

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan Indonesia berkembang dengan sangat cepat, bahkan saat ini sebagian masyarakat sudah terbiasa melakukan transaksi di bank. Hal ini didukung oleh perkembangan zaman dan kecanggihan teknologi. *Teknologi informasi* yang menjadi penunjang pelayanan jasa perbankan yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan jasa perbankan adalah aplikasi *mobile banking* yang dimana aplikasi tersebut dapat di akses kapan saja tanpa harus datang ke bank selama ada nya jaringan internet yang dimiliki oleh nasabah (Rombe, 2020).

Mobile banking adalah salah satu upaya industri perbankan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi (Iriani, 2019). Dengan begitu, nasabah tidak lagi merasa kesulitan dengan berbagai proses layanan yang dapat mengganggu operasionalnya (Anita, 2019). PT. Bank Rakyat Indonesia berupaya melakukan pengembangan dalam pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan aplikasi layanan yang mempermudah kegiatan nasabah dalam bertransaksi yaitu dengan menciptakan aplikasi *mobile banking* yang dikenal dengan BRI mobile atau *BRI mo*. *BRI mo* merupakan aplikasi *mobile banking* yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non, nasabah bri untuk dapat bertransaksi melalui smartphone yang mereka miliki Dengan adanya *mobile banking* (Oleh & Pewa, 2020) . Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif, dan efisien serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan karyawan khususnya *frontliner* (Supaijo & Noviarita, 2017)

Dalam menjalankan usahanya bank memiliki produk-produk dan jasa bank memiliki karakteristik yang berbeda-beda tergantung yang mengeluarkannya. Perkembangan teknologi yang pesat saat ini membuat pola hidup kearah yang lebih modern dengan memanfaatkan teknologi guna menunjang kegiatan perbankan yang efektif dan efisien (Rombe, 2020) Inovasi-inovasi baru salah satunya dapat dicapai dengan cara mengembangkan produk dan jasa bank melalui proses Digitalisasi. Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik.

Aplikasi BRImo menawarkan berbagai fitur yang biasa digunakan sehari-hari oleh nasabah, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan cek saldo, serta memudahkan nasabah dalam mengakses informasi perbankan. Saat ini nasabah baru dan nasabah *eksisting* bisa melakukan transfer, Tarik tunai tanpa kartu, top up Dompot Digital dan lain sebagainya. Untuk pendaftaran BRImo juga bisa dilakukan sendiri maupun di daftarkan melalui *Customer Service* BRI dengan syarat memiliki rekening aktif di BRI, KTP asli, serta pulsa regular min 5,000,-. Namun masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi BRImo secara optimal, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Aplikasi BRImo dapat memperlancar transaksi pada PT Bank BRI Unit Batu 1, penelitian ini juga dapat ingin mengetahui bagaimana aplikasi brimo dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan efektivitas transaksi perbankan.

Bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain di bank yang sama atau bank yang berbeda, mereka harus datang ke bank, mengisi blanko transfer dan mengantri untuk dilayani. Cara ini sangat tidak efisien, karena perlu waktu cukup banyak hanya untuk transfer. Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank menentukan penawaran layanan *mobile banking*. *mobile banking* diharapkan dapat mengurangi ketidakpraktisan metode manual serta menawarkan kepraktisan.

Tahapan-tahapan atau cara dalam pembukaan rekening BRI secara online pun bisa diikuti dengan mudah. Produk tabungan BRI yang dapat dibuka menggunakan aplikasi BRImo yaitu tabungan BRI BritAma, tabungan BRI BritAma Muda (BritAma X), tabungan Britama Pro, tabungan BRI BritAma Bisnis, tabungan Simpedes, tabungan Simpedes Bisa, dan tabungan Giro BRI, setoran awal atau biaya buka rekening BRI pun berbeda-beda tergantung pada jenis tabungan yang dipilih nasabah. Banyak kemudahan dan keuntungan yang didapatkan oleh nasabah.

Nasabah disini tidak hanya terdata menerima rekening saja, tetapi juga otomatis terdaftar sebagai pengguna BRI Internet Banking (BRImo). Akun yang baru dibuat dapat langsung digunakan untuk transaksi digital. Bila sebelumnya pembukaan rekening tanpa tatap muka hanya dapat dinikmati oleh nasabah *eksisting* BRI, saat ini untuk calon nasabah baru pun dapat membuka rekening digital tanpa datang ke bank BRI, Peran aplikasi BRImo

memberikan kemudahan pada penggunaannya dalam bertransaksi keuangan. gangguan di dalam penggunaan aplikasi BRImo yang cukup rendah. Hal ini membuat kenyamanan dalam bertransaksi semakin baik karena BRImo sangat mengedepankan user friendly dengan tidak mengindahkan faktor keamanan dalam setiap transaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan uraian latar belakang permasalahan yang diberikan di atas, topik utama yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem dan prosedur *customer service* dalam mempromosikan aplikasi BRImo pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang?
2. Bagaimana penyampaian informasi produk/ layanan BRIMobile Banking pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mendeskripsikan sistem dan prosedur *customer service* dalam mempromosikan aplikasi *mobile banking* pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang
2. Untuk mendeskripsikan penyampaian informasi produk/ layanan BRIMobile Banking pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang

1.4 Manfaat Penulisan

Penulis berharap penelitian ini akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan sebagai bahan acuan untuk menulis selanjutnya
2. Bagi Perusahaan, sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui mengenai manfaat penggunaan aplikasi BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang

1.5 Definisi Istilah

a. Bank

Menurut Abdullah & Wahjusaputri (2018) bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dan orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat alat penukar yang berupa uang giral. Sedangkan menurut Undang-undang No. 14 tahun 1967 Pasal 1 tentang pokok-pokok Perbankan “Bank adalah Lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.”

Bank umumnya diatur oleh otoritas keuangan nasional untuk memastikan keamanan dan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan (Andrian sutedi, 2014). Mereka beroperasi berdasarkan model bisnis yang menguntungkan dengan menghasilkan keuntungan dari selisih bunga antara simpanan yang diterima dan pinjaman yang diberikan. Bank dapat dibagi menjadi beberapa jenis, termasuk bank komersial (yang melayani masyarakat umum), bank investasi (yang fokus pada investasi dan manajemen kekayaan), bank sentral (yang mengatur sistem moneter suatu negara), dan bank swasta (yang dimiliki secara pribadi). Secara keseluruhan, bank berperan penting dalam ekonomi modern dengan menyediakan aliran dana yang diperlukan untuk pertumbuhan ekonomi, membantu individu dan bisnis dalam manajemen keuangan, serta berkontribusi pada stabilitas dan pengaturan sistem keuangan secara keseluruhan.

b. Customer Service

customer Service (CS) merujuk pada departemen atau fungsi dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang baik dan memadai. Tujuan utama dari *customer service* adalah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Tim Customer Service biasanya terdiri dari sekelompok individu yang terlatih untuk berinteraksi dengan pelanggan, baik melalui telepon, email, pesan teks, obrolan langsung, atau saluran komunikasi

lainnya, mereka siap menjawab pertanyaan, memberikan bantuan, menyelesaikan masalah, dan menangani keluhan pelanggan, dengan cara yang ramah, professional, dan efisien.

c. *Brimo*

Brimo adalah aplikasi *mobile banking* yang di keluarkan oleh BRI. *Brimo* dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi keuangan bagi nasabah BRI. Melalui *BRIimo*, kamu dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan secara *online* langsung dari *smartphone* anda, kapanpun dan dimanapun (Tryana, 2020)

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui *smartphone* yang juga memiliki kecanggihan yang tinggi (Mukhtisar et al., 2021). Fitur *mobile banking* meliputi layanan informasi (saldo, transfer, tagihan kartu kredit, mutase rekening, layanan pengaduan) dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (Listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian pulsa, tiket, top up e wallet (shopeepay, link aja, dan lain sebagainya) dan masih banyak lagi. Kelebihan dari aplikasi *mobile banking* yaitu dapat dengan mudah digunakan, dijangkau, serta dapat dipercaya (Mursidah, 2023)

BRI M-Banking adalah layanan perbankan elektronik yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui aplikasi *mobile banking*. Ini memungkinkan nasabah BRI untuk melakukan berbagai transaksi perbankan menggunakan ponsel pintar atau tablet mereka, di mana pun dan kapan pun selama terhubung ke internet (Oleh & Pewa, 2020)

1.6 Unjuk Kerja yang dijalankan

Unjuk kerja ini mengacu pada Keputusan Menteri tenaga kerja dan transmigrasi republik Indonesia Nomor 326 Tahun 2013 Tentang Penetapan standar kompetensi kerja Nasional Indonesia kategori jasa keuangan dan asuransi golongan pokok jasa keuangan bukan asuransi dan dana pension, perbankan konvensional dan perbankan syariah, sub kelompok funding and services.

Kode Unit : K.641266.004.01

Judul Unit : Memberikan Informasi Produk Dan Jasa Bank

Deskripsi Unit :Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan memberikan informasi produk bank kepada nasabah / calon nasabah

Tabel 1. 1 Unjuk Kerja

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
1. Menyiapkan penyampaian informasi produk bank kepada nasabah / calon nasabah	1.1 Ruang lingkup, tugas dan tanggung jawab seorang customer service dijelaskan sesuai dengan job Description yang ditetapkan bank. 1.2 Sistem dan prosedur customer service di jelaskan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh bank 1.3 Materi promosi, leaflet / brosur dan booklet serta bahan promosi lainya yang terkait dengan produk dan layanan, kurs valuta asing diperoleh dari sumber yang benar sesuai dengan kebijakan bank.

<p>2. Menyampaikan informasi produk / layanan bank</p>	<p>2.1 Informasi produk / layanan bank disampaikan kepada nasabah / calon nasabah dengan metode sesuai dengan kebijakan bank (Via telpon, tatap muka, pameran).</p> <p>2.2 Penambahan bahan informasi seperti leaflet, brosure dan booklet serta materi lain yang terkait dengan produk/ layanan bank disampaikan kepada nasabah/ calon nasabah untuk memperjelas produk / layanan bank.</p>
--	---

Keterangan : dalam hal ini penulis merujuk pada kriteria unjuk kerja No. 1.2 dan 2.2

