

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*

PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU

UNIT WOLOWAU

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Disusun Oleh :

NUR RAMDIANI AISYATUL PEWA

NIM : 2017110087

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2020

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Nur Ramdiani Aisyatul Pewa
Tempat, Tanggal Lahir : Wolowaru, 03 Januari 1998
N.I.M : 2017110087
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Mobile Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau

Disetujui dan diterima baik oleh

Dosen Pembimbing,
Tanggal :

(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)

NIDN : 0721106806

Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal :

(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA. AK. BKP. SAS.CA. AWP)

NIDN : 0726117702

**CUSTOMER SATISFACTION WITH THE USE OF MOBILE BANKING
PT. BANK RAKYAT INDONESIA WOLOWAU SUB- BRANCH
OFFICE UNIT**

NUR RAMDIANI AISYATUL PEWA

2017110087

E-mail: 2017110087@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service to customer decisions using M-Banking at Bank BRI KCP Unit Wolowaru. This research was conducted at Bank BRI KCP Unit Wolowaru for M-Banking consumers, and what became the object of research was about consumer satisfaction in using M-Banking. This study uses literature study and interviews through related parties in the subject area, namely at the Bank BRI KCP Unit Wolowaru. Based on the research conducted, it is known that Bank BRI Unit Wolowaru Sub-Branch Office has provided Mobile banking services to customers so that customers can make transactions easier with BRI's features so that the bank can provide satisfaction to its customers.

Keywords: Customer Satisfaction, Mobile banking

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung. Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan

kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu usaha dalam industri perbankan yang tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati pelanggan (nasabah) mereka. Karena saat ini perilaku nasabah bank di Indonesia tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan suku bunga yang rendah (contoh pinjaman) atau suku bunga yang

tinggi (contoh tabungan, giro dan deposito), biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam bertransaksi, kapanpun, dan dimanapun.

M-Banking memberikan kemudahan kepada setiap orang untuk sekedar mengecek saldo tabungan, membayar tagihan ataupun mentransfer dana ke rekening lain. Artinya, kegiatan yang beberapa waktu lalu harus dilakukan di depan teller, kini bisa dilakukan kapanpun, dimanapun, tanpa harus datang ke kantor cabang bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) M-Banking sangat tepat diperuntukkan bagi mereka yang mungkin karena padatnya jadwal, sibuk atau akibat tidak adanya pilihan lain. Apalagi, layanannya beragam. Mulai dari yang sederhana, yaitu Phone Banking, lalu SMS Banking dan yang terakhir Internet Banking. Kini, di Indonesia komponen M-Banking ini sama popularnya dan memiliki pasarnya tersendiri.

Seperti yang kita ketahui, Bank BRI merupakan bank yang telah memberikan berbagai fasilitas transaksi, antara lain ATM, SMS Banking, PC Banking, atau Internet Banking untuk memudahkan nasabah bertransaksi. dengan berbagai fasilitas tersebut, para nasabah dapat bertransaksi secara cepat tanpa batasan, waktu dan jarak.

Pentingnya *Mobile banking* dalam membantu para nasabah mencapai kepuasan maka penulis menyusun Tugas Akhir dengan Judul “KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK BRI “

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang dapat diangkat diantaranya adalah fitur-fitur, prosedur penggunaan, standar pelayananan *Customer Service* terhadap nasabah yang terdapat pada *Mobile banking*

di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diangkat maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami tentang fitur-fitur, prosedur penggunaan, standar pelayananan *Customer Service* terhadap nasabah yang terdapat pada *Mobile banking* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau.

Manfaat Penelitian

Adanya penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak penlit, institusi STIE Perbanas Surabaya, BRI cabang Wolowau dan bagi pembaca. Manfaat tersebut adalah untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana pentingnya menggunakan *Mobile banking* di zaman Milenials ini dan juga mengetahui bagaimana prosedur mengaktifkan *Mobile banking*. Memberikan informasi atau masukan-masukan positif agar dapat mengetahui kesulitan atau kurangnya fitur-fitur didalam Aplikasi *Mobile banking*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dipaparkan tentang penjelasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan *Mobile banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Teori Pelayanan *Mobile banking*

Pengertian Pelayanan

Menurut (Kotler & Keller, 2013) Pelayanan adalah setiap tindakan suatu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelanggan atau nasabah adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya, sehingga siapa saja bisa menjadi pelanggan

tergantung pada situasinya. Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal di luar dirinya dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan.

Dalam praktiknya, planggan/nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut: (Rambat Lupiyoadi, 2001)

1. Pelanggan sangat perlu bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
2. Pelanggan memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terahir berhubungan dengan petugas pada saat membayar. Kalaupun memerlukan bantuan hanya sekedar bertanya singkat seperti tempat barang dijual.
3. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon, jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.
4. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Pengertian *Mobile banking*

Mobile banking merupakan layanan yang kemungkinan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *Mobile banking* dapat

digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Menurut Rian Maulana, (2018) *Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time. Produk layanan *Mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Untuk mengantisipasi hal tersebut, perbankan berupaya untuk mengembangkan teknologi *Mobile banking* yang dimiliki saat ini dengan teknologi GPRS. GPRS (General Package Radio Services) adalah teknologi penyampaian data melalui ponsel. Teknologi ini lebih maju dibandingkan dengan teknologi SMS dimana data yang dapat dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tapi juga bisa berupa aplikasi. Teknologi GPRS ini juga telah menjadi kelengkapan fitur layanan para operator telekomunikasi baik yang berbasis GSM. Teknologi GPRS memiliki beberapa kelebihan dibanding dengan teknologi SMS yaitu:

1. Dapat digunakan sebagai media untuk mengirim perintah transaksi perbankan.
2. Biaya pulsa pengiriman lebih murah.
3. Data yang dikirim ke bank dapat melalui proses pengkodean terlebih dahulu.

Fitur – fitur yang ada dilayanan *Mobile banking* antara lain:

1. Informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga dan lokasi cabang/ATM terdekat)
2. Layanan transaksi (transfer, pembayaran tagihan seperti listrik, air, internet, dan pembelian pulsa)

Manfaat *Mobile banking*

Berikut ini merupakan manfaat *Mobile banking* antara lain yaitu :

1. Mudah diakses kapanpun dan dimanapun
2. Jangkauan koneksi lebih luas
3. Dilengkapi dengan fitur yang sederhana dan mudah dan mudah dimengerti oleh semua kalangan
4. Biaya yang dikenakan umumnya lebih rendah dibanding internet banking
5. Aman dan dapat meminimalisir resiko penipuan
6. Dapat menghemat waktu dan biaya karena tak perlu datang ke ATM atau Bank jika ingin melakukan transaksi keuangan non tunai
7. Lebih efisien dan tak perlu antri Panjang di bank ataupun di ATM.
8. Nasabah dapat melakukan jadwal transaksi keuangan dalam satu waktu sekalipun.

Teori Kepuasan Nasabah

Pengertian Kepuasan Nasabah

Pengertian kepuasan berdasarkan kesimpulan dari beberapa pendapat dapat diartikan perasaan puas dan senang seseorang karena harapan dan kenyataan sudah terpenuhi. Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan pengaruhnya persaingan yang semakin ketat didunia perbankan serta tingkat kerugian dan keuntungan pada suatu perusahaan.

Menurut (Freddy Rangkuti, 2013) kepuasan nasabah berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya, respon nasabah terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antar harapan sebelumnya dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk atau jasa.

Oleh karena itu, suatu perusahaan perlu mengutamakan kepuasan nasabah, karena

mempertahankan pelanggan adalah lebih penting daripada menarik pelanggan. Kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan dan kunci untuk mempertahankan pelanggan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Sedangkan bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas, dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Freddy Rangkuti (2002), mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:

1. Kualitas layanan (*service quality*), yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk (*product quality*), yaitu nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga (*price*), yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
4. Faktor situasi (*situational factor*), yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah.
5. Faktor pribadi (*personal factor*), yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Design penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau

objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya. merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual.

Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Batasan Penelitian

Agar pembahasan dalam Tugas Akhir ini tidak menyimpang dan meluas dari judul dan topik yang sudah ditentukan. Maka diberi batasan dalam penelitian ini yaitu peneliti membahas seputar kepuasan nasabah terhadap *Mobile banking* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau. Namun, peneliti membatasi dan menyempitkan pembahasan data dengan harapan menjadi data yang tersusun secara teratur. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, judul yang dibahas adalah “Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau”.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian Tugas Akhir adalah dengan melakukan Wawancara kepada pihak yang terkait. Wawancara (*interview*) merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.

Wawancara yang dilakukan kepada nasabah bertujuan untuk melengkapi data yang terdapat di kuesioner, sedangkan wawancara yang dilakukan kepada pihak

manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau bertujuan agar dapat mengetahui sejauh mana layanan *Mobile banking* yang dilakukan oleh Bank tersebut.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data secara deskriptif. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, data-data baik kata-kata yang diperoleh pada saat pengumpulan data dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data ini juga menggunakan metode secara kualitatif yang cara analisisnya seperti data secara deskriptif.

HASIL dan PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Pada gambaran subyek penelitian ini akan berisi penjelasan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau.

Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Awal mula didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden artian dalam Bahasa Indonesia yaitu “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto” sebagai suatu lembaga keuangan yang dapat melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode sesudah kemerdekaan Republik

Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. (<https://bri.co.id>).

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 masih digunakan sampai dengan saat ini.

Visi dan Misi

Visi adalah pandangan jauh ke depan dari individu atau suatu organisasi berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai serta apa yang perlu dilakukan untuk mewujudkan visi tersebut di masa depan. Misi adalah misi adalah segala sesuatu (strategi atau tindakan) yang harus dilakukan untuk mewujudkan visi. Dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing yang kompetitif, yaitu:

Visi

The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent* yang artinya Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi

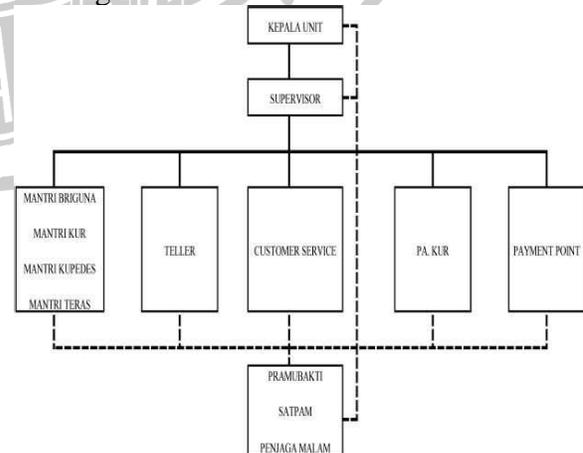
1. Memberikan yang terbaik
Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan cara mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah dalam menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Menyediakan pelayanan yang prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional serta memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi handal (*future ready*), dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan cara menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.

3. Bekerja dengan optimal dan baik
Memberikan keuntungan serta manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu cara di mana tanggung jawab dan tugas didelegasikan kepada individu. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan. Fungsi dari struktur organisasi adalah adanya kejelasan tanggung jawab, adanya kejelasan kedudukan, adanya kejelasan uraian tugas, dan adanya kejelasan jalur hubungan. Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowaru :



Gambar 1
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor
Cabang Pembantu Unit Wolowaru

Job Description

Job description merupakan uraian jabatan atau gambaran tugas dan suatu pernyataan tertulis yang berisi tujuan dari dibentuknya suatu jabatan maupun tugas. Uraian penjelasan mengenai tugas serta tanggung jawab pada sebagian dalam struktur organisasi, yaitu:

1. Pimpinan Cabang

- a. Selaku pimpinan tertinggi di kantor cabang, pimpinan cabang yang bertugas mengkoordinasi seluruh kegiatan agar terarah serta dapat mencapai target yang sudah ditetapkan.
- b. Membina dan mengawasi kegiatan operasional di Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Bank Rakyat Indonesia unit menjamin bahwa seluruh transaksi yang disetujui dan sah telah di sesuai dengan kewenangannya.
- c. Wewenang Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowaru yaitu melakukan negoisasi dan menyetujui tingkat suku bunga simpanan sesuai dengan kewenangannya, merekomendasi dan memutuskan kredit-kredit baru, mewakili direksi dalam urusan dengan pihak lain, memberikan persetujuan penggunaan sesuai biaya-biaya berdasarkan kewenangannya, perpanjangan, suplesi, 3R (rescheduling, restructuring, reconditioning) serta penyelesaian kredit bermasalah sesuai kewenangannya dan memberikan, merubah "acces" untuk On Line System Banking (OLSIB).

2. Sekretaris

- a. Mengatur agenda kerja pimpinan cabang dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pimpinan cabang

- b. Mengagendakan surat masuk dan keluar secara tertib sesuai ketentuan yang berlaku
- c. Mengirim berita penting atau surat lainnya melalui fax atas perintah pimpinan cabang
- d. Mendistribusikan semua surat masuk kepada pejabat yang berwenang di Kantor Cabang
- e. Melayani tamu-tamu yang akan bertemu dengan pimpinan cabang

3. Manager Operasional

Manager operasional berada setingkat di bawah pimpinan cabang yang mempunyai tugas untuk mengelola seluruh kegiatan operasional PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowaru

4. Asisten Manager Operasional

Tugas asisten manager operasional yaitu membantu manager operasional untuk menjalankan seluruh kegiatan operasional bank

5. Manager Pemasaran

Manager pemasaran mempunyai tugas untuk merencanakan, mengkoordinasi serta mengelola dan melaksanakan pemberian kredit untuk seluruh nasabah

6. Sumber Daya Manusia

Tugas dan tanggung jawab bagian sumber daya manusia PT Bank Rakyat Indonesia adalah melakukan segala urusan mengenai gaji karyawan, hak-hak pekerja seperti karyawan mendapatkan benefit

7. Logistik

- a. Mengadministrasikan semua aktiva tetap kantor cabang secara tertib dan benar untuk mengamankan arsip bank serta melakukan penyusutan aktiva tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tertibnya administrasi pembukuan
- b. Memenuhi kebutuhan logistik kepada karyawan sesuai kebutuhan agar dapat memperlancar pelayanan kantor cabang

- c. Mengatur anggaran eksploitasi logistik (biaya sewa, biaya rapat, biaya keamanan, biaya listrik, biaya air, biaya percetakan, gedung dan humas)
8. Informasi Teknologi
- a. Memback up semua data dalam kegiatan sehari-hari
 - b. Melakukan pengawasan jaringan dan pengawasan pada mesin ATM
 - c. Membuat laporan cetak rekening ketika report
 - d. Maintenance data untuk persiapan open brance

Profil Usaha

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit Wolowaru memiliki produk dan jasa yang disediakan untuk melayani nasabah yaitu:

1. Produk simpanan

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowaru memiliki produk simpanan yang terdiri dari :

- Tabungan BRI Junio merupakan tabungan anak, secara khusus dilengkapi fitur serta fasilitas agar menarik bagi kebutuhan anak
- Tabungan BRI Britama adalah pokok tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan system *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun serta dimanapun
- Tabungan Britama Valas adalah tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi serta nilai tukar yang kompetitif. tersedia dalam 5 jenis *currency* meliputi *USD, AUD, SGD, CNY dan EUR*.
- Tabungan Haji BRI merupakan simpanan yang diperuntukkan bagi nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) termasuk BPIH Khusus (Haji PLUS)

- Tabungan Simpedes merupakan Simpanan masyarakat dalam bentuk Tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di kantor Cabang khusus BRI / Kanca BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

- Tabunganku BRI merupakan Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang biasa dilayani diseluruh Unit Kerja BRI.

- Tabungan Simpedes TKI merupakan Tabungan Simpedes BRI hanya diperuntukkan TKI dengan rekomendasi PPTKIS, yang bias dilayani diseluruh Unit Kerja BRI

- Tabungan Britama Bisnis merupakan Tabungan yang memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis.

- Tabungan Britama Dollar merupakan Tabungan dalam mata uang *US Dollar* untuk memenuhi kebutuhan simpanan dalam mata uang valuta asing

2. Produk Investasi

- Deposito BRI merupakan produk Investasi yang memiliki jangka waktu dan bunga yang fleksibel dan bertujuan untuk mengamankan investasi dana nasabah.

- Tabungan Britama Rencana merupakan tabungan investasi yang memberikan kebebasan perencanaan dana, perlindungan, dan kepastian untuk berbagai kebutuhan seperti dana liburan, pendidikan, perjalanan ibadah, pernikahan, hingga dana pension.

- Tabungan BRI Simpedes Impian merupakan tabungan yang mampu mengakomodir kebutuhan nasabah dalam merencanakan masa depannya yang berhubungan rencana investasi, pendidikan, maupun rencana lainnya yang bersifat financial.
 - Tabungan BRI *Installment Saving Junio* merupakan fitur tabungan berjangka dari Tabungan BRI Junio, dimana nasabah menabung dalam jumlah tetap setiap bulan selama jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan nasabah pada saat pembukaan rekening. *Installment Saving Junio* dapat digunakan sebagai alternative investasi, khususnya untuk mempersiapkan pendidikan anak.
3. Produk Pinjaman
- Kredit Modal Kerja merupakan Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.
 - Kredit Investasi merupakan Fasilitas kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membiayai barang / modal aktiva tetap perusahaan, seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lain-lain.
 - Kupon merupakan kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditujukan untuk memenuhi Individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani diseluruh BRI Unit dan Teras BRI.
 - Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI merupakan Kredit Modal Kerja dan atau Kredit Investasi dengan plafon kredit sampai dengan 25 juta yang diberikan kepada usaha mikro, kecil dan koperasi yang memiliki usaha produktif yang akan mendapat penjaminan dari Perusahaan Penjamin.
 - BRIGUNA merupakan kredit yang diberikan bagi calon debitur maupun debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap (gaji/uang pensiun).
4. Jasa yang diberikan
- Bank Garansi merupakan fasilitas pinjaman tidak langsung/*non direct loan* dimana PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memberikan jaminan kepada penerima jaminan (pihak ketiga) bahwa nasabah/debitur sanggup untuk memenuhi kewajibannya kepada Pihak Ketiga. Khusus dalam layanan Bank Garansi, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak mengenakan biaya bunga terhadap para nasabah pengusaha.
 - Kliring adalah proses layanan pengiriman uang (*transfer*) antar bank dengan skala nasional per transaksi yang dimana jangka waktu penerimaan dana sesuai dengan kebijakan Kliring Bank Indonesia
 - *Bill Payment* merupakan sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas *ATM* dan layanan di Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
 - Transfer dan L/G. Layanan Transfer merupakan layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas melalui PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
 - Layanan Lalu Lintas Giro (LLG) merupakan layanan pengiriman uang ke Bank lain melalui sistem kliring.
 - *STANDBY L/C (Bank Guarantee)* merupakan jaminan yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk selaku *Issuing Bank* untuk menjamin *Beneficiary* jika *Applicant* melakukan wanprestasi atas kontrak / perikatan yang menjadi dasar penerbitan *SBLC*.

Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowaru tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Pembantu Unit Wolowaru memperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Fitur- Fitur yang ada di *Mobile banking*

Fitur-fitur yang terdapat dalam *BRI Mobile* adalah sebagai berikut:

- Cek saldo atau mutasi rekening.
- Transfer sesama BRI atau bank lain, baik Prima, Bersama, maupun Link.
- Pembayaran, seperti *mutifinance*, PLN, Telkom, kartu kredit, cicilan, dan lain-lain.
- Pembelian, dari mulai beli pulsa, *mobile cash*, hingga *top up* Brizzi.
- Layanan ganti PIN dan registrasi.

Masih ada beberapa fitur yang terdapat dalam aplikasi *Mobile banking*, antara lain:

- Menyimpan riwayat transaksi
- Menjadwalkan pembayaran
- Membatasi transfer atau limitasi sampai Rp 1 miliar
- Menyimpan notifikasi transaksi
- Cari informasi keberadaan ATM
- Cari informasi *merchant* E-Pay, seperti Tiket.com, Kereta Api Indonesia, Citilink, Blibli, hingga Electronic Solution
- Informasi produk bank BRI semisal deposito pun bisa didapatkan, bahkan kamu bisa langsung melakukan registrasi rekeningnya di aplikasi ini

Satu lagi fitur yang ada di *BRI Mobile* adalah T-bank. Fitur yang satu ini bikin pengguna bisa memakai nomor HP-nya buat jadi nomor rekening.

Tbank ini bisa dibilang gak ada bedanya sama uang elektronik. Kamu bisa melakukan transaksi di T-bank layaknya memakai uang elektronik lainnya, seperti cek

saldo, pembayaran, kirim uang, hingga isi ulang.

Prosedur Penggunaan *Mobile banking* pada Bank BRI KCP Unit Wolowaru

Proses pendaftaran ini bisa Anda lakukan dengan mudah. Ada dua cara, yakni mengunjungi kantor cabang BRI terdekat atau lewat mesin ATM.

1. Pendaftaran lewat kantor cabang BRI

Untuk melakukan pendaftaran langsung di kantor cabang BRI terdekat, lengkapi beberapa syarat berikut ini terlebih dahulu:

- Buku tabungan BRI (BritAma, BritAma Junio atau Simpedes) yang memiliki kartu ATM BRI dalam status aktif
- Kartu identitas diri (KTP).
- Ponsel sebagai alat untuk proses verifikasi. Ponsel harus menggunakan SIM Card operator yang telah bekerja sama dengan BRI, yakni Telkomsel, Indosat, XL, Telkom Flexy, Bakrie Telecom, dan Mobile-8.
- Email yang valid untuk menerima email notifikasi *Internet Banking* BRI.

Jika semua persyaratan di atas telah Anda penuhi, Anda bisa melakukan pendaftaran [BRI Internet Banking](#) di *customer service*. Dalam proses pendaftaran ini, Nasabah akan diminta mengisi formulir pendaftaran. Pastikan mengisi setiap kolom dengan benar, sehingga proses ini bisa berjalan dengan lancar. Jika proses pendaftaran sudah selesai, maka Anda akan mendapatkan m-Token dan harus melakukan aktivasi layanan tersebut.

2. Pendaftaran lewat ATM

Adapun langkah-langkah daftar *internet banking* BRI di mesin ATM, antara lain:

- Masukkan kartu ATM BRI
- Ketik PIN ATM Anda

- Pilih menu lainnya, lalu pilih menu "Internet Banking"
 - Anda akan diminta memasukkan *password* untuk akun *internet banking*
 - Untuk konfirmasi, ulangi ketik *password* yang sama
 - Anda akan mendapatkan *User ID internet banking*
 - Setelah selesai, Anda akan mendapat struk yang berisi *User ID* dan *password* akun *internet banking* BRI. Meski sudah registrasi di ATM, tapi Nasabah tetap perlu ke bank untuk verifikasi maupun aktivasi, serta mendapatkan m-Token sebagai pengaman tambahan.
3. Pendaftar melalui *Notebook* atau *Handphone*
- Adapun langkah – langkah pendaftaran M- Banking menggunakan *Notebook* atau *Handphone*:
- Login ke internet banking BRI dari komputer, netbook, atau ponsel Anda (<https://bri.co.id>)
 - Setelah Anda login, cari menu Daftar BRI Mobile dan klik.
 - Lakukan sesuai dengan instruksi (pengisian data, konfirmasi data, transaksi selesai).
 - Logout (keluar) dari dari akun di internet banking versi desktop.
 - Cek pesan masuk di ponsel Anda dari BRI yang berisi link download aplikasi BRI Mobile.
 - Setelah aplikasi diunduh, buka aplikasi BRI Mobile tersebut.
 - Pada menu utama, Anda dapat melihat berbagai macam pilihan menu, yaitu info BRI, internet banking, *Mobile banking*, Call BRI, dan T-Bank.
 - Pilih Internet BRI jika Anda ingin bertransaksi menggunakan jaringan internet.

- Kemudian pilih aktivasi IB Mobile BRI.

- Jika sukses, Anda akan menerima SMS notifikasi bahwa BRI Mobile sudah aktif dan siap digunakan untuk transaksi keuangan

Untuk menggunakan layanan BRI *internet banking* secara maksimal, maka Anda harus aktivasi m-Token BRI sebagai pengaman tambahan yang dibutuhkan pada setiap transaksi keuangan (transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian), ubah *password*, dan ubah alamat email. Anda bisa melakukan permintaan m-Token di *internet banking*, setelah menyelesaikan registrasi m-Token di kantong cabang BRI dan aktivasi m-Token di *internet banking*.

Registrasi m-Token bisa dilakukan di seluruh kantor cabang BRI dengan melengkapi dan menandatangani formulir permohonan. Untuk aktivasi, caranya dengan datang langsung ke kantor cabangnya. Jangan lupa bawa buku tabungan dan ponsel Anda.

Tips Menggunakan Layanan BRI Internet Banking

Anda harus ekstra hati-hati dalam menggunakan layanan *internet banking*. Beragam risiko mungkin saja terjadi, terutama berbagai tindak kejahatan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Hindari tersebut dengan beberapa tips di bawah ini:

- Pastikan kamu hanya mengakses layanan BRI *Internet Banking* pada situs resmi BRI saja <https://ib.bri.co.id>
- Selalu jaga kerahasiaan *password* dan *User ID* BRI *Internet Banking* Anda dengan baik
- Jangan pernah menyimpan *password* Anda secara otomatis pada laptop atau *gadget* Anda.
- Ganti *password* secara berkala

- Hindari untuk *login* melalui jaringan atau koneksi internet umum (*public wifi*).
- Jika mendapati hal yang mencurigakan, segera hubungi [Call BRI](tel:14017) di 14017 atau [1500017](tel:1500017)

Standar Pelayanan Customer Service Terhadap Nasabah

Dalam kegiatan operasional perbankan setiap unit yang berhubungan dengan pelayanan langsung kepada nasabah atau bisa disebut dengan garda terdepan suatu bank tentu mempunyai standar dalam melakukan pelayanan agar terciptanya suatu pelayanan prima atau *service excellent* untuk nasabah. *Service excellent* diterapkan dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman, loyal, dan dapat menarik calon nasabah pada Bank BRI KCP Unit Wolowaru. Melaksanakan *service excellent* dapat menguntungkan bagi Bank BRI KCP Unit Wolowaru khususnya dalam pelayanan Mobile Banking. Berikut adalah standar pelayanan bagian *customer service* :

1. Menyambut dan memberi salam kepada nasabah.
2. Menanyakan keperluan dan memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Mengidentifikasi nasabah.
4. Menerima permohonan nasabah.
5. Memelihara dan menyimpan dokumen.
6. Mengklarifikasi kredit nasabah.
7. Mengawasi portofolio kredit.
8. Menyelesaikan kredit bermasalah.

Dengan adanya standar pelayanan seperti diatas diharapkan *Customer Service* dapat menerapkan standar pelayanan tersebut agar dapat menciptakan *service excellent* kepada setiap nasabah dan calon nasabah.

Pembahasan

Pengertian *Mobile banking* menurut Riswandi, Budi Agus (2005,83) *Mobile banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* atau

yang lebih dikenal dengan sebutan *M-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. Melalui adanya *handphone* dan layanan *Mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan *Mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bankberamai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *Mobile banking*, sebagai berikut:

1. Keamanan sistem *Mobile banking*
2. Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau menjamin

keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

1. Kemudahan suatu *website* untuk diakses
Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs atau website perusahaan jasa layanan perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.
2. Privasi pengguna
Dalam sistem layanan perbankan / transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.
3. Keandalan layanan 24 jam
Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.
4. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan
Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan (*m-banking*) adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan *mobile banking*. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *mobile banking*-nya.
5. Kecepatan koneksi jaringan
Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan / tuntutan yang lebih

kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankkannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut.

Adapun unsur-unsur yang dimiliki fasilitas terkait *mobile banking* adalah sebagai berikut:

BRI *Mobile* merupakan fitur pelayanan Bank Rakyat Indonesia untuk memberikan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia. Fitur *mobile banking* menggunakan fasilitas *online* atau dengan menggunakan *handphone*, tablet dan alat komunikasi lainnya. Dengan menggunakan *mobile banking* Rakyat Indonesia nasabah dapat melakukan transaksi perbankan sesuai kebutuhan kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya fasilitas *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dan dapat meningkatkan Bank Rakyat Indonesia. *Mobile banking* adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang mengizinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui aplikasi *Mobile banking* BRI pada *smartphone* nasabah yang digunakan untuk bertransaksi perbankan.

Sehubungan dengan judul mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Pada Bank BRI KCP Unit Wolowaru, maka pembahasan yang akan dibahas yaitu:

Pengaruh Kecepatan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah pengguna layanan M- Banking lebih banyak dipengaruhi oleh indikator kecepatan. Kecepatan dalam menggunakan M- Banking akan menjadi daya Tarik yang lebih besar kepada nasabah

untuk melakukan transaksi menggunakan M-Banking yang disediakan oleh bank.

Layanan M-Banking merupakan salah satu faktor penting demi memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Melayani Nasabah dengan Memberikan Senyuman kepada Nasabah

Dalam menyambut nasabah petugas *customer service* harus memperhatikan SOP agar terciptanya *service excellent* dan dapat membuat nasabah senang dengan layanan yang diberikan bank. Petugas memberikan sambutan kepada nasabah dengan:

- a. Sikap berdiri tanda siap menyambut nasabah.
- b. Memberikan sambutan salam kepada nasabah dengan memberikan senyum ikhlas.
- c. Berjabat tangan dan mempersilahkan duduk nasabah dengan sopan.

Menanyakan Keperluan dan Memberikan Pelayanan yang Baik kepada Nasabah

Tahapan saat petugas *customer service* menanyakan dan memberikan pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Petugas *customer service* menanyakan tujuan nasabah datang ke Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowaru.
- b. Jika nasabah ingin bertanya mengenai apa itu M- Banking, maka *Customer Service* harus siap dan memberikan penjelasan seputaran M- Banking kepada nasabah, sekalian mengajak nasabah agar menggunakan produk M- Banking yang disediakan bank kepada nasabah.
- c. Setelah mengetahui tujuan nasabah, petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah seperti cara penggunaan M- Banking, Keuntungan yang didapat nasabah saat menggunakan M- Banking,

- d. Setelah nasabah berminat menggunakan M – Banking, selanjutnya *Customer Service* membantu mengaktifasi M- banking untuk nasabah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah mengenai penelitian yang dilakukan penulis dengan judul “Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Pada Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Wolowaru” prosedur pelaksanaan aktifasi *Mobile banking* tidak jauh berbeda dengan bank pada umumnya. Bank adalah Lembaga keuangan yang dimana akan membuat nasabah tertarik dengan tawarannya, seperti *Mobile banking* ini, bank memberikan fasilitas *Mobile banking* agar dapat mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi dimanapun asalkan punya handphone. Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi seperti mengirim uang, mengecek saldo ATM, membeli pulsa HP, pulsa Listrik, membayar air dan masih banyak lagi transaksi yang dengan mudahnya dilakukan oleh nasabah dimanapun dan kapanpun.

Dengan aplikasi *mobile banking*, nasabah bisa menyimpan, mengirim, serta menerima uang secara cepat, mudah, dan aman. Nasabah juga hanya perlu *smartphone* dan koneksi internet aman untuk bisa mentransfer pembayaran di mana pun dan kapan pun.

Selain itu, sebagian bank juga menghadirkan aplikasi *mobile banking* yang bisa diunduh di *smartphone* sehingga mengurangi kunjungan ke bank dan antrean ATM. Meski begitu, penggunaan transaksi melalui *mobile* juga perlu didukung pengetahuan tentang keamanan.

Ada beberapa tips dalam penggunaan *mobile banking*

- Jangan pakai koneksi WI-FI umum
- Periksa *website* dari penerbit kartu

- Selalu update aplikasi *mobile banking* di *smartphone*
- Aktifkan *password* pada *smartphone*

Dalam prosedur penggunaan *Mobile banking* Bank BRI KCP Unit Wololwaru

Layanan penggunaan yang diperoleh nasabah bank memungkinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui aplikasi m-Banking BRI pada *smartphone*. Secara khusus m-Banking berdampak positif bagi bank itu sendiri, nasabah dan operator telepon seluler. Dampaknya adalah memberikan keuntungan dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan diri nasabah. Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena adanya m-Banking akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Sekarang ini sudah banyak orang yang memiliki handphone canggih namun belum memanfaatkannya dengan maksimal. Hampir semua handphone *canggih* saat ini sudah dilengkapi dengan koneksi internet dan memiliki fitur layanan perbankan yang disebut dengan *mobile banking*. Layanan perbankan melalui handphone ini akan membuat hidup Anda lebih simple dalam segala hal perbankan. *Mobile banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*). Selintas layanan *mobile banking* ini serupa dengan layanan sms banking, namun pada kenyataannya *mobile banking* memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan sms banking. Kekuatan akses dalam penggunaan *mobile banking* sangat baik dan cepat, sehingga nasabah tidak perlu memakan waktu datang ke bank dan tidak perlu antri. Hanya menggunakan *smartphone* nasabah bisa sambil bersantai dan bertransaksi.

Strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah pengguna Kelengkapan produk layanan yang siap ditawarkan lokasi yang strategis, keramahan dan efektivitas pelayanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan konsumen akan membuat konsumen maupun nasabahnya merasa aman dan nyaman serta nasabah akan lebih berpartisipasi ikut untuk mencoba produk yang *ditawarkannya* kegiatan ini bank berusaha untuk mempromosikan layanan dan jasa yang dimiliki baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank beserta produk-produk yang dimiliki. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh dan menarik dalam mempertahankan nasabahnya.

Saran

Saran ini ditujukan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya. Oleh karena itu disarankan apabila melakukan penelitian diharapkan dapat mencari sumber data sebanyak-banyaknya terkait penelitian yang diteliti. Peneliti harus menyesuaikan dengan apa yang peneliti kuasai. Sebaiknya peneliti harus terlebih dahulu mencari tempat penelitian jauh-jauh hari agar tidak terlalu panik dengan *dateline* pengumpulan tugas akhir karena masih banyak mahasiswa yang masih belum menemukan tempat penelitian yang pasti.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berikut ini beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wololwaru (Persero) Tbk:

Terkait dengan produk, Bank BRI diharapkan untuk kedepannya agar dapat memberi fitur tambahan proses digitalisasi pembukaan m-banking pada gadget baru,

pembukaan rekening, pembayaran kartu kredit, pembayaran kredit kendaraan bermotor, Asuransi dan lainnya serta dapat menambah fasilitas pembelian pulsa yang lebih bervariasi (Telkomsel).

Terkait dengan layanan *mobile banking* pada Bank BRI. Bank BRI diharapkan kedepannya agar dapat mengupayakan untuk bekerjasama dengan lebih banyak vendor sehingga dapat memenuhi kebutuhan transaksi keuangan nasabah.

Bank BRI diharapkan kedepannya dapat memperluas dan dapat menambah media promosi terkait dengan *mobile banking* seperti, melalui media sosial (Instagram, Facebook dan lainnya).

Terkait dengan *mobile banking*, Bank BRI kedepannya diharapkan agar dapat mempertimbangkan untuk menyederhanakan proses aktivasi layanan *mobile banking* agar nasabah tidak harus datang ke customer service tetapi cukup dengan melalui aplikasi *mobile banking* Bank BRI itu sendiri.

DAFTAR RUJUKAN

- A. A., & Rianto, M. N. (2010). *Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: ALFABETA.
- Arifin, & Zainal. (2011). *Penelitian Pendidikan Metode Dan Paradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Budi, A. R. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: Persada.
- F, L, & Whitney. (1960). *The Elements Of Retail Asion Eds*. Osaka: Overseas Book Co.
- Irwan. (2004). *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Juliansyah, N. (2011). *Methodology Penelitian*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Juliansyah, N. (2013). *Methodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, P. K., & L, K. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek*. Jakarta: Selemba Empat.
- Nazir. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philip, K. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Erlangga.
- Philip, K. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Philip, K., & Amstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing*. Person Partice Hall.
- Putro, I. H. (2004). *Bank BRI Terbaik Diawal Millenium*. Jakarta: Masyarakat Priffesional Medani.
- R. F. (2002). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 1990*.
- R. F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 1990*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2005). *Methodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Andi Ofiset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998. Tentang Perbankan