

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM OPTIMALISASI PENGGUNAAN
APLIKASI BRIMO PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK UNIT BATU 1
MALANG**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Manajemen



Oleh:

NURAINI
202110190511001

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
DIREKTORAT VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO

Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK Unit Batu 1 Malang

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nur Aini
NIM : 202110190511001
Jurusan : D3 Perbankan dan Keuangan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

Penguji I : Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak 1.
Penguji II : Novi Primita Sari, S.E., M.Ec. Dev 2.
Penguji III : Dr. Sri Budi Cantika Yuli, SE., MM 3.
Penguji IV : Syamsul. Hadi, S.E., M.Si 4.



Dekan,
Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,

Syamsul. Hadi, S.E., M.Si

TUGAS AKHIR

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM OPTIMALISASI PENGGUNAAN
APLIKASI BRIMO**

Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK Unit Batu 1 Malang

oleh :

Nur Aini

202110190511001

Diterima dan disetujui
Pada tanggal 18 Juli 2024

Pembimbing I,

Dr. Sri Budi Cantika Yuli, SE., MM

Pembimbing II,

Syamsul. Hadi, S.E., M.Si



Dekan,

Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,

Syamsul. Hadi, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Nur Aini
NIM : 202110190511001
Program studi : D-III Perbankan dan Keuangan
Surel : anur74416@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir ini asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan dalam tugas akhir ini, secara tertulis dan jelas dicantumkan di daftar Pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah.
3. Pernyataan ini saya buat dengan benar-benar nya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Malang, 17 July 2024

Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Asslamualaikum.wr.wb

Puji Syukur kita ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Peranan Customer Service Dalam Optimalisasi Penggunaan Aplikasi BRImo Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang” untuk memenuhi syarat kelulusan program studi Keuangan dan perbankan di Universitas Muhammadiyah Malang. Tidak lupa sholawat dan salam kita hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi umat manusia di muka bumi ini.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari doa, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ungkapan tulus terima kasih senantiasa penyusun dedikasikan kepada.

1. Bapak Prof. Nazaruddin, selaku rektor dari Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si, selaku Dekan fakultas vokasi Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Syamsul Hadi, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Dr. Sri Budi Cantika Yuli, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir
5. Bapak Syamsul Hadi, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
6. Segenap bapak dan ibu dosen program studi Diploma-III perbankan dan keuangan Direktorat Vokasi dan pelatihan universitas Muhammadiyah Malang
7. PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Batu 1 Malang yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan, serta memberikan ilmu yang telah berkaitan dengan perbankan
8. Kepada kedua orang tua serta dua kakak penulis tercinta yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doa yang tulus
9. Kepada Eka Martha Aditya yang telah memberikan support, dukungan dan yang selalu mendengarkan keluhan yang di alami oleh penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
10. Nadya Sandhya Putri, Avril Taufiqur Rohman, Aisyah Maunah Ilahiyah, Fikri Fajriansyah yang sudah memberikan support dukungan dan membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
11. Lufiana wulandhari, Monalisa RM, Kartika Nur Chotimah yang menemani dan mendengarkan keluhan kesah dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
12. Untuk diri sendiri, Aku ingin bangga kepada diriku, aku ingin bangga kepada caraku tersenyum dan tertawa. Aku ingin bangga kepada caraku menghibur diri sendiri, ketika

lagi sedih, hancur, kecewa, tawa, bahagia, hp rusak semua sudah kulalui aku ingin bangga karna sudah bertahan sejauh ini. mungkin bagi orang lain itu gk ada apa-apanya tapi sungguh untuk semua itu aku sangat berusaha, jadi berbanggalah.

13. Teman teman perbankan 2021 yang telah menemani selama kurang lebih 3 tahun ini Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan, penulis juga menyadari terdapat kekurangan dalam tugas akhir ini dan dengan tangan terbuka menerima segala kritik dan saran yang membangun.

Malang, 17 July 2024

Nur Aini



Daftar isi

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Abstrak	xi
Abstrack	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Definisi Istilah.....	4
1.6 Unjuk Kerja yang dijalankan.....	5
BAB II HASIL DAN BAHASAN.....	8
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	8
2.1.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)	8
2.1.2 Lokasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1.....	9
2.1.3 Filosofi Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)	10
2.1.4 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)	11
2.1.5 Struktur Organisasi BRI Batu 1.....	12
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang Dijalankan.....	15
2.2.1 sistem dan prosedur <i>customer service</i> dalam mempromosikan aplikasi <i>BRImo</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang.....	15
2.2.2 Penyampaian informasi produk/ layanan <i>BRIMobile Banking</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 Malang.....	19

BAB III PENUTUP 26

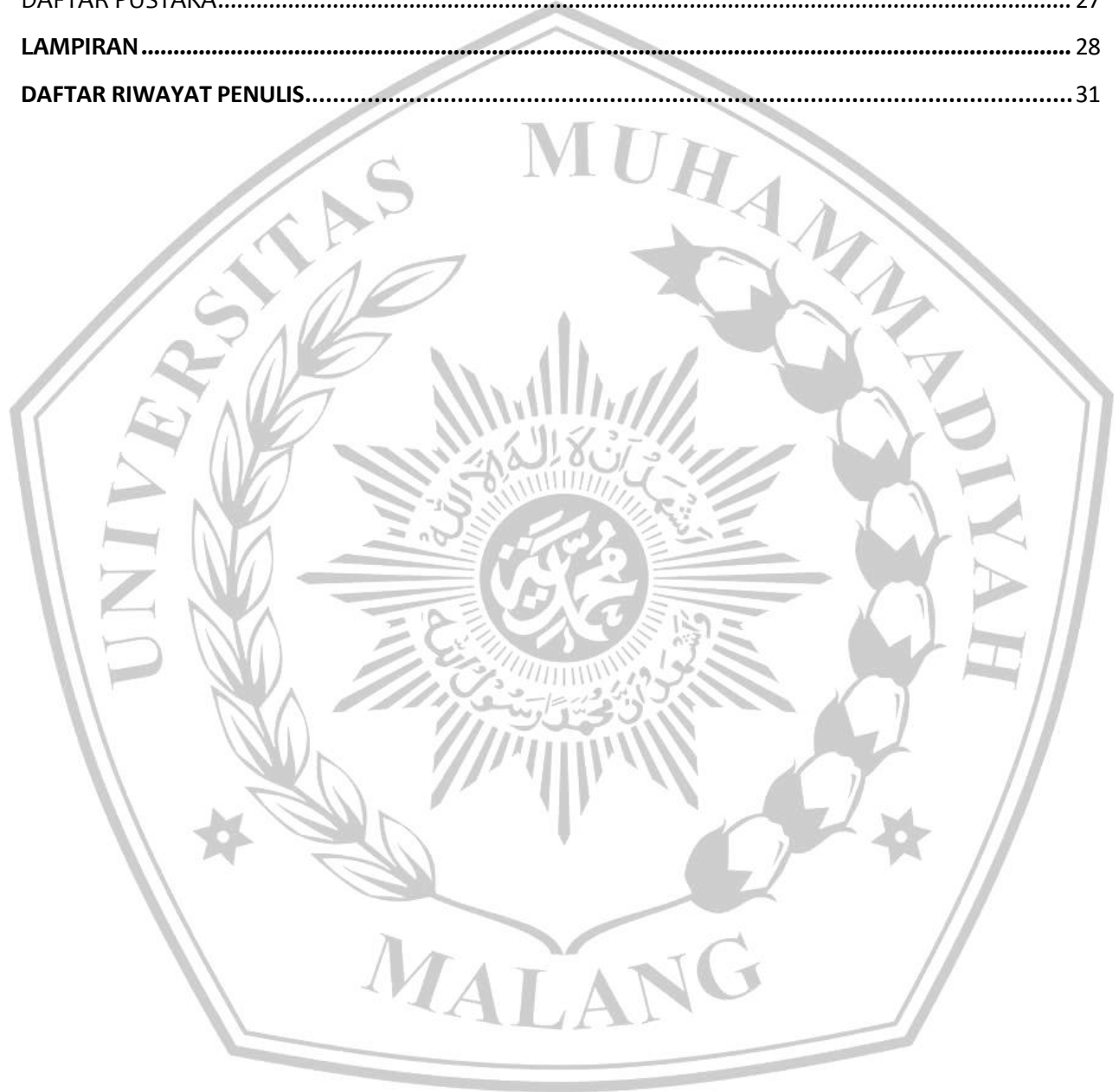
3.1 Kesimpulan..... 26

3.2 Saran..... 26

DAFTAR PUSTAKA..... 27

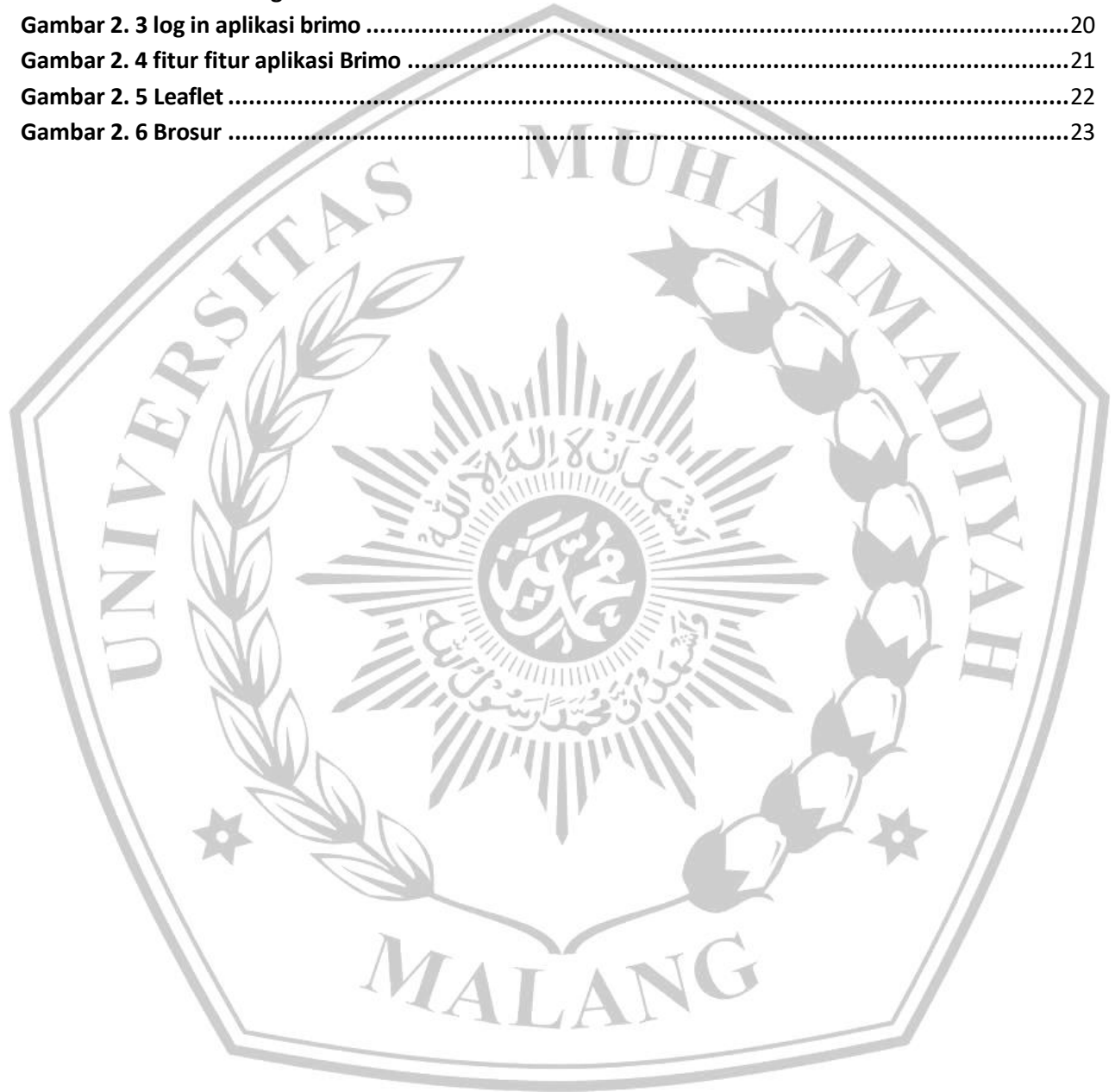
LAMPIRAN..... 28

DAFTAR RIWAYAT PENULIS..... 31



Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Logo BRI	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi	12
Gambar 2. 3 log in aplikasi brimo	20
Gambar 2. 4 fitur fitur aplikasi Brimo	21
Gambar 2. 5 Leaflet	22
Gambar 2. 6 Brosur	23



Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Unjuk Kerja.....6



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Foto Bersama	28
Lampiran 2 Cash Pick Up.....	29
Lampiran 3 Membantu nasabah Transaksi menggunakan Aplikasi BRImo	30



PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK UNIT BATU 1 MALANG

Nur Aini

Perbankan dan keuangan diploma tiga

Fakultas vokasi

Universitas Muhammadiyah Malang

Abstrak

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. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan *customer service* dalam meningkatkan penggunaan aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batu 1 Malang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap nasabah yang menggunakan aplikasi BRIMO.

Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana layanan pelanggan dapat membantu nasabah dalam mengatasi kendala yang dihadapi saat menggunakan aplikasi, serta memberikan edukasi mengenai fitur dan manfaat aplikasi tersebut. Dengan adanya pelayanan yang responsif dan informatif, nasabah merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi BRIMO, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital BRI. Namun terdapat beberapa kendala yang dihadapi pelanggan, seperti kesulitan dalam proses aktivasi dan pemahaman fitur aplikasi. *Customer service* berperan dalam mengatasi masalah ini dengan memberikan penjelasan yang jelas dan solusi yang cepat, termasuk bantuan dalam mengaktifkan kembali akun yang terblokir.

Kata Kunci Pelayanan Pelanggan, BRIMO, Kepuasan Nasabah, Aplikasi Perbankan.

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN OPTIMIZING THE USE OF BRIMO APPLICATION AT
PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK UNIT BATU 1 MALANG**

Nur Aini

Perbankan dan keuangan diploma tiga

Fakultas vokasi

Universitas Muhammadiyah malang

Abstrack

The Indonesian banking world is developing very rapidly, even now most people are accustomed to making transactions at banks. This is supported by the development of the times and sophisticated technology. This study aims to analyze the role of *customer service* in increasing the use of the BRIMO application at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batu 1 Malang. The method used is descriptive qualitative, with data collection through in-depth interviews and observations of customers who use the BRIMO application.

The main focus of this study is to identify how *customer service* can help customers overcome obstacles faced when using the application, as well as provide education about the features and benefits of the application. With responsive and informative service, customers feel more confident in using the BRIMO application, which in turn increases customer satisfaction and loyalty to BRI digital services. However, there are several obstacles faced by customers, such as difficulties in the activation process and understanding application features. Customer service plays a role in overcoming this problem by providing clear explanations and quick solutions, including assistance in reactivating blocked accounts.

Keywords: *Customer Service, BRIMO, Customer Satisfaction, Banking Applications.*

DAFTAR PUSTAKA

Annisa Fitri Iriani, I. (2019). *MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).

Asterina, A. (2019). *Implementasi Marketing Mix Syariah pada Tabungan iB Hasanah dalam Peningkatan Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).

Anita, G. (2019). *Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat* (Doctoral dissertation, IAIN Curup).

M Allo, Y. R. (2020). *Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat*. *Ekonomika Journal*, 4(2), 34-44.

Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). *Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)*. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56-72.

Mursidah, Z. (2023). *Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi BRImo Branch Office BRI Surabaya Kapas Krampung* (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).

Kamaluddin, A. (2023). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Parepare Menjadi Nasabah Bank Konvensional* (Doctoral dissertation, IAIN PAREPARE).

Pewa, N. R. A. (2020). *Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).

Saputri, D. (2017). *Pengaruh kemudahan daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking pada PT Bank BRI syariah kantr cabang tanjung karang* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Sari, I. N., Kamaliah, R., & Khairunnisa, K. (2022). *Analisis Konsep Religiusitas Islam pada Keputusan Nasabah Menggunakan ATM dan Mobile Banking di PT. Bank Sumut Syariah*. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 33-42.

Tryana, S. M. (2020). *Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)* (Doctoral dissertation, IAIN Pare

PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO PADA PT. BANK RAKYAT IN...

NUR AINI

D3 PK Periode IV Semester Genap 2023-2024

University of Muhammadiyah Malang

Document Details

Submission ID
trn:oid:::1:2983718718

Submission Date
Aug 15, 2024, 2:40 PM GMT+7

Download Date
Aug 15, 2024, 2:46 PM GMT+7

File Name
tugas_akhir_aini_2024.docx

File Size
1.0 MB

42 Pages

6,777 Words

42,740 Characters



Page 1 of 45 - Cover Page

Submission ID trn:oid:::1:2983718718



Page 2 of 45 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid:::1:2983718718

11% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 11% Internet sources
- 3% Publications
- 3% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

- Hidden Text**
0 suspect characters on 2 pages
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.