guna memenuhi target RKA yang telah ditetapkan.
- 2) Mengelola account yang sesuai dengan batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi kantor cabang
- 3) Mengusahakan agar pelaksanaan kredit program pemerintah berjalan dengan tetap berpedoman pada ketentuan yang berlaku untuk mensukseskan program pemerintah.
- 4) Mengawasi pengembalian kredit program pemerintah secara administratif maupun uji petik yang telah dibayar oleh petani atau kelompok tani KUD dalam rangka menjamin penggunaan kredit yang sesuai dengan ketentuannya.

f. Supervisor ADK

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit di kantor cabang

- 2) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan PTK terutama mengenai pemenuhan persyaratan kredit dan dokumentasi kredit
- 3) Memastikan bahwa instruksi pencairan kredit telah dibuat dengan ketentuan yang berlaku.

g. Supervisor Pelayanan Intern

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Memastikan bahwa tugas-tugas personalia, logistik (termasuk surat berharga untuk kantor cabang dan keamanan di kantor cabang telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Memperlihatkan register: aktiva tetap, penyusunan aktiva tetap, biaya-biaya inventaris kantor yang dibeli dengan biaya eksploitasi, kas port, dan lain-lain sesuai dengan ketentuan
- 3) Mengadministrasikan semua jenis barang yang di kantor cabang dan menyiapkan perhitungan dan bukti pembukuannya

h. Supervisor Pelayanan Kas

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Menyiapkan kuitansi tambahan kas supervisor dan ATM serta menerima uang dari AMO

- 2) Menyetujui tambahan kas awal teller, membuku dan mendistribusikan uangnya kepada teller.
  - 3) Memelihara pekerjaan register kas induk.
  - 4) Menerima kwitansi tambahan kas atau setoran kas beserta uangnya dari kantor cabang pembantu dan BNI yang diterima dari kantor cabang.
  - 5) Meneliti kebasahan bukti kas yang diterima
- i. Assisten Manajer Operasional (AMOL)

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Memastikan bahwa tidak terjadi transaksi (kecuali ATM) dalam kurun waktu setelah close system pada hari kerja sebelumnya sampai dengan awal hari kerja berikutnya guna menjamin tidak terjadi transaksi illegal.
- 2) Melaksanakan tambahan kas awal hari/selama jam pelayanan kas bagi teller dan ATM serta menerima setoran kas dan teller untuk menjamin pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik dan keamanan kas.
- 3) Mengaktifkan rekening pinjaman dan simpanan agar pembukuan rekening tersebut dipastikan telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan.

j. Fungsi Sekretaris/SDM

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Mengagenda surat-surat keluar dan surat-surat masuk dengan tertib sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 2) Mengatur agenda kerja pimpinan cabang
  - 3) Memeliharakerjakan file kepegawaian secara tertib.
  - 4) Mengirim surat/berita penting melalui lainnya yang diberikan.
  - 5) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang
- k. Fungsi UPN/customer service

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI
- 2) Memberikan informasi saldo simpanan/transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- 3) Membantu nasabah dalam mengisi aplikasi pembukaan rekening tabungan (Britama, Simpedes, Tabungan Haji), giro dan deposito.

- 4) Menyelesaikan laporan-laporan yang diperlukan pelayanan ONH
- 5) Menerima dan menginventarisasikan keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang.
- 6) Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan (seperti mengantarkan atau menjemput uang ditempat tinggal/usaha nasabah guna memuaskan nasabah)
- 7) Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah
- 8) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan
- 9) Melakukan transfer masuk yang diterima melalui telepon dan mentransfer invalid ke dalam ortomail.

#### I. Teller

##### Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya

- 3) Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima

m. Logistik

Tugas dan Tanggungjawab:

- 1) Memenuhi kebutuhan logistik kepada pekerja sesuai kebutuhan untuk kelancaran pelayanan kantor cabang.
- 2) Mengadministrasikan semua aktiva tetap kantor cabang dengan tertib dan benar untuk mengamankan arsip bank serta melakukan penyusutan aktiva tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk terbitnya administrasi pembukuan.
- 3) Menyiapkan laporan di bidang logistik sesuai permintaan kantor wilayah guna informasi bagi manajemen.

n. Lapangan, Arsip, IT dan *Maintenance*

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan laporan yang diperlukan baik oleh intern maupun ekstern PT. BRI (Persero), Tbk.

- 2) Mengirimkan laporan-laporan kepada pihak-pihak yang membutuhkan secara tepat waktu untuk memberikan informasi bagi manajemen.
  - 3) Memelihara dan mengerjakan *back up* dana guna mengamankan kepentingan Bank.
  - 4) Menjaga kebersihan dan suhu ruangan *hardware*, serta keamanan ruang *hardware* dalam rangka menjaga asset bank.
- o. Tim Kurir Kas (KKK)
- Bertanggung jawab kepada AMO tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan kas dan surat-surat atau nota-nota.
- p. *Payment Point*
- Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- 1) Menerima setoran uang.
  - 2) Memeriksa kebenaran dan kesahan bukti setoran dan dokumen pendukungnya.
  - 3) Melakukan penyetoran uang ke *Teller* atau Supervisor (dalam bertindak sebagai *Teller*).
- q. Unit Pelayanan Nasabah (UPN)
- Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk PT. BRI (Persero), Tbk serta memberikan informasi saldo simpanan, transfer maupun pinjam bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
  - 2) Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan dan memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan agar memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
  - 3) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa PT. BRI (Persero), Tbk guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- r. Administrasi Dana dan Jasa (Adm. DJS)

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melayani aplikasi pembukuan rekening simpanan.
- 2) Mengisi *customer information file* (CIF) pada sistem.
- 3) Memeliharakerjakan arsip berkas nasabah.

- 4) Menindaklanjuti laporan kehilangan Cepebri, bilyet wesel dll.
  - 5) Memeliharakerjakan register ONH dan membantu pengisian ONH.
- s. Manajer Bisnis Mikro (MBM)

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi potensi ekonomi di wilayah kerjanya untuk mendukung pencapaian target.
- 2) Membuat rencana kerja anggaran (RKA) PT. BRI (Persero), Tbk Unit.
- 3) Berperan serta secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis dan pelayanan PT. BRI (Persero), Tbk Unit, serta menjalin hubungan secara professional dengan debitur dan pihak ketiga yang terkait.
- 4) Memastikan bahwa pelayanan dan semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindaklanjuti.
- 5) Memastikan semua laporan untuk kepentingan intern dan ekstern telah dibuat sesuai ketentuan.
- 6) Melaporkan masalah-masalah perkreditan di PT. BRI (Persero), Tbk Unit kepada Pinca.

- 7) Melakukan pembinaan, pengawasan dan monitoring kredit PT. BRI (Persero), Tbk Unit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai dengan kredit dilunasi.
  - 8) Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa.
- t. Asisten Manajer Bisnis Mikro (AMBM)

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut

- 1) Membuat RKA PT. BRI (Persero), Tbk unit sewilayah kerjanya untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan serta menetapkan strategi bisnis berdasarkan analisis peasing yang telah dilakukan untuk meningkatkan dan menguasai pangsa pasar bebas.
- 2) Pengembangan bisnis PT. BRI (Persero), Tbk unit di wilayah kerjanya untuk mencapai laba yang maksimal dan mengevaluasi/memonitor bisnis PT. BRI (Persero), Tbk unit di wilayah kerjanya untuk mengetahui *positioning* PT. BRI (Persero), Tbk unit dibandingkan bank pesaing.
- 3) Melakukan *cross selling* untuk mendukung sinergi bisnis PT. BRI (Persero), Tbk.

- 4) Pembinaan nasabah dan PT. BRI (Persero), Tbk unit (kunjungan ke nasabah, pembrantasan tunggakan, pemasukkan daftar hitam, penyelamatan kredit melalui 3R (*restructuring, reconditioning, rescheduling*) memotivasi dan memberikan petunjuk kepada kepala unit dan mantra dalam meningkatkan atau memperbaiki keragaman unitnya dan lain-lain).
  - 5) Mengusulkan dan merekomendasi *reward* dan *punishment* dengan mengacu pada sistem penghargaan yang telah ditetapkan dan melaksanakan waskat bidang logistik wilayah kerjanya untuk mengeleminasi terjadinya penyimpangan.
- u. Supervisor Administrasi Unit
- 1) Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut : Merupakan petugas yang berhubungan dengan administrasi di 8 unit dan kemudian melaporkan ke cabang.
  - 2) Melakukan pengecekan terhadap administrasi di unit.
  - 3) Mengontrol stabilitas administrasi di unit.

v. Petugas Administrasi Unit (PAU)

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Membuat dan mengadministrasikan laporan-laporan untuk menjaga ketertiban keakuratan laporan yang akan digunakan manajemen.
- 2) Membuat konsep surat berdasarkan perintah/disposisi Manajer Bisnis Mikro (MBM)/Pimpinan Cabang (Pinca).
- 3) Mengagenda surat masuk dan surat keluar dari bank PT. BRI (Persero), Tbk unit. d. Menyiapkan Surat Perjalanan Dinas (SPD) pegawai-pegawai di jajaran mikro wilayah kerjanya.
- 4) Meneliti kelengkapan berkas pengajuan kredit yang akan diutus oleh MBM/Pinca/Asisten Manajer Bisnis Mikro.
- 5) Mengalokasi biaya *supervise* keseluruhan PT. BRI (Persero), Tbk unit di wilayah kerjanya dalam rangka kewajaran biaya PT. BRI (Persero), Tbk unit.

w. Petugas Rekonsiliasi Unit (PRU)

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Mengelola register nota hubungan kantor cabang dan PT. BRI (Persero), Tbk unit Non SIBS untuk menjaga ketertiban administrasi lalu lintas nota.
  - 2) Mengentry nota UD-1A dan UD-1B ke PC hubungan Kanca dan PT. BRI (Persero), Tbk.
  - 3) Mengarsipkan nota-nota hubungan kantor cabang dan PT. BRI (Persero), Tbk unit Non SIBS untuk ketertiban administrasi.
  - 4) Merekonsiliasi hubungan rekening kantor cabang PT. BRI (Persero), Tbk unit Non SIBS, rekening PT. BRI (Persero), Tbk unit Non SIBS-kantor cabang dalam rangka ketertiban hutang piutang likuidasi kantor cabang-unit.
  - 5) Mencocokkan point a di atas dengan saldo rekening hubungan kantor cabang PT. BRI (Persero), Tbk unit Non SIBS yang berdasarkan dari sistem pembukuan sentral.
- x. Pegawai Cadangan

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Pegawai cadangan bertanggung jawab langsung kepada supervisor administrasi unit atau

AMBM/MBM/Pinca apabila tidak ada supervisor PT. BRI (Persero), Tbk unit.

- 2) *Membbackup* pegawai PT. BRI (Persero), Tbk unit atau TKK yang berhalangan sesuai instruksi AMBM/MBM/Pinca dalam rangka kelancaran operasional PT. BRI (Persero), Tbk unit.
- 3) Berfungsi sebagai PAU atau PRU pada saat tidak menggantikan petugas PT. BRI (Persero), Tbk unit.
- 4) Melakukan tugas lain sesuai dengan intruksi atasannya.

y. Penilik

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan waskat sidur dan operasional PT. BRI (Persero), Tbk unit yang meliputi :
  - a) Kas (maksimal kas, saldo kas fisik, keabsahan bukti pergeseran kas dan lain-lain).
  - b) Kupedes (proses penyelesaian Surat Keterangan Permohonan Pinjam (SKKP), analisis kredit, Insentif Pembayaran Tepat Waktu (IPWT), restifusi bunga, perhitungan cadangan penghapusan dan lain-lain).

- c) Simpanan (pengambilan simpanan, mutasi ob, perhitungan bunga dan lain-lain).
  - d) Jasa bank lainnya (nota-nota transfer dan kliring, bukti ob, dan lain-lain).
  - e) Operasional/administrasi pembukuan (kerahasiaan *password*, verifikasi awal, register-register, penyimpanan bukti-bukti kas, saldo, rekening hutang piutang, rekening hubungan kantor cabang-unit lainnya).
  - f) Sumber Daya Manusia (SDM) dan logistik.
  - g) Laporan (MIR 01 s/d 06) serta laporan insidental lainnya.
  - h) Ketertiban pelaksanaan LPI (Laporan Pemeriksaan Individual), LPT (Laporan Pemeriksaan Tim), LTPT (Laporan Temuan Penting Triwulan) serta pengarsipannya.
- 2) Monitoring pelaksanaan rencana tindak lanjut atas temuan pemilik sebelumnya dalam kanins oleh kepala unit dan AMBM.
  - 3) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait baik intern maupun ekstern.
  - 4) Melaporkan hasil pemeriksaan atau temuan penting kepada MBM/Pimpinan Cabang dengan

tindakan kantor wilayah dan memberikan petunjuk/solusi penyelesaian kepada kepala unit dan MO sehingga permasalahan dapat segera dilaksanakan.

x. PT. BRI (Persero), Tbk Unit

Merupakan unit cabang pembantu dari PT. BRI (Persero), Tbk Cabang Sinjai.

## **B. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **a. Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai**

Aplikasi BRImo adalah pengembangan dari aplikasi BRI *Mobilee* yang berkolaborasi dengan *mobile banking, internet banking*, dan uang elektronik hanya dalam satu menu transaksi. Aplikasi BRImo dibuat untuk memanjakan para nasabahnya dalam bertransaksi keuangan secara *online*. Dengan menggunakan aplikasi BRImo, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi secara lebih cepat dan mudah tanpa harus pergi ke Bank. Jadi segala aktivitas transaksi apa saja bisa dilakukan langsung melalui aplikasi BRImo, mulai dari transfer uang, tarik tunai tanpa kartu ATM.

Selain kemudahan bertransaksi BRImo juga memberikan sederet keuntungan bagi nasabah BRI. Nasabah baru dan nasabah lama yang belum teregistrasi dengan *internet banking* BRI dapat melakukan registrasi *internet banking* dengan fasilitas yang mudah melalui aplikasi BRImo. Sebagaimana yang dijelaskan oleh ibu Rizka Fithriah selaku FO (*Funding Officer*) Bank BRI Cabang Sinjai yaitu :

“Penggunaan aplikasi BRImo merupakan aplikasi dengan segala kemudahan yang didapatkan dalam bertransaksi tanpa harus ke mesin ATM. Selain kemudahan yang disajikan oleh BRImo, PT Bank BRI (Persero) Tbk juga tersebar di seluruh Indonesia, sehingga mudah dijangkau oleh nasabah.” (Rizka Fithriah, 06 Juli 2023).

Pendapat juga dijelaskan oleh bapak A.Perdana Adhyaksa selaku *Costumer Service* Bank BRI Cabang Sinjai.

“Dengan menggunakan aplikasi BRImo bisa memperlancar atau memudahkan transaksi setiap nasabah, seperti bisa melakukan cek saldo, cek mutasi rekening dan transaksi tanpa kartu melalui brimo jadi nasabah tidak perlu menggunakan kartu atm lagi.” (A. Perdana Adhyaksa, 06 Juli 2023).

Pendapat juga dijelaskan oleh ibu Satriana selaku nasabah penggunaa aplikasi BRImo Bank BRI Cabang Sinjai.

“Bahwa dengan menggunakan aplikasi BRImo dapat bertransaksi dengan mudah melalui aplikasi ini cukup dirumah saja tanpa menguras waktu untuk ke Bank BRI untuk bertransaksi” (Satriana, 06 Juli 2023 ).

Keamanan dalam bertransaksi yaitu nasabah merasakan bahwa ketika nasabah menggunakan aplikasi BRImo nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank ketikan nasabah ingin melakukan pembayaran atau mengirimkan sejumlah dana kepada pihak lain untuk keperluan tertentu, maka ia tidak perlu lagi membawa uang tersebut sehingga mengurangi resiko perampokan.

Adapun pendapat yang dijelaskan oleh ibu Rizka Fithriah selaku FO (*Funding Officer*) Bank BRI Sinjai.

“Untuk keamanan, kami rasa telah sangat aman walaupun ada kelemahannya, tetapi untuk kode verifikasinya rasa telah cukup aman untuk saat ini, karena untuk password sendiri adalah gabungan dari angka dan huruf (kecil dan besar) yang didesain rumit sehingga sangat sulit untuk ditebak, pada password sendiri kami berlaku untuk satu 1 time password, jadi haanya berlaku untuk satu jam yang hanya terkirim ke nomor handphone yang bersangkutan dan kami selalu

menghimbau untuk tetap menjaga kerahasiaannya.”(Fitrhriah,06 Juli 2023).

Pendapat juga dijelaskan oleh bapak A.Perdana Aksara selaku *Costumer Service* Bank BRI Sinjai.

“Aman, karena selama transaksi dan menggunakan aplikasi ini belum pernah menemukan hal-hal yang di inginkan dengan kode pengaman yang cukup rumit.” (A.Perdana Adyaksara,06 Juli 2023)

Pendapat juga dijelaskan oleh ibu Satriana selaku nasabah pengguna aplikasi BRImo Bank BRI Sinjai.

“Saya merasa aman, karena dilengkapi dengan kode pengaman yang cukup rumit, apalagi pihak Bank pasti mengatur system keamanannya.” (Satriana,06 Juli 2023).

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai keamanan menggunakan aplikasi BRImo merasa aman karena dilengkapi dengan *Username* dan password yang hanya diketahui oleh pengguna atau nasabah pengguna aplikasi dan pihak perbankan selalu menghimbau agar menjaga kerahasiaannya. Nasabah merasakan dan keamanan menggunakan layanan ini sehingga ia terus menggunakan layanan ini, hal ini terbukti dari uangnya bahwa menggunakan aplikasi itu aman.

## **b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Nasabah Menggunakan Aplikasi BRImo Bank BRI**

### **1) Faktor Pendukung**

#### **a) Menghemat Waktu dan Biaya**

Biaya yang dimaksud disini termasuk biaya perjalanan untuk mencari unit pelayanan bank apabila terdapat keperluan, terlebih lagi bagi daerah yang di dalamnya tidak ada unit layanan perbankan. Dengan begitu, adanya layanan aplikasi BRImo ini dapat dimanfaatkan untuk menghemat biaya perjalanan yakni hanya mengoperasikannya tanpa keluar rumah.

Adapun pendapat yang dijelaskan oleh A.Perdana Aksara selaku *Costumer Service* Bank BRI Sinjai mengenai menghemat waktu dan biaya.

“Menggunakan aplikasi BRImo salah satunya menghemat waktu dan biaya perjalanan. Kita tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi seperti transfer uang atau membayar tagihan aplikasi BRImo juga lebih efisien karena kita tidak harus mengantri panjang karena cukup menggunakan smartphone, kamu sudah bisa melakukannya dimana saja dan kapan saja selama kamu memiliki jaringan internet.” (A.Perdana Adhyaksa, 06 Juli 2023)

Selain menghemat biaya, keberadaan aplikasi BRImo juga dapat menghemat waktu. Sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber dalam penelitian ini bahwa menggunakan internet banking pekerjaan menjadi sederhana dan tidak perlu lagi datang ke unit pelayanan bank untuk mengantri ataupun mencari mesin ATM terdekat.

“Saya menggunakan aplikasi BRImo itu lebih praktis dan gratis. Kita bisa menghemat waktu karena kita tidak perlu untuk keluar rumah, panas- panas hanya demi mencari ATM, dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan pun tidak ada, kita hanya butuh kuota internet. Kita juga tak perlu lagi mengeluarkan ongkos transportasi ataupun antri ke bank karena semuanya bisa diakses dari ponsel pintar kita. Transaksi aplikasi BRImo dimana saja dan kapan saja (24 jam).” (Satriana, 06 Juli 2023)

b) Kenyamanan

Kenyamanan berarti nasabah merasa bahwa aplikasi BRImo itu fleksibel dalam hal waktu dan tepat dikarenakan karna aplikasi BRImo menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun.

Adapun pendapat yang dijelaskan oleh ibu Satriana selaku nasabah pengguna Aplikasi BRImo.

“Saya merasa nyaman karena adanya internet banking ini sangat memudahkan untuk terhubung dengan bank setiap waktu melalui handphone. Seperti kita ketahui bahwa sekarang ponsel selalu ada di setiap aktifitas kita jadi itu merupakan alternatif yg sangat bagus karena jika ingin mengecek saldo atau ingin mengecek transferan dari keluarga maka langsung bisa di cek melalui internet banking.” (Satriana, 06 Juli 2023).

c) Kemampuan mengakses

Yang dimaksud dengan kapanpun mengakses yaitu ketika nasabah ingin bertransaksi menggunakan BRImo aksesnya tidak lemot dan mudah itulah alasan mengapa nasabah mau menggunakan BRImo dari beberapa nasabah yang mau menggunakan BRImo dengan alasan kemampuan mengaksesnya antara lain.

Adapun pendapat yang dijelaskan oleh Bapak A. Perdana Adyaksara selaku *Costumer Service* Bank BRI mengenai kemampuan mengakses.

“Nasabah mau menggunakan layanan BRImo karena efektif dan mudah dipahami dan karena menggunakan E-banking dia

lebih mudah dalam bertransaksi ketika dia dimanapun dan kapanpun dia mau tanpa harus datang ke bank dan mesin ATM dan menurut dia juga mudah dalam akses karena tidak lemot ketika dia menggunakan aplikasi BRImo.” (A.Perdana Adyakasara,06 Juli 2023).

Pendapat juga dijelaskan oleh ibu Satriana selaku nasabah pengguna BRImo Bank BRI.

“Saya menggunakan fasilitas layanan BRImo karena efektif, dan mudah dipahami dan karena menggunakan BRImo lebih mudah dalam bertransaksi ketika dia dimanapun dan kapanpun dia mau tanpa harus datang ke bank dan mesin ATM dan menurut dia irit dalam hal transportasi karna dia tidak lagi harus mengeluarkan dana.” (Satriana,06 Juli 2023).

## **2) Faktor Penghambat**

Untuk menciptakan sesuatu yang baru biasanya banyak sekali hal-hal yang tidak sesuai dengan keinginan terjadi begitu juga seperti halnya dalam menggunakan aplikasi BRImo di Bank BRI Cabang Sinjai memiliki faktor penghambat yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi BRImo.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh ibu Rizka Fithriah selaku FO (*Funding Officer*).

“Jaringan yang kurang mendukung, sering terjadi nasabah pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas aplikasi BRImo. Nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti perdesaan, maka secara otomatis jaringan kurang mendukung.” (A.Perdana Adhyaksa,06 Juli 2023)

Aplikasi BRImo yaitu plikasi BRImo hanya dapat digunakan pada handphone berbasis android,seringnya error jaringan kurang stabil. Dengan mengatasi jaringan yang kurang nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan pada aplikasi BRImo.

Untuk mengatasi masalah tersebut biasanya CS (*Costumer service*) memberikan edukasi serta solusi mengenai jaringan kurang stabil.

## **2. Pembahasan penelitian**

### **a. Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai**

Aplikasi BRImo adalah sebuah system yang diciptakan oleh Bank untuk nasabah agar dapat melakukan sejumlah aktivitas perbankan melalui

handphone. Aplikasi yang mempermudah nasabah dan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi sehingga nasabah tidak perlu untuk mengantri dan tidak perlu kemesin ATM dan juga apabila nasabah kelupaan membawa kartu ATM bisa menggunakan fitur aplikasi BRImo yaitu tarik tunai. melalui aplikasi BRImo pihak perbankan mampu berkomitmen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah sehingga dimana saja dan kapan saja dapat melakukan transaksi, seperti cek saldo,cek mutasi rekening,pembayaran-pembayaran listrik.

Aplikasi BRImo dapat memperlancar transaksi nasabah karena dengan aplikasi BRImo, nasabah dapat menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi seacara bebas tanpa adanya batasan waktu.

Dengan meningkatkan jumlah nasabah pengguna aplikasi BRImo Bank BRI Sinjai yaitu dengan Melakukan Promosi, Kegiatan promosi dilakukan untuk memperkenalkan layanan jasa dan juga untuk mempertahankan nasabah. Promosi bisa dilakukan dengan cara membuat iklan dan penjualan personal. Kegiatan promosi aplikasi BRImo di Bank BRI Sinjai dilakukan oleh marketing melakukan promosi

mengenai layanan BRImo pada saat berada dilapangan pada saat berinteraksi dengan nasabah atau calon nasabah. Untuk *costumer service* menawarkan layanan jasa aplikasi BRImo pada saat nasabah membuka rekening baru. Dan pada saat melayani nasabah *Costumer Service* harus bersikap ramah dan menarik agar nasabah tertarik dengan produk yang kita tawarkan.

Manfaat Penggunaan aplikasi BRImo BRI Sinjai Di era globalisasi ini atau di jaman modern kita tentunya harus mengetahui hal-hal baru agar tidak ketinggalan seperti mengetahui tentang aplikasi BRImo . Adapun mamfaat menggunakan aplikasi BRImo adalah sebagai berikut :

#### 1) Tidak Perlu ATM

Tidak perlu selalu mencari ATM apabila ingin melakukan berbagai transaksi keuangan, hanya butuh gadget dan koneksi internet. Dengan mobile bankingdan internet banking, nasabah bisa melakukan proses transfer dengan sangat cepat dan mudah. Dengan begitu bisnis nasabah bisa menjadi lebih lancar dan selalu tepat waktu.

## 2) Memudahkan Jual Beli Online

Bagi yang suka belanja ataupun berjualan secara online, menggunakan aplikasi BRImo tentu akan sangat membantu dalam kegiatan jual beli. Tanpa harus menggunakan pembayaran melalui ATM, cukup dengan menggunakan aplikasi BRImo transaksi jual beli dapat diselesaikan dengan mudah dan praktis.

## 3) Memudahkan Pembayaran Berbagai Macam Tagihan

Membayar tagihan kartu kredit, layanan internet, bahkan membayar tagihan air dapat dengan mudah dilakukan menggunakan aplikasi BRImo.

## 4) Membeli Pulsa Dengan Mudah

Tidak perlu lagi bingung ketika kehabisan pulsa dan kesulitan mencari penjual pulsa, dengan aplikasi BRImo akan memudahkan untuk melakukan pembelian pulsa dengan sangat praktis.

## 5) Cek saldo dan mutasi rekening

Tidak perlu mengantri di ATM apabila nasabah ingin mengecek saldo dan mutasi, cukup dengan internet banking ataupun mobile banking dan gunakan fitur info rekening untuk cek saldo atau mutasi dengan mudah dan cepat sehingga waktu

yang nasabah gunakan tidak lama dan kita juga bisa memantau keuangan kita dengan fitur ini apabila ada kemalingan.

Adapun daftar BRImo nasabah lama yang telah memiliki rekening BRI, yaitu :

- 1) Buka aplikasi Google PLAY Store atau Appstore diHP
- 2) Unduh aplikasi BRImo
- 3) Setelah aplikasi BRImo selesai diunduh, buka aplikasi BRImo diHP
- 4) Jika belum pernah memiliki akun, pilih “Belum punya akun
- 5) Klik “Daftar”
- 6) Masukkan data diri yang diperlukan untuk verifikasi
- 7) Nantinya, kamu akan menerima link yang dikirimkan melalui SMS di nomor HP yang telah terdaftar. Kemudian, klik link tersebut
- 8) Lakukan perekaman wajah selama 8 detik
- 9) Tunggu hingga proses selesai, selanjutnya masukkan kode OTP yang dikirim di email untuk verifikasi
- 10) Isi *username* dan *password* yang telah dibuat sebelumnya

- 11) Login menggunakan *username* dan *password* yang telah dibuat sebelumnya
- 12) Proses registrasi aplikasi untuk nasabah lama berhasil.

Cara bertransaksi yang aman di aplikasi BRImo sebagai Berikut :

- 1) Unduh atau update aplikasi BRImo di google play store maupun App store
- 2) Gunakan jaringan internet yang aman
- 3) Hindari menggunakan *username* dan *password* yang mudah ditebak
- 4) Rahasiakan *username* dan *password* dan pin dari orang lain
- 5) Periksa mutasi rekening secara berkala
- 6) Aktifkan SMS notifikasi dikantor BRI terdekat
- 7) Pastikan untuk logout setelah proses transaksi dengan aplikasi BRImo selesai.

#### **b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Nasabah Menggunakan Aplikasi BRImo Bank BRI**

Hal-hal yang menjadi faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi BRImo:

- 1) **Faktor Pendukung**
  - a) Menghemat Waktu dan Biaya

Menghemat waktu dan biaya adalah Nasabah tidak perlu lagi datang untuk melakukan transaksi seperti membayar tagihan-tagihan diluar. Menggunakan fasilitas layanan aplikasi BRImo untuk tujuan tersebut tentu akan memangkas kesibukan yang lain, sehingga memang benar bahwa manfaat aplikasi BRImo dapat dapat mengefisienkan waktu dan biaya.

b) Kenyamanan

faktor kenyamanan, dimana BRImo mampu menjadi solusi dari permasalahan jarak dan waktu untuk melakukan transaksi, dengan hadirnya layanan internet banking yang di dukung oleh perkembangan teknologi informasi saat ini, maka bukan hal yang sulit diprediksi bahwa ke depan eksistensi perbankan melalui layanan ini akan semakin membaik.

c) Kemampuan mengakses

bahwa nasabah mau menggunakan suatu aplikasi BRImo dikarenakan mereka merasa BRImo dalam bertransaksi tidak lemot dan mudah.

## 2) Faktor Penghambat

Selain adanya kemudahan yang didapat oleh nasabah tentunya ada juga penghambat yang dihadapi oleh nasabah ketika saat bertransaksi melalui aplikasi BRImo :

Jaringan kurang mendukung, akibatnya transaksi transaksi yang dilakukan gagal. Tetapi kendala yang dikeluhkan oleh nasabah sebisa mungkin pihak Bank cepat mengatasi kendala tersebut dan layanan call center 24jam juga bisa cepat membantu nasbaah apabila diluar layanan kerja Bank agar nasabah tetap bertransaksi tanpa mengalami kendala.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai.

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi dapat disimpulkan bahwa aplikasi BRImo dapat mempermudah transaksi secara online, hal ini dapat dirasakan dengan nasabah yang melakukan transaksi perbankan melalui layanan yang ada pada aplikasi m- banking dengan cepat tanpa harus pergi ke ATM, kemudian aplikasi BRIMO memiliki fitur yang sederhana dan mudah dipelajari, dapat digunakan secara fleksibel kapanpun dan dimanapun, dapat menghemat waktu dan biaya, dapat membantu mempermudah dalam bertransaksi, dan dapat mengelola rekening tabungan nasabah. Dengan kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi BRImo dapat

menimbulkan risiko pengeluaran yang lebih boros. Selain itu, aplikasi BRImo sangat rentan terhadap pencurian data. Namun dibalik itu, pihak bank tentu memiliki pengendalian yang baik dalam menjaga data keuangan nasabah yang ada pada aplikasi BRImo.

2. Faktor Pendukung dan faktor penghambat penggunaan aplikasi BRImo sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai : Faktor pendukung yaitu, mengenai menghemat waktu dan biaya mengatakan bahwa Nasabah tidak perlu lagi datang untuk melakukan transaksi seperti membayar tagihan-tagihan diluar. Menggunakan fasilitas layanan aplikasi BRImo untuk tujuan tersebut tentu akan memangkas kesibukan yang lain, sehingga memang benar bahwa manfaat aplikasi BRImo dapat dapat mengefisienkan waktu dan biaya. Adapun faktor penghambatnya yaitu, jaringan kurang mendukung, sering terjadi nasabah pada umumnya memiliki hambatan dalam menggunakan fasilitas BRImo.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan untuk kedepannya perkembangan aplikasi BRImo Bank BRI Cabang Sinjai diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan system perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, M. (2020). ” *Pengaruh Tecnology Acceptance Model (TAM) dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking*”, Skripsi perbankan syariah ,IAIN Salatiga, 1
- Atep, A. (2006). *Untuk mneingkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*, (Jakarta:Elex media kompulinto).
- BRI, B. (2022). “ <https://www.jumanto.net/kelebihan-dan-kekurangan-brimo/>.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa,h 952*
- Fabiola, R. F. (2022). BRImo Jadi Digital Banking Apps Paling Digemari. Retrieved from <https://www.suara.com/bisnis/2022/08/01/190000/brimo-jadidigital-banking-apps-paling-digemari>.
- Hayati, M. (2015). *Faktor-faktor Yamg Mempengaruhi Minat Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1,hlm 3.
- Ismail, I. (2011). *Manajemen perbankan*, (Jakarta: Kencana).
- Kasmir, K. (2001). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada).
- Kasmir, K. (2008). *Etika Custemer service*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, K. (2010). *Dasar-dasar perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).

- Kasmir, K. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*”, (Jakarta: PT Rajagrafindo).
- Kolter, P. & Amstrong, G. (2021). *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi ke-8, jilid 1 (Jakarta: Erlangga),h.197.
- Kotler, K. (2007). *Manajemen pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. PT. Indeks New Jersey,Jakarta.
- Kurniautra, A.Y. (2017). Pengaruh persepsi kemudahan, Resiko dan manfaat terhadap keputusan nasabah menggunakan Mobile banking BRI di Surabaya (*Doctoral dissertation*, STIE Perbanas Surabaya).
- Malayu, S. P. (2006). *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara),h.1.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research : A Guide to Design and Implementation* (Fourth Edi, Vol. 3, Issue 2). Jossey-Bass. <http://booksupport.wiley.com>.
- Miles, M., & Huberman, M. (1994). Qualitative Data Analisis : An Expanded Sourcebook. In *SAGE Publication* (Vol. 1304, pp. 89–92). [https://vivauniversity.files.wordpress.com/2013/11/mile\\_sandhuberman1994.pdf](https://vivauniversity.files.wordpress.com/2013/11/mile_sandhuberman1994.pdf).
- Moleong, M., & Ani, J. L. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *PT Remaja Rosdakarya*(Kedua,Vol.53,Issue9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.00>.
- Nina, R. (2010). *Manajemen pelayanan prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).

- Nur, A. (2022). *Implementasi Keuangan Digital Islamic Network (Din) Dalam Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat Kcp Bone)*. IAIM Sinjai.
- Oktapiani, M. & Rosario, R. (2020). “Analisis minat peenggunaan aplikasi brimo dengan pendekatan *Teoknology acceptance model* (TAM)”, vol.2, no.3, pp.249-260.
- Permatasari, R. A. (2018). “minat pengguna internet banking dan mobile banking pada mahasiswa si perbankan syariah.” 8(5):55.
- Rianto, M. N. (2010). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*,(Bandung:Alfabeta).
- Safitri, R. N., & Marlius, D. (2017). Penerapan *E-Banking* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT.Bank Rakyat Indonesia cabang padang.
- Shinan, S. (2021). ” pengertian mobile banking. <http://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>.
- Sudarsono, H. (2004). *Bank dan lembaga keuangan syariah*, (Yogyakarta:Ekonesia).
- Triyuwono, I. (2013). [Makrifat] Metode Penelitian Kualitatif [ Dan Kuantitatif] Untuk Pengembangan Disiplin Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi Ke-16 Manado, September, 1–15.*  
<https://doi.org/10.1016/j.tetlet.2010.08.113>.
- Unggadewi, U. & Noviliana, E. (2022). Program Studi, Akuntansi Jurusan, Fakultas Ekonomi, dan Universitas

Sanata Dharma. “analisis persepsi mahasiswa akuntansi terhadap minat penggunaan mobile.”

Widyirini, L. (2022). ”*Analisis niat perilakumenggunakan internet banking dikalangan pengguna internet di Surabaya*”. Jurnal Widya manajemen.

Wiji, N. (2011). Teknolgi Perbankan.

Yudrik, Y. (2011). *Psikologi perkembangan.*, Jakarta:Kencana prenadamedia group..

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### Pedoman Wawancara

#### Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada BRI Cabang Sinjai

##### A. Data Pribadi

Nama :  
Tempat/tanggal lahir :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Jabatan :  
Hari/tanggal :

##### B Pertanyaan untuk FO (*Funding Officer*) Bank BRI

##### Cabang Sinjai

1. Apakah alasan mau menggunakan aplikasi BRImo?
2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada nasabah pengguna aplikasi BRImo?
3. Bagaimana Bank dapat menjamin keamanan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo ?
4. Jenis transaksi apa saja yang sering digunakan pengguna aplikasi brimo?
5. Apa faktor pendukung menggunakan aplikasi BRImo ?

Kajuara, 06 Juli 2023

Rizka Fithriah  
*Funding Officer*

## **Pedoman Wawancara**

# **Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada BRI Cabang Sinjai**

### **A. Data Pribadi**

Nama :  
Tempat/tanggal lahir :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Jabatan :  
Hari/tanggal :

### **B Pertanyaan untuk CS (*Costumer Service* ) Bank BRI Cabang Sinjai**

1. Apakah alasan mau menggunakan aplikasi BRImo?
2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada nasabah pengguna aplikasi BRImo?
3. Bagaimana Bank dapat menjamin keamanan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo ?
4. Jenis transaksi apa saja yang sering digunakan pengguna aplikasi brimo?
5. Apa faktor pendukung menggunakan aplikasi BRImo ?

Kajuara, 06 Juli 2023

A.Perdana Aksara  
*Costumer Service*

## **Pedoman Wawancara**

# **Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada BRI Cabang Sinjai**

### **A. Data Pribadi**

Nama :  
Tempat/tanggal lahir :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Jabatan :  
Hari/tanggal :

### **B Pertanyaan untuk Nasabah Bank BRI Cabang Sinjai**

1. Apakah alasan mau menggunakan aplikasi BRImo?
2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada nasabah pengguna aplikasi BRImo?
3. Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRImo?
4. Bagaimana Bank dapat menjamin keamanan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo ?
5. Jenis transaksi apa saja yang sering digunakan pengguna aplikasi brimo?
6. Kendala apa saja yang pernah temukan dalam mneggunakan aplikasi BRImo?
7. Apakah dalam memahani fitur aplikasi BRImo tidak membutuhkan waktu yang lama?

Kajuara, 06 Juli 2023

Satriana  
Nasabah

## Lampiran 2

### Hasil Wawancara

#### Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada BRI Cabang Sinjai

##### A. Data Diri

Nama	: Rizka Fithriah
Tempat/tanggal lahir	: Ujung Pandang /13-03-1994
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan Terakhir	: S1
Jabatan	: <i>Funding Officer</i>
Hari/tanggal	: Kamis, 6 juli 2023

##### B. Pertanyaan untuk FO (*Funding Officer*) Bank BRI Cabang Sinjai

1. Apakah alasan mau menggunakan aplikasi BRImo?

Jawaban : Karna menggunakan aplikasi BRImo dengan segala kemudahan yang didapatkan dalam bertransaksi tanpa harus ke mesin ATM. Selain kemudahan yang disajikan oleh BRImo, PT Bank BRI (Persero) Tbk juga tersebar di seluruh Indonesia, sehingga mudah dijangkau oleh nasabah

2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada nasabah pengguna aplikasi BRImo?

Jawaban : Masalah yang sering muncul pada pengguna

aplikasi BRImo yaitu terkadang nasabah sering lupa username/ password pada aplikasi BRImo dan juga biasa juga gangguan jaringan.

3. Bagaimana Bank dapat menjamin keamanan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo ?

Jawaban : Untuk keamanan, kami rasa telah sangat aman walaupun ada kelemahannya, tetapi untuk kode verifikasinya rasa telah cukup aman untuk saat ini, karena untuk password sendiri adalah gabungan dari angka dan huruf (kecil dan besar) yang didesain rumit sehingga sangat sulit untuk ditebak, pada password sendiri kami berlaku untuk satu 1 time password, jadi hanya berlaku untuk satu jam yang hanya terkirim ke nomor handphone yang bersangkutan dan kami selalu menghimbau untuk tetap menjaga kerahasiaannya

4. Jenis transaksi apa saja yang sering digunakan pengguna aplikasi brimo?

Jawaban : yang sering digunakan transaksi itu yang paling sering menu transfer ke sesama BRI maupun bank lain,cek mutasi/saldo,menu isi pulsa,token listrik

5. Apakah faktor pendukung menggunakan aplikasi BRImo ?

Jawaban : Dengan menggunakan aplikasi BRImo itu

lebih praktis dan gratis. Kita bisa menghemat waktu karena kita tidak perlu untuk keluar rumah, panas- panas hanya demi mencari ATM, dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan pun tidak ada, kita hanya butuh kuota internet. Kita juga tak perlu lagi mengeluarkan ongkos transportasi ataupun antri ke bank karena semuanya bisa diakses dari ponsel pintar kita. Transaksi aplikasi BRImo dimana saja dan kapan saja (24 jam)

Kajuara, 06 Juli 2023

Rizka Fithriah  
*Funding Officer*

# Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada BRI Cabang Sinjai

## A. Data Diri

Nama : A.Perdana Adyaksara  
Tempat/tanggal lahir : Bulukumba, 03/08/1997  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Pendidikan Terakhir : S1  
Jabatan : *Costumer Service*  
Hari/tanggal : kamis,06 Juli 2023

## B Pertanyaan untuk CS (*Costumer Service* ) Bank BRI Cabang Sinjai

1. Apakah alasan mau menggunakan aplikasi BRImo?

Jawaban : Dengan menggunakan aplikasi BRImo bisa memperlancar atau memudahkan transaksi setiap nasabah,seperti bisa melakukan cek saldo,cek mutasi rekening dan transaksi tanpa kartu melalui brimo jadi nasabah tidak perlu menggunakan kartu atm lagi.

2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada nasabah pengguna aplikasi BRImo?

Jawaban : terkadang jarignan kurang stabil

3. Bagaimana Bank dapat menjamin keamanan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo ?

Jawaban : Aman, karena selama transaksi dan

menggunakan aplikasi ini belum pernah menemukan hal-hal yang di inginkan dengan kode pengaman yang cukup rumit

4. Jenis transaksi apa saja yang sering digunakan pengguna aplikasi brimo?

Jawaban : cek saldo, transfer, isi ulang pulsa handphone dan isi ulang pulsa listrik

5. Apa faktor pendukung menggunakan aplikasi BRImo ?

Jawaban : Menggunakan aplikasi BRImo salah satunya menghemat waktu dan biaya perjalanan. Kita tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi seperti transfer uang atau membayar tagihan aplikasi BRImo juga lebih efisien karena kita tidak harus mengantri panjang karena cukup menggunakan smartpone, kamu sudah bisa melakukannya dimana saja dan kapan saja selama kamu memiliki jaringan internet

Kajuara, 06 Juli 2023

A.Perdana Aksara  
*Costumer Service*

# Penggunaan Aplikasi BRImo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada BRI Cabang Sinjai

## **A. Data Pribadi**

Nama : Satriana  
Tempat/tanggal lahir : Sinjai, 15 agustus 1990  
Jenis Kelamin :Perempuan  
Pendidikan Terakhir :S1  
Jabatan :Honorer  
Hari/tanggal :Kamis,06 julis 2023

## **B Pertanyaan untuk Nasabah Bank BRI Cabang Sinjai**

1. Apakah alasan mau menggunakan aplikasi BRImo?

Jawaban : karna dengan menggunakan aplikasi BRImo dapat bertransaksi dengan mudah melalui aplikasi ini cukup dirumah saja tanpa menguras waktu untuk ke Bank BRI untuk bertransaksi

2. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada nasabah pengguna aplikasi BRImo?

Jawaban: Jaringan Terganggu

3. Manfaat apakah yang anda dapatkan dalam menggunakan layanan BRImo?

Jawaban : memudahkan setiap transaksi dan dapat meminimalisir waktu saat mengantri di ATM atau teller

4. Apakah Bank dapat menjamin keamanan nasabah dalam

penggunaan aplikasi BRImo ?

Jawaban : Saya merasa aman, karena dilengkapi dengan kode pengaman yang cukup rumit, apalagi pihak Bank pasti mengatur system keamanannya

5. Jenis transaksi apa saja yang sering digunakan pengguna aplikasi brimo?

Jawaban : transfer,pulsa,layanan listrik

6. Kendala apa saja yang pernah temukan dalam mneggunakan aplikasi BRImo?

Jawaban : terkendala saat jaringan kurang bagus

7. Apakah dalam memahani fitur aplikasi BRImo tidak membutuhkan waktu yang lama?

Jawaban : iya,sangat mudah dipahami

Kajuara, 06 Juli 2023

Satriana  
Nasabah

## Lampiraan 3

### DOKUMENTASI



Gambar 1 Wawancara bersama Ibu Rizka Fithriah FO(*Funding Officer*) Bank BRI Cabang Sinjai



Gambar 2 Wawancara Bersama Bapak A.Perdana Adhyksa CS  
(*Costumer Service* ) Bank BRI Sinjai



Gambar 3 Wawancara Bersama Ibu Satriana Nasabah  
Pengguna aplikasi BRImo Bank BRI Cabang Sinjai

## Lampiran 4

### SK PEMBIMBING



INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM

KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 048121418, KODE POS 92612

Email: fkh.lainsinjai@gmail.com

Website: <http://www.iain-sinjai.ac.id>

TERAKREDITASI INSTITUSI BAN-PT SK NOMOR : 1088/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2020



#### SURAT KEPUTUSAN NOMOR:866.D3/III.3.AU/F/KEP/2022

#### TENTANG DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN PROPOSAL SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM T.A 2022-2023

#### DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka penyusunan proposal skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2022-2023, maka Dosen Pembimbing Penyusunan Proposal skripsi dipandang perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan.
- Mengingat : 2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas yang di amanahkan kepadanya.
- Memperhatikan : a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah.  
b. Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sidiknas.  
c. Undang-Undang R.I No. 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.  
d. Keputusan Menteri Agama R.I No. 6722 Tahun 2015, tentang perubahan nama STAI Muhammadiyah Sinjai menjadi Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.  
e. Surat Keputusan Rektor IAIM Nomor : 312/1.3.AU/D/KEP/2016 tentang Pembagian Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI)  
f. Pedoman PP. Muhammadiyah No. 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.  
g. Statuta Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- Memperhatikan : Kalender Akademik Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2022-2023.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai tentang Dosen Pembimbing penyusunan proposal skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam.

- Pertama : Mengangkat dan menetapkan saudara :

Pembimbing I	Pembimbing II
Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.Ak. Ak.	Nurjannah, S.Pd., M.Pd.

untuk penulisan skripsi mahasiswa:

Nama : Rahma Sari  
NIM : 190311019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Penggunaan Aplikasi BRIMO Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai

- Kedua : Hal-hal yang menyangkut pendapatan/nafkah karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan sesuai peraturan yang berlaku di Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.



**INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM**

KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 048221418, KODE POS 92612

Email: [fdh.iainsinjai@gmail.com](mailto:fdh.iainsinjai@gmail.com)

Website: <http://www.iain-sinjai.ac.id>

TERAKREDITASI INSTITUSI BAN-PT SK NOMOR : 1088/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2020

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sinjai  
Pada Tanggal : 29 Rabi'ul Akhir 1444 H  
: 23 November 2022 M

Dekan,

Abul Muhaemin Nabir, SE., M.Ak., Ak.  
NBM. 1213397

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Ketua BPH IAIM Sinjai di Sinjai
2. Rektor IAIM Sinjai di Sinjai.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIM Sinjai di Sinjai.

## Lampiran 5

### SURAT IZIN PENELITIAN



**UIAD UNIVERSITAS ISLAM  
AHMAD DAHLAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN  
HUKUM ISLAM**

Nomor : 387.D3/III.3.AU/F/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Sinjai, 16 Zulhijjah 1444 H  
4 Juli 2023 M

Kepada Yang Terhormat  
Pimpinan Bank BRI Cabang Sinjai  
di

Tempat

*Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat,

Semoga rahmat Allah SWT senantiasa tercurah kepada kita semua, sehingga kita dimudahkan dalam melaksanakan amanah Nya

Dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa program Strata Satu (S1) **Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI) UIAD Sinjai**, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Rahma Sari  
NIM : 190311019  
Prodi Studi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

akan mengadakan penelitian dengan judul :

*“Penggunaan Aplikasi Brimo Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi  
Elektronik Nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai”.*

Sehubungan dengan hal tersebut di atas dimohon kiranya yang bersangkutan dapat diberikan izin melaksanakan penelitian di tempat bapak.

Atas perhatian dan kerjasama kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



**Abd. Walaemin Nabir, S.E., M.Ak.Ak.**  
NBM 1213397

## Lampiran 6

### SURAT SELESAI PENELITIAN



PT. BANK RAKYAT INDONESIA ( PERSERO ) Tbk  
KANTOR CABANG SINJAI  
Jl.Persatuan Raya No. 97 Sinjai Telp.0482-21055-21479 Facs.0482-22053  
Email [P0258@bri.co.id](mailto:P0258@bri.co.id)

Model 54

### SURAT KETERANGAN

NO.B. २३० –KC-XIII/SDM/06/2023

Memperhatikan surat dari Universitas Islam Ahmad Dahlan, No: 349.D3/III.3AU/F/2023, tanggal 06 April 2023, perihal permohonan Penelitian Di Bank BRI Cabang Sinjai an:

Nama : Rahma Sari  
Stambuk : 190311019  
Fakultas : Ekonomi dan Hukum Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa yang tersebut diatas telah di terima untuk melakukan Penelitian dengan Judul : **"Penggunaan Aplikasi Brimo Sebagai Upaya Mempertancar Transaksi Elektronik nasabah pada Bank BRI Cabang Sinjai"**. Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sinjai, ,mulai Tanggal 15 JUNI s/d 16 Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk  
CABANG SINJAI



  
Reza Setiaji  
Pemimpin Cabang

## Lampiran 7

### BIODATA PENULIS

Nama : Rahma Sari  
NIM : 190311019  
Tempat/Tgl Lahir : Kajuara, 19 juni 2001  
Alamat : Desa Tarasu, Kec. Kajuara,  
Kab. Bone  
Pengalaman Organisasi : -  
Riwayat Pendidikan :  
1. SD/ MI : SDN 261 Tarasu, Tamat tahun  
2013  
2. SLTP/ MTS : MTS Bojo, Tamat tahun 2016  
3. SMU/ MA : SMA Negeri 8 Bone, Tamat  
tahun 2019  
4. S1 : UI Ahmad Dahlan Sinjai, Tamat  
tahun 2023  
Handphone : 085319596797  
Email : rahmasari196@gmail.com  
Nama Orang Tua : H. Amiruddin (alm), (Ayah)  
Hj. Sia (Ibu)

PAPER NAME

RAHMA SARL\_190311019.docx

WORD COUNT

9555 Words

PAGE COUNT

51 Pages

SUBMISSION DATE

Oct 31, 2023 9:16 AM GMT+7

CHARACTER COUNT

61840 Characters

FILE SIZE

173.0KB

REPORT DATE

Oct 31, 2023 9:17 AM GMT+7



● 29% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 27% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 20% Submitted Works database

