

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BRIMOBILE

Oleh:

Elni Cahyani Siregar

ABSTRAK

Aplikasi mobile banking telah menjadi solusi populer dalam transaksi perbankan di era digital. Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengembangkan aplikasi mobile banking BRI Mobile untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Namun, analisis penggunaan aplikasi ini diperlukan untuk memahami tingkat kepuasan nasabah dan efektivitas aplikasi ini. Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi mobile banking BRI Mobile dan mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah serta efektivitas aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Studi ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data dari pengguna aplikasi mobile banking BRI Mobile. Pertanyaan dalam survei mencakup aspek penggunaan aplikasi, kepuasan nasabah, dan saran perbaikan. Data kemudian dianalisis secara statistik. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi terhadap aplikasi mobile banking BRI Mobile. Mayoritas pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan, aman, dan memenuhi kebutuhan transaksi perbankan. Namun, beberapa area perlu diperbaiki, seperti tampilan antarmuka dan respons aplikasi. Kesimpulannya, aplikasi mobile banking BRI Mobile memberikan kontribusi signifikan dalam mempermudah transaksi perbankan nasabah BRI, namun perlu peningkatan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: analisis, pengguna, aplikasi mobile banking, BRI Mobile, kepuasan nasabah.

ANALYSIS OF BRIMOBILE MOBILE BANKING APPLICATION USAGE

By:

Elni Cahyani Siregar

ABSTRACT

Mobile banking applications have become a popular solution for banking transactions in the digital era. Bank Rakyat Indonesia (BRI) developed the BRI Mobile mobile banking application to meet customer needs. However, an analysis of the use of this application is necessary to understand the level of customer satisfaction and the effectiveness of this application. This writing aims to analyze the use of the BRI Mobile mobile banking application and evaluate the level of customer satisfaction and the effectiveness of this application in meeting user needs. This study uses a survey method with data collection. from BRI Mobile mobile banking application users. Questions in the survey cover aspects of application use, customer satisfaction, and suggestions for improvement. The data were then analyzed statistically. The results of the analysis showed a high level of customer satisfaction with the BRI Mobile mobile banking application. users find this application easy to use, safe, and meet the needs of banking transactions. However, some areas need improvement, such as the interface and application responsiveness. In conclusion, the mobile banking application BRI Mobile makes a significant contribution in facilitating banking transactions for BRI customers, however it needs improvement to enhance the user experience.

Keywords: *analysis, users, mobile banking applications, BRI Mobile, customer satisfaction.*