

---

## Upaya Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan BRI Mobile PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru

Gia Ardila<sup>1</sup>, Zul Azmi<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: [giaardila49@gmail.com](mailto:giaardila49@gmail.com) , [zulazmi@umri.ac.id](mailto:zulazmi@umri.ac.id)

---

### Article History:

Received: 12 November 2022

Revised: 05 Januari 2023

Accepted: 07 Januari 2023

### Keywords:

Layanan Operasional, Nasabah, BRI Mobile

**Abstract:** Dengan adanya digitalisasi produk, pola pikir nasabah dan karyawan bank perlu diubah untuk beradaptasi dengan fasilitas perbankan digital. Artikel pengabdian ini dimaksudkan untuk menjelaskan upaya meningkatkan pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRI Mobile di Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah melalui survei lapangan, wawancara dan pemecahan masalah dan kemudian alternatif solusi dijalankan oleh tim pengabdian. Hasil menunjukkan bahwa sosialisasi dilapangan mengenai program BRImo, sosialisasi melalui media social, sosialisasi di tempat keramaian seperti car free day mendapatkan antusiasme positif. Penjelasan langsung kepada nasabah mengenai manfaat dan kemudahan yang diberikan meningkatkan literasi dan animo masyarakat untuk menggunakan BRImo.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi bertumbuh dari waktu ke waktu. Teknologi informasi diadaptasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, responsive. Bank sebagai lini usaha layanan juga meningkatkan layanannya melalui pengenalan perbankan digital. Pengaksesan layanan perbankan digital ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga meminimalisir interaksi secara langsung dengan karyawan di perbankan. Bank menggunakan aplikasi mobile ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas kegiatan operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah bank. Sesuai dengan hal tersebut, perbankan memungkinkan untuk mengembangkan strategi bisnis melalui fitur-fitur adaptif perbankan digital dengan memperhatikan rasa nyaman, aman dan kehandalan layanan kaitannya dalam memberi informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan tabungan, proses transaksi dan tutup tabungan (Azmi et al., 2018). Oleh karena itu, dengan adanya perbankan digital ini nasabah dapat bertransaksi dan membuka tabungan secara mandiri.

Menurut Lintangari et al., (2018) dengan dukungan perkembangan teknologi, pergeseran paradigma gaya hidup masyarakat berubah dan memicu peningkatan perkembangan transaksi non tunai dari tahun ke tahun. Dengan demikian, maka perkembangan invoasi sistem pembayaran non tunai pun semakin berkembang di Indonesia. Di samping itu faktor penting yang paling di minati oleh masyarakat adalah praktisnya sistem tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat,

---

dorongan untuk terus melakukan inovasi salah satunya dari sektor perbankan aplikasi Mobile Banking (M-Banking). Mobile Banking adalah salah satu solusi alternatif dari produk non tunai yang bisa mempercepat dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Menurut survey (Katadata.co.id), mayoritas public Indonesia belum pernah akses internet mobile banking. Berdasarkan survei, responden yang mengaku jarang menggunakan transaksi internet atau mobile-banking juga tinggi mencapai 15,8%. Kemudian, responden yang mengatakan sangat jarang menggunakan internet atau mobile-banking sebesar 8,20%. Responden yang mengatakan sering menggunakan akses internet mobile banking hanya 11,4%. Saat ini pertumbuhan penggunaan aplikasi mobile banking terus meningkat. Hasil survey menunjukkan Bank BCA menempati posisi pertama top brand index 47,4%, sedangkan BRI menempati posisi kedua 14,4%. Lebih jauh, layanan perbankan digital ini terasa semakin tumbuh pesat pada masa Pandemi Covid 19.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018), Mobile Banking adalah aplikasi yang diluncurkan oleh sektor perbankan untuk memberikan inovasi pelayanan terhadap nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Aplikasi tersebut di download dan di instal di smartphone dan nasabah bisa melakukan transaksi melalui fitur atau menu dalam aplikasi tersebut. Inovasi ini lebih maju dari inovasi sebelumnya dimana layanan tersebut masih berupa SMS Banking yang sedikit merepotkan nasabah dalam menghafal format SMS dan nomor tujuan untuk melakukan transaksi perbankan. Adapun layanan perbankan yang ditawarkan oleh Mobile Banking tersebut adalah pengecekan mutasi dan saldo rekening, informasi transaksi dan tagihan kartu kredit, Transfer dana ke sesama bank dan Bank Lain, pembayaran tagihan seperti Listrik, Telpon, Angsuran serta pembelian online seperti tiket Pesawat, Pulsa, Hotel dan fitur lainnya. Aplikasi terbaru dari layanan Perbankan yang dikeluarkan oleh Bank BRI adalah BRImo. Aplikasi ini memiliki basis data melalui internet yang dapat memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi secara online (Fitri et al., 2022). Fitur dari aplikasi inipun cukup lengkap, dengan memiliki beberapa sumber dana dalam transaksi, halaman utama yang simpel serta dilengkapi sistem transfer atau pembayaran menggunakan QR Code. Dengan pergeseran habit masyarakat dalam melakukan aktivitas perbankan mulai dari ATM, SMS banking lalu terciptalah model bisnis baru dari pengembangan tersebut yaitu Mobile Banking ini. Untuk Mendapatkan Aplikasi BRImo ini cukup download aplikasi tersebut di Appstore atau Google Play dan sudah menjadi nasabah BRI terlebih dahulu. (Bank Rakyat Indonesia, 2019).

Layanan Mobile Banking ini akan memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi finansialnya, sehingga dapat dilakukan secara lebih efisien dan juga efektif terhadap waktu dan juga tempat, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke bank. Cukup dengan memasang aplikasi Mobile Banking pada smarphonenya maka nasabah sudah dapat menikmati layanan perbankan yang berbasis digital tersebut.(Nugroho,2021).

Bank BRI adalah salah satu bank yang juga turut memberikan layanan kepada nasabahnya dengan pemanfaatan teknologi. Layanan berbasis teknologi yang diberikan oleh bank BRI sebelumnya berupa Aplikasi BRI Mobile Banking. Aplikasi BRI Mobile Banking ini memberikan layanan hanya sebatas internet banking, call BRI, info BRI, dan TBank BRI. Yang saat ini telah berevolusi menjadi aplikasi BRImo BRI yang menyediakan layanan yang jauh lebih lengkap dibandingkan aplikasi sebelumnya. Yang dimana dalam aplikasi BRImo BRI ini memungkinkan nasabah untuk melakukan pembukaan rekening tabungan baru, pengecekan mutasi rekening yang sebelumnya hanya dalam 5 bulan terakhir kini dapat dicek dalam 12 bulan terakhir, dan memungkinkan nasabah untuk melakukan top-up saldo (Mandiri, 2021).

Walaupun sudah diluncurkan sejak lama ternyata masih banyak nasabah yang belum

memahami penggunaan aplikasi BRIMO, karena kurangnya pemahaman nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO, mengakibatkan banyak nasabah tidak berminat untuk menggunakan aplikasi BRIMO tersebut (Agustin, 2021). Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) terkhususnya di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru.

Kurangnya pemahaman nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO, sehingga pihak bank BRI Kk Chevron menugaskan mahasiswa magang untuk melakukan layanan operasional melalui via telpon, untuk memberikan pemahaman kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO dan menjelaskan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi BRIMO, kemudahan dalam bertransaksi, dan manfaat lainnya dalam penggunaan aplikasi BRIMO. Adapun tujuan dari pelaksanaan layanan operasional via telpon ini agar setelah diberi pemahaman nasabah memiliki minat untuk menggunakan aplikasi BRIMO. Dan nasabah dapat merasakan kemudahan transaksi melalui aplikasi BRIMO (Styarini,2020). Permasalahan dalam pengabdian ini adalah, bagaimana meningkatkan pemahaman nasabah untuk menggunakan aplikasi mobile banking?.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pendekatan observasi, wawancara, dan penjelasan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang akan dipakai dalam upaya meningkatkan layanan operasional adalah sebagai berikut :

1. menghubungi nomor nasabah yang terdaftar saat pembukaan rekening via telepon,
2. memberikan pemahaman kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi BRIMO.

Subjek Sasaran dari layanan operasional ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru. Alat yang digunakan dalam pelaksanaan layanan operasional ini diantaranya adalah handphone, kertas print nomor nasabah yang sudah disediakan oleh bank dan file panduan yang berisi pembahasan yang akan dijelaskan kepada nasabah BRI Kk Chevron Rumbai Pekanbaru.

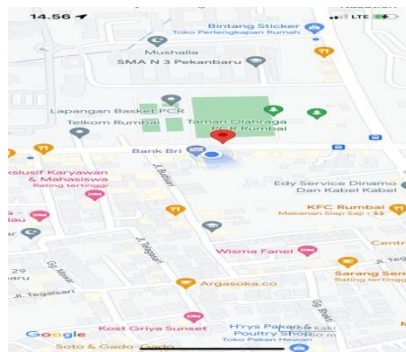
### **Metode Pelaksanaan**

Tim pengabdian melakukan survey sebelum melaksanakan kegiatan layanan operasional, dengan hasil sebagai berikut:

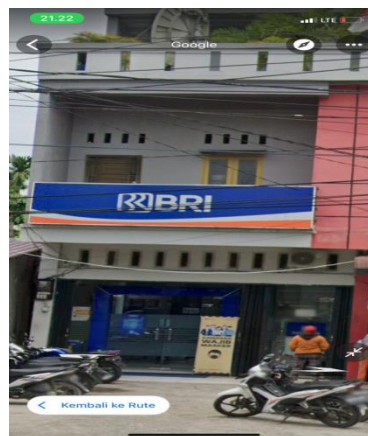
1. Masih banyak nasabah yang tidak memahami cara penggunaan aplikasi BRIMO, dan
2. Nasabah kurang mengerti mengenai fungsi dari aplikasi BRIMO tersebut, yang mengakibatkan banyak nasabah yang tidak ingin menggunakan jasa layanan dari BRIMO.

Dari hasil survey tersebut layanan operasional ini dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO tersebut.

Tim pengabdian memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan mengenai BRIMO, seperti kegunaan, manfaat, dan fitur-fitur yang sudah tersedia di aplikasi BRIMO. Nasabah yang tidak paham dalam penggunaan aplikasi BRIMO, setelah dijelaskan dan nasabah menjadi tertarik dan kemudian diarahkan untuk mendaftar BRIMO. Setelah terbentuknya akun BRIMO nasabah, mahasiswa kemudian menjelaskan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi BRIMO.



**Gambar 1. Lokasi kegiatan layanan operasional**



**Gambar 2. BRI Kantor kas chevron Rumbai**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menginventarisir informasi yang didapatkan dari nasabah, dan melakukan wawancara dengan petugas, maka tim pengabdian melakukan olah dan analisis informasi untuk memetakan rencana pemecahan masalah. Berdasarkan hal tersebut kemudian dilakukan tindakan pengabdian antaralain: *Pertama*, memaksimalkan Layanan operasional ini dilakukan untuk langsung turun kelapangan memberikan pemahaman kepada nasabah BRI Kk Chevron Rumbai Pekanbaru untuk menggunakan aplikasi BRImo, penggunaan aplikasi BRImo ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, adapun keunggulan dalam penggunaan aplikasi BRImo sebagai berikut:

- a) Bisa buka rekening tabungan  
Di aplikasi kita bisa melakukan pembukaan rekening baru tanpa harus datang BANK
- b) Bisa melakukan penarikan tunai tanpa kartu  
Jika kartu ATM kita ada masalah kita dapat menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan penarikan tunai tanpa kartu di mesin ATM.
- c) Melakukan transaksi transfer  
Kita juga dapat melakukan transfer tanpa harus datang ke bank atau ke mesin ATM
- d) Bisa melakukan pembayaran  
Dengan menggunakan aplikasi BRImo kita dapata melakukan pembayaran seperti pembayaran listrik,telpon,briva dan lain lainnya.
- e) Dan lain-lainnya.



**Gambar 3. kegiatan layanan operasional**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melakukan layanan operasional dimana masalah nasabah adalah kurangnya pemahaman nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo, namun dengan adanya layanan operasional ini yang memberikan penjelasan tata cara penggunaan aplikasi BRImo sehingga dapat menarik nasabah untuk menggunakan aplikasi BRImo. Dapat dikatakan bahwa layanan operasional ini banyak membuat nasabah tertarik untuk menggunakan aplikasi BRImo.

*Kedua*, melakukan sosialisasi ke lapangan, melalui event keramaian di kota Pekanbaru seperti *car free day*, dan event lainnya. *Ketiga*, melakukan penjelasan langsung di kantor kas Bank BRI. Setelah Memberikan penjelasan ke nasabah tentang penggunaan BRImo diharapkan kegiatan layanan operasional ini dapat memberikan manfaat kepada nasabah dan menarik minat nasabah untuk menggunakan aplikasi BRImo agar nasabah bisa merasakan manfaat dan keunggulan saat menggunakan aplikasi BRImo. Tim pengabdian sudah menyampaikan materi tentang pemahaman kepada nasabah untuk menggunakan aplikasi BRImo, diharapkan setelah penyampaian tentang tata cara penggunaan BRImo ini dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan aplikasi BRImo (Ramadani & Azmi, 2022). *Keempat*, media sosial bermanfaat meningkatkan literasi nasabah. Hasil pengabdian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan literasi masyarakat untuk menggunakan aplikasi mobile BRImo. Hasil survey, menunjukkan pengabdian memberikan hasil dimana peningkatan literasi dapat dirasakan melalui pendaftaran akun yang menggunakan aplikasi mobile. Masyarakat semakin percaya akan kemudahan pelayanan dan keamanan layanan.

## **KESIMPULAN**

Hasil yang dicapai melalui layanan operasional ini adalah:

1. Literasi nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking semakin meningkat. Hal ini dilihat dari peningkatan penggunaan aplikasi BRImo
2. Sosialisasi melalui media sosial dan di keramaian masyarakat dirasakan dapat meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi mobile BRImo.
3. Nasabah merasakan manfaat akan kemudahan BRImo, dan mengetahui fitur fitur yang tersedia di aplikasi BRImo.
4. Melalui layanan operasional ini setelah dijelaskan banyak nasabah yang tertarik untuk menggunakan aplikasi BRImo.



Dalam melaksanakan layanan operasional ini yang dilaksanakan di BRI Kk chevron Rumbai, Pekanbaru yaitu dengan memberikan penjelasan tentang aplikasi BRImo banyak menarik minat nasabah menggunakan aplikasi BRImo

## DAFTAR REFERENSI

- Agustin, L. M. M. (2021). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kota Madiun (Doctoral dissertation, Widya Mandala Surabaya Catholic University).
- Azmi, Z., Nasution, A. A., & Muda, I. (2018). Information System Integration, Knowledge Management, and Management Accounting Adaptability.
- BRI. (2019). Sejarah Perusahaan. Diakses dari <https://www.bankbri.co.id/company-information/tentang-kami/>
- Fitri, I. I. E., Muslim, I., Putri, N. R., & Azmi, Z. (2022). Student Satisfaction In Using The Application Of Non-Cash Transactions. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 604-610.
- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis pengaruh instrumen pembayaran non-tunai terhadap stabilitas sistem keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 47-62.
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo). *ACCOUNT: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Nugroho, S. A. (2021). Pengaruh Kemudahan Bertransaksi dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Dompot Digital (Brimo)(Studi Pada Pengguna Brimo Bri Unit Wonosalam Jombang). (Doctoral Dissertation, Stie Pgri Dewantara Jombang).
- OJK. (2016). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum. Diakses dari portal <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>
- OJK. (2018). Penggunaan Mobile Banking. <https://www.ojk.go.id/id/penggunaan/mobile/banking/oleh/perbankan.aspx>
- Ramadani, L., & Azmi, Z. (2022). Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi & Manajemen*, Vol.2 No.2 Hal. 287-299
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670-680.