



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



**PERANAN APLIKASI BRIMO DALAM MEMPERLANCAR
TRANSAKSI
KEUANGAN NASABAH BANK BRI UNIT BARANTI**

Disusun Oleh:
SURTATI
NIM 1904311042

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2022



**PERANAN APLIKASI BRIMO DALAM MEMPERLANCAR
TRANSAKSI
KEUANGAN NASABAH BANK BRI UNIT BARANTI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Akuntansi Diploma III Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

SURTATI

NIM 1904311042

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2022

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Surtati

NIM 19043110042

Tanda Tangan :



Tanggal : 19 Juli 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : SURTATI
NIM : 1904311042
Program Studi : D3 Akuntansi
Judul Laporan Tugas Akhir : Peranan Aplikasi Brimo dalam Memperlancar Transaksi Keuangan Nasabah Bank BRI Unit Baranti

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Akuntansi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nedsal Sixpria, S.E., Ak., M.M (

Anggota Penguji : Yusep Friya Purwa Setya, S.E., M.Ak (

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ditetapkan di: Depok

Tanggal : 31 agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Surtati
Nomor Induk Mahasiswa : 1904311042
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D - III Akuntansi
Judul Laporan Tugas Akhir : Peranan Aplikasi Brimo dalam Memperlancar
Transaksi Keuangan Nasabah Bank BRI Unit Baranti

Disetujui oleh:

Pembimbing

Yusep Friya Purwa Setya, S.E., M.Ak.
NIP. 196302031990031001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ketua Program Studi

Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si., CPIA

NIP. 197202221999031003



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Peranan Aplikasi Brimo dalam memperlancar transaksi Keuangan Bank BRI Unit Baranti” Sholawat dan salam tidak lupa penulis curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Akuntansi Diploma III Akuntansi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak, baik berupa doa, bimbingan, petunjuk maupun saran, keterangan-keterangan dan data yang diberikan secara lisan maupun tulisan. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pimpinan pntj atas dukungannya selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Tanpa mengurangi rasa hormat sedikitpun, penulis mengucapkan terima kasih yangsedalam-dalamnya kepada

1. Bapak Dr. sc. H. Zainail Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ketua Jurusan Akuntansi Ibu Dr. Sabar Warasini, S.E., M.M.
3. Bapak Ridwan Zulpi Agha, S.E.,M.Ak. selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi.
4. Ketua Jurusan Program Studi D3 Akuntansi, Bapak Herbirowo Nugroho, S.E, M.Si.CPIA
5. Bapak Yusep Friya Purwa Setya, S.E, M.A. sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan laporan ini.
6. Bapak Taufik selaku Partner KUR dari Kantor Bank BRI Unit Baranti.
7. Kak Wawan selaku Senior Teller dari Kantor Bank BRI Unit Baranti.
8. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan *support* baik dalam bentuk moril maupun materi.
9. Ibu Erna selaku kaunit dari kantor Bank BRI Unit Baranti.



10. Kak Cindy Fatika sari selaku senior Bank BRI Unit Baranti yang selalu membimbing dan memberikan arahan dengan sabar kepada penulis.
11. Teman -teman seperjuangan dari Program studi D3 Akuntansi Angkatan 19 yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan tugas akhir.oleh karena itu penulis siap menerima kritik dan saran dari para pembaca dimasa yang akan datang .semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Depok, 19 Juli 2022

Surtati

1904311042



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Surtati
NIM : 1904311042
Program Studi : D3 Akuntansi
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Peranan Aplikasi Brimo dalam memperlancar transaksi keuangan Bank BRI Unit Baranti”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan laporan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 19 Juli 2022

Yang menyatakan,

Surtati



SURTATI

Program Studi Diploma III Akuntansi

“PERANAN APLIKASI BRIMO DALAM MEMPERLANCAR TRANSAKSI KEUANGAN NASABAH BANK BRI UNIT BARANTI”

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini memuat mengenai proses penggunaan aplikasi brimo yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Baranti, salah satunya adalah memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online dengan melalui smartphone dengan bertujuan agar pengguna dengan mudah dapat mengakses rekening, tanpa harus mengambil antrian di Bank. Data yang digunakan untuk penulisan tugas akhir ini merupakan data primer yang diperoleh penulis saat Praktik Kerja Lapangan di Bank BRI Unit Baranti dan data skunder dari internet dan sebagainya. Metode pengambilan data seperti metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi, hasil dari bank ini menunjukkan bahwa Bank BRI telah menyajikan kinerja operasional terhadap pengguna aplikasi brimo dan sesuai standar Bank di Indonesia.

Kata Kunci : BRI mobile Bank BRI, Teknologi & perbankan

This final report contains the process of using the Brimo application carried out by Bank BRI Unit Baranti, one of which is to provide convenience for customers to conduct online banking transactions via smartphones with the aim that users can easily access accounts, without having to queue at Bank. The data used for writing this final project is primary data obtained by the author during the Field Work Practice at Bank BRI Unit Baranti and secondary data from the internet and so on. Data collection methods such as observation methods, interview methods and documentation methods, the results of this bank show that Bank BRI has presented operational performance for users of the Brimo application and is in accordance with Bank standards in Indonesia.

Keywords : BRI Mobile Bank BRI Technology & banking

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Tugas Akhir	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	2
1.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	2
1.4 Metode Penulisan Tugas Akhir.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian dan Tujuan.....	5
2.2 Resiko pengguna terhadap mobile banking.....	6
2.3 Prosedur Bank BRI.....	8
2.4 Pengertian Nasabah	8
2.5 Kekurangan dan kelebihan mobile Banking.....	9
BAB III.....	10
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
3.1 Gambaran Umum Bank BRI.....	10
3.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI.....	10
3.1.2 Visi dan Misi Bank BRI	11
3.1.3 Struktur Organisasi Bank BRI	12
3.1.4 Tugas dan Tanggung jawab	12
3.2 Jenis jenis Bank.....	14

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penulisan tidak merugikan kepentingan vana wajar Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Penulisan tidak meruikan kepentingan vana wajar Politeknik Negeri Jakarta

3.3	Produk dan layanan BRI.....	15
3.4	Kelebihan dan kekurangan aplikasi brimo	15
BAB IV.....		16
PEMBAHASAN.....		16
4.1	hasil kuesioner manfaat dan risiko pengguna aplikasi brimo.....	16
4.2	profil berdasarkan jenis kelamin nasabah.....	16
4.3	profil berdasarkan usia nasabah.....	17
4.4	profil berdasarkan pekerjaan nasabah.....	17
4.5	berdasarkan penghasilan nasabah.....	17
4.6	presepsi manfaat pengguna aplikasi brimo.....	17
4.7	persepsi risiko pengguna aplikasi brimo.....	18
BAB V.....		25
PENUTUP.....		25
5.1	Kesimpulan.....	25
5.2	Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....		27

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR TABEL

Tabel 1 profil berdasarkan jenis kelamin nasabah bank bri unit baranti	18
Tabel 2 profil berdasarkan usia nasabah bank bri unit baranti.....	19
Tabel 3 berdasarkan pekerjaan nasabah bank bri unit baranti	21
Tabel 4 berdasarkan hasil penghasilan nasabah bank bri unit baranti.....	21
Tabel 5 persepsi manfaat pengguna aplikasi brimo	21
Tabel 6 persepsi resiko pengguna aplikasi brimo.....	21



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan umum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2001 tentang Hak Cipta.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Bank BRI.....	10
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Baranti.....	12



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Tugas Akhir

Kemajuan teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat salah satunya yaitu bidang perbankan. teknologi digital banking di Indonesia saat ini terus mengikuti perkembangan zaman dan mampu menjangkau ke berbagai pelosok daerah hal ini 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 dengan individu, sehingga kegiatan operasional maupun layanan bank kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan semakin berkualitas.

Jaringan internet branti walaupun terkadang mengalami gangguan pihak BRI tetap melakukan pembaharuan baik di perangkat lunak ataupun perangkat keras mereka, Terkait erornya BRI Baranti, Corporate Secretary BRI Aestika Oryza Gunarto. “BRI memohon maaf atas ketidaknyamanan dan kendala yang terjadi,” ujar Aestika saat diwawancarai. Aestika menerangkan, bahwa aplikasi BRImo akan selalu mangupdate jaringan internetnya supaya meningkatkan layanan BRI agar menjadi lebih baik. Serta penggunaan jenis ponsel yang paling banyak digunakan oleh nasabah adalah ponsel oppo dan vivo hal ini dikarenakan dari system penggunaan serta pengaturan jaringan sangat cukup baik di Kawasan baranti Direktur Bisnis Konsumer BRI Handayani menuturkan bahwa upaya tersebut merupakan langkah lanjutan dari tahun lalu, di mana BRImo telah merilis lebih dari 100 fitur yang terhubung ke berbagai aggregator atau biller guna memenuhi kebutuhan nasabah. “Di tahun 2022 ini, BRI telah menyiapkan fitur-fitur menarik. Beberapa ekosistem akan diintegrasikan ke aplikasi BRImo dengan berkolaborasi beberapa fintech besar di Indonesia,”

Dia melanjutkan fitur ekosistem tersebut akan menambah daya tarik baru pengguna BRImo untuk meningkatkan transaksi. Beberapa bisnis yang menjadi perhatian BRImo ke depan adalah peningkatan use case, transaksi kebutuhan sehari-hari, dan juga memberikan dampak sosial. Lebih lanjut, BRImo akan terus dikembangkan menjadi financial supermarket. Aplikasi ini, kata Handayani, dapat menawarkan solusi holistik bagi nasabah dengan menghadirkan fasilitas ticketing,



Hak Cipta :

voucher permainan, dan layanan lainnya. “Selain itu kami akan terus meningkatkan engagement melalui peningkatan pengalaman nasabah yang lebih baik dengan melakukan integrated payment dan kemitraan,” pungkasnya. Menurut Handayani, fitur BRImo yang selama ini menjadi andalan nasabah adalah digital saving, registrasi BRImo, fast menu, tarik tunai tanpa kartu dan personal financial management.

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.

Berdasarkan rating dan ulasan singkat pada google playstore khusus pengguna Brimo yang telah menginstal aplikasi brimo mengalami masalah dan terdapat risiko pada pengguna walaupun brimo telah memiliki keunggulan dengan berbagai macam fitur aplikasi. Masalah tersebut antara lain, pengguna mengalami kesulitan pada saat mendaftar, pengguna mengalami kesulitan dalam login, pengguna mengalami kesulitan dalam bertransaksi, pengguna mengalami adanya perubahan pada layanan aplikasi setelah melakukan update aplikasi lebih sulit pada saat melakukan transaksi, dan kurangnya privasi informasi serta pengguna mengalami terblokir, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi brimo.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis dan membuktikan persepsi manfaat terhadap menggunakan aplikasi mobile banking.
2. Menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi resiko penggunaan terhadap menggunakan aplikasi mobile banking.

1.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.:

1. Bagi penulis, laporan tugas akhir ini menjadi wadah bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan khususnya ilmu tentang Bank BRI Unit Baranti.
2. Bagi pembaca, sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru kepada pembaca mengenai peranan aplikasi Mobile Banking BRI.
3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta, menambah pengetahuan, wawasan dan referensi bagi mahasiswa jurusan akuntansi yang akan menyusun Laporan Tugas Akhir yang ada kaitannya dengan penulisan ini.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



1.4 Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pengumpulan data dan bahan untuk melakukan penelitian ini, digunakan metode-metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Pustaka (*Library Research*) Penelitian yang dilakukan ke perpustakaan beberapa buku-buku ilmiah dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan.
2. Studi Lapangan (*Field Research*) Penelitian yang langsung objek penelitian di pilih untuk meneliti hasil data primer. Penelitian langsung ke lapangan ini akan dapat membantu penulis untuk melengkapi data yang diperlukan. Adapun cara riset lapangan ini adalah dengan mewawancarai pihak- pihak yang berkepentingan dalam hal ini adalah perusahaan atau instansi terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini terbagi atas lima bab yang saling berhubungan antara bab satu dengan bab lainnya. Berikut adalah sistematika penulisan Tugas Akhir dari masing –masing bab.

BAB 1 PENDAHULUAN

Yang berisikan : latar belakang masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan aplikasi brimo dalam bertransaksi dengan mudah

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang kajian teori yang meliputi layanan Pengertian aplikasi mobile banking serta peninjauan yang di proses oleh pihak bank

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Ini akan menjelaskan metode diantaranya, jenis dan pendekatan penelitian, sifat penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber dan teknik pengumpul data, teknik pengumpulan data.



Bab IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan

Bab V PENUTUP

Pada bab ini yakni penutup, yang mana disebutkan hasil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan beserta saran.





BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai *mobile banking* dalam layanan transaksi yang ada di mobile banking pada nasabah BRI Unit Baranti dapat disimpulkan:

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi penggunaan *Mobile banking* terhadap kemudahan dalam bertransaksi dapat disimpulkan bahwa aplikasim-banking 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 m-banking 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 m-banking dapat menimbulkan risiko pengeluaran yang lebih boros. Selain itu, aplikasi m-banking sangat rentan terhadap pencurian data. Namun dibalikitu, pihak bank tentu memiliki pengendalian yang baik dalam menjaga data keuangan nasabah yang ada pada aplikasi m-banking

Bagaimana layanan transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI adalah layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. *Mobile banking* pada nasabah Bank BRI sangat berkaitan erat terhadap layanan jasa mobile banking. *Mobile banking* sendiri adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi. mobile banking yang memiliki beberapa fitur- fitur dan tampilan yang menarik mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan transaksi mobile banking seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

asuransi,dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer,gratis administrasi dan lain-lain terdapat beberapa kendala seperti dibutuhkannya smartphone canggih, seringnya eror, dan jaringan yang kurang stabil. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringanyang kuat, Dengan pembaruan aplikasi pada mobile banking. Implikasi dari penelitian ini adalah pihak bank berkesinambungan meningkatkan layanan mobile banking pada nasabah BRI. Keterbatasan dari penelitian ini adalah jaringan yang kurang stabil di daerah-daerah tertentu dan sewaktu-waktu sering terjadinya ketika nasabah hendak melakukan transaksi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berikut ini, penulis memberikan saran berdasarkan pengalaman yang dialami oleh penulis, saran-saran tersebut adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahuibahwa layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian semakin baik layanan *mobile banking* yang diberikan kepada nasabah maka kepuasan nasabah akan lebih meningkat lagi. Terdapat beberapa saran dari penulis:

1. Untuk kedepannya perkembangan *mobile banking* bank BRI Unit Baranti diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan yang lebih baik lagi serta memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah. Karena mayoritas masyarakat masih meragukan keamanan dari sistem transaksi *online*.
2. Pihak yang ingin meneliti lebih lanjut, dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena dalam penelitan ini diketahui terdapat 60, 2% faktor-faktor lain nasabah pada layanan *mobile banking*. Seperti privasi pengguna, kehandalan layanan, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). Competence: Journal of Management Studies, 8(1).

Safitri, R. N., & Marlius, D. (2017). Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.

Kurniaputra, A. Y. (2017). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking BRI di Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).

Kurniaty, H. (2018). Pelayanan Nasabah BRI Cabang Buntok Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Pada Tahun 2017. Anterior Jurnal, 17(2), 100-107.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**