



**PERSEPSI KEGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MEMBERIKAN KEMUDAHAN LAYANAN BAGI NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**LARASATI PUTRIA NINGRUM
2010101022**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023



**PERSEPSI KEGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MEMBERIKAN KEMUDAHAN LAYANAN BAGI NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

LARASATI PUTRIA NINGRUM

2010101022

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Larasati Putria Ningrum

Nim : 2010101022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 7 Januari 2023

Yang menyatakan,



Larasati Putria Ningrum

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Larasati Putria Ningrum
Nim : 2010101022
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul: **PERSEPSI KEGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM MEMBERIKAN KEMUDAHAN LAYANAN BAGI NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 : Jakarta
Pada tanggal : 31 Januari 2023
Yang menyatakan,



Larasati Putria Ningrum

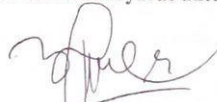
LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERSEPSI KEGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MEMBERIKAN KEMUDAHAN LAYANAN BAGI NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LARASATI PUTRIA NINGRUM
2010101002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 21 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Yoko Trisriarto, SE., MM.

Ketua Penguji



Drs. Yul Tito Permady, MM.

Penguji I



Anita Nopiyanti, SE., MM.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.L, MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 21 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Larasati Putria Ningrum**

No.Pokok Mahasiswa : **2010101022**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Persepsi Kegunaan Aplikasi BRImo Dalam Memberikan Kemudahan Layanan Bagi Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus ***

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yoko Tristiarto, SE, MM	Ketua	1.
2	Drs. Yul Tito Permadhy, MM.	Anggota I	2.
3	Anita Nopiyanti, SE, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Juni 2023
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

**PERSEPSI KEGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM
MEMBERIKAN KEMUDAHAN LAYANAN BAGI NASABAH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**

Oleh :
Larasati Putria Ningrum

ABSTRAK

M-Banking merupakan layanan yang telah disediakan oleh pihak bank dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. BRI salah satu bank yang menyediakan fasilitas M-Banking terbaik untuk nasabahnya, aplikasi M-Banking tersebut yaitu BRImo. BRImo memberikan berbagai macam fitur yang bermanfaat bagi para penggunanya dalam memberikan kemudahan terhadap nasabah. Dalam Tugas Akhir ini penulis memiliki tujuan yang ingin dicapai untuk mengetahui hasil dari analisis persepsi kegunaan aplikasi BRImo dalam memberikan kemudahan layanan bagi nasabah. Tugas Akhir ini menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam tugas akhir ini yaitu nasabah BRI Cabang Fatmawati. Penyebaran kuesioner dari tanggal 16 Maret sampai dengan 5 Mei 2023 hasil kuesioner tersebut yang telah terkumpul berjumlah 68 responden. Dari hasil laporan tugas akhir menunjukkan bahwa persepsi dari masing-masing penggunaan aplikasi BRImo memberikan rata-rata nilai yang baik dengan hasil 90,76% atau nilai hasil berada pada level 89-99,5 yang artinya persepsi pengguna aplikasi BRImo ini memberikan kemudahan karena hampir seluruh responden menjawab sangat setuju.

Kata Kunci: Persepsi, BRImo, Kualitas layanan

**PERCEPTION OF THE USEFULNESS OF THE BRIMO
APPLICATION IN PROVIDING EASE OF SERVICES FOR
CUSTOMERS OF PT. BANK PEOPLE OF INDONESIA
(Persero) Tbk.**

By :
Larasati Putria Ningrum

ABSTRACT

M-Banking is a service that has been provided by banks with the aim of making it easier for customers to make transactions. BRI is one of the banks that provides the best M-Banking facilities for its customers, the M-Banking application is BRImo. BRImo provides various useful features for its users in providing convenience to customers. In this final project the author has a goal to be achieved to find out the results of the perception analysis of the usefulness of the BRImo application in providing easy service for customers. This final project uses qualitative research. Data collection in this final project is the customer of BRI Fatmawati Branch. Distribution of questionnaires from March 16 to May 5, 2023. The results of the questionnaires collected amounted to 68 respondents. From the results of the final assignment report it can be seen that the perception of each use of the BRImo application gives a good average score with an acquisition of 90.76% or the result value is at the level of 89-99.5, which means that the perception of BRImo application users provides convenience because almost all respondents answered very agree.

Keyword: Perception, BRImo, Service quality

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2023 dengan judul **“PERSEPSI KEGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM MEMBERIKAN KEMUDAHAN LAYANAN BAGI NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih kepada Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan D3 dan Terima kasih kepada Ibu Anita Nopiyanti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saransaran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 7 Februari 2023

Larasati Putria Ningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
PENGESAHAN	vi
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan	3
I.3 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Pengertian Bank	5
II.1.2 Fungsi Bank	5
II.1.3 Jenis Bank	6
II.2 <i>M-Banking</i>	7
II.3 Persepsi	7
II.3.1 Persepsi Kegunaan	8
II.3.2 Persepsi Kemudahan	8
II.4 BRImo	8

II.4.1 Syarat Ketentuan Aplikasi BRImo	8
II.4.2 Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi BRImo.....	10
BAB III METODE PENULISAN.....	12
III.1 Sumber Data	12
III. 2 Teknik Pengumpulan Data	12
III.3 Teknik Pengolahan Data dan Informasi	12
III.4 Karakteristik Responden	14
BAB IV PEMBAHASAN.....	15
IV.1 Deskripsi Data Responden	15
IV.2 Analisis Data dan Pembahasan.....	17
BAB V PENUTUP	25
V.1 Simpulan.....	25
V.2 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	26
RIWAYAT HIDUP.....	27
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert.....	13
Tabel 2. Interval Presentase dan Interpretasinya	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	15
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	15
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	16
Gambar4.Diagram BRImo dapat mengakses informasi terkait transaksi perbankan.....	18
Gambar 5. Diagram BRImo dapat meningkatkan efektifitas.....	18
Gambar 6. Diagram BRImo menghemat waktu dan biaya.....	19
Gambar 7. Diagram BRImo dapat dikendalikan dengan aman.....	19
Gambar 8. Diagram BRImo sangat bermanfaat telah menyediakan layanan real time.....	20
Gambar 9. Grafik BRImo memudahkan dalam tata cara penggunaan.....	20
Gambar10. Grafik kemudahan BRImo dapat digunakan dimanapun dan kapanpun	21
Gambar 11. Grafik terkait fitur yang dimiliki BRImo.....	22
Gambar 12. Grafik terkait BRImo memudahkan transaksi.....	22
Gambar 13. Grafik terkait keseluruhan kemudahan pengguna BRImo.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Laporan Tugas Akhir.....	28
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan Tugas Akhir	29
Lampiran 3. Kuesioner <i>Google Form</i>	30
Lampiran 4. Hasil Responden	31