

Implementasi Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi *BRI Mobile* pada Masyarakat di Kota Kupang

Maria Ivantri Dorwi^{1*}, Reyner F. Makatita², Fransina W. Ballo³

¹⁻³Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Jl. Adisucpto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Korespondensi penulis: ivandorwi@gmail.com

Abstract This study aims to determine the implementation of the use of the ATM cardless cash withdrawal feature through the *BRI Mobile* application in Kupang City and to determine the development strategy for the ATM Cardless Cash Withdrawal Feature through the *BRI Mobile* application in the community in Kupang City. This study uses a qualitative descriptive approach, by conducting structured interviews with informants of leaders, employees and *BRI Bank* customers who use the ATM cardless cash withdrawal feature through the *BRI Mobile* application in the community in Kupang City. The data analysis technique in this study uses SWOT analysis. The results of the study using SWOT Analysis (*Strength, Weakness, Opportunities, Threat*) concluded that the total IFAS score of 3.30 indicates that *BRI Bank* is strong internally in implementing the ATM Cardless Cash Withdrawal Feature through the *BRI Mobile* application. While the total EFAS score of 3.10 indicates that *BRI* is able to read the opportunities that come and anticipate existing threats.

Keywords: Implementation, Cardless Cash Withdrawals, *BRI Mobile* Application

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi *BRI Mobile* di Kota Kupang dan mengetahui strategi pengembangan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui aplikasi *BRI Mobile* pada masyarakat di Kota Kupang. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan melakukan wawancara terstruktur kepada informan pimpinan, karyawan dan nasabah Bank *BRI* yang menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi *BRI Mobile* pada masyarakat di kota kupang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Hasil penelitian menggunakan Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Oppurtunities, Threat*) mendapatkan kesimpulan bahwa total skor IFAS sebesar 3.30 menunjukkan bahwa Bank *BRI* kuat secara internal dalam implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui aplikasi *BRI Mobile*. Sedangkan total skor EFAS sebesar 3.10 menunjukkan bahwa *BRI* mampu membaca peluang yang datang dan mengantisipasi ancaman yang ada.

Kata Kunci : Implementasi, Tarik Tunai Tanpa Kartu, Aplikasi *BRI Mobile*

1. LATAR BELAKANG

Pada era modern Revolusi Industri 4.0 sekarang ini, hampir seluruh aktivitas kehidupan manusia sudah tidak bisa terlepas dari penggunaan teknologi sebagai fasilitator bagi kegiatan dan layanan lainnya. Penggunaan teknologi tidak lagi hanya sebagai alat bantu saja tetapi merupakan komponen wajib yang harus dimiliki. Teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat seiring dengan peningkatan kebutuhan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pasar.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah sebagian besar gaya hidup masyarakat Indonesia mulai dari pedesaan sampai ke perkotaan. Masyarakat saat ini lebih cenderung menggunakan perangkat telepon pintar (*smartphone*) dalam kehidupan sehari-hari. Bisa dilihat hampir setiap saat orang menggunakan telepon pintar untuk berinteraksi dan berkomunikasi, baik melalui saluran seluler maupun menggunakan sosial media. Hampir

semua kegiatan sehari-sehari tidak terlepas dari telepon pintar, karena sudah terhubung dengan Internet.

Internet juga banyak memudahkan pengguna seperti mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis bahkan melakukan transaksi. Sebagai salah satu dari segmen *Fintech* (*Financial Technology*) *Mobile Banking* tumbuh dipasar Indonesia. *Mobile Banking* sangat berguna bagi konsumen agar dapat melakukan transaksi seperti transfer uang, mengisi pulsa, dan pembayaran tagihan yang dapat dilakukan dengan lebih mudah dimanapun dan kapanpun. Seiring meningkatnya populasi dan penggunaan internet di Indonesia hal tersebut juga berimbas pada meningkatnya kegiatan transaksi *Fintech* di Indonesia

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi di perangkat seluler. Beberapa fitur utama *mobile banking* seperti Cek Saldo dan Riwayat Transaksi, yang membantu nasabah untuk dapat memeriksa saldo rekening dan melihat riwayat transaksi kapan saja dan di mana saja; Kemudian Transfer Dana, yang memungkinkan transfer dana antar rekening, baik dalam bank yang sama maupun antar bank; Lalu ada Pembayaran Tagihan seperti listrik, air, dan telepon dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi; Top-Up Pulsa dan E- Wallet yang memungkinkan nasabah untuk bisa mengisi ulang pulsa telepon seluler dan saldo dompet digital.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu Bank konvensional di Indonesia menyadari bahwa pertumbuhan transaksi digital di Indonesia yang begitu pesat mendorong BRI untuk berinovasi dalam memberikan kenyamanan bertransaksi kepada masyarakat. Peran perbankan sangat penting dalam keberhasilan program ini, oleh karenanya salah satu Bank umum di Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI).

BRI *Mobile* atau disingkat BRImo merupakan aplikasi Keuangan Digital Bank BRI Terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *login face recognition*, *login fingerprint*, *top up gopay*, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund* atau sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro atau Tabungan. Tujuan pengembangan aplikasi BRI *Mobile* BRImo versi terbaru adalah untuk mempersiapkan *business model* baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian *shifting* ke ATM dan *SMS Banking*, diharapkan ke depan seluruh nasabah mulai bertransaksi melalui *internet banking*.

Semakin tingginya penerapan aplikasinya maka penggunaan aplikasinya pada masyarakat tentunya tidak akan lepas dari masalah yang ditimbulkan. Seperti kesulitan dalam menggunakan aplikasinya karena berbagai faktor, baik yang disebabkan oleh faktor internal

(faktor yang disebabkan karena teknologinya) maupun eksternal (faktor yang disebabkan karena kurang pemahaman nasabah). Faktor internal contohnya seperti jaringan yang tidak stabil, aplikasi yang tidak dapat mendeteksi data, server yang error dan pengolahan data yang failed. Sedangkan faktor eksternal meliputi kurang bertanya, mencoba tanpa mengetahui tata caranya, lupa password aplikasi, adapula penyebab yang paling tidak bisa dikendalikan adalah orang lain yang mengetahui password aplikasinya bisa menarik uang tanpa kartu hanya menggunakan token dan nomor hp sehingga bisa menarik uang dengan mudah.

Kota Kupang sebagai Ibukota dari Provinsi Nusa Tenggara Timur mempunyai jumlah penduduk sebesar 446.632 jiwa dengan 346.030 jiwa merupakan penduduk berusia diatas 17 tahun yang berdasarkan syarat utama dari Bank BRI mampu untuk membuka atau memiliki tabungan atau rekening di Bank. Menarik untuk melihat bagaimana implementasi dari maraknya penggunaan fitur tarik tunai non kartu ATM pada masyarakat di Kota Kupang berdasarkan tantangan internal dan eksternal yang dihadapi dalam efektivitas penggunaan fitur terbaru dari Bank BRI ini.

Berdasarkan dari penggambaran fenomena dan penelitian sebelumnya, menarik minat penulis untuk melihat bagaimana implemementasi fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BRI Mobile berlaku pada masyarakat di Kota Kupang berdasarkan tantangan internal dan eksternal yang dihadapi, sehingga penulis melakukan penelitian yang berjudul Implementasi Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Atm Melalui Aplikasi Bri Mobile Pada Masyakat Di Kota Kupang.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif

Penelitian ini berupaya memperoleh gambaran tentang implementasi penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BRImo. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi selanjutnya dianalisis menggunakan analisis SWOT.

3. HASIL PENELITIAN

Implementasi Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BRI Mobile di Kota Kupang

1. Implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BRI *Mobile* Oleh Bank BRI Cabang Kupang

Adapun dalam melakukan inovasi dalam dunia perbankan, Bank Rakyat Indonesia pada tahun 2019 mulai meluncurkan aplikasi BRI *mobile* secara massal bagi para nasabahnya untuk memudahkan proses transaksi secara digital. Sedangkan pada tahun 2022 Bank BRI mulai memperkenalkan fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM yang terdapat pada aplikasi BRI *mobile* yang sangat aplikatif dan modern. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi BRI *mobile* diketahui bahwa para pengguna mulai mengenal dan menggunakan fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM baru sejak tahun 2023 hingga awal 2024, hal ini karena ketidaktahuan mengenai fitur ini sebab menurutnya narasumber, belum adanya sosialisasi ke nasabah tentang aplikatif fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM ini.

Namun berdasarkan wawancara dengan narasumber yang merupakan pegawai Bank BRI diketahui bahwa sosialisasi biasanya dilakukan secara langsung oleh pegawai Bank BRI dan sudah beberapa kali melakukan sosialisasi ke masyarakat dan sekolah karena target implementasi program ini adalah generasi milenial dan pekerja kantor, karena kemelekan teknologi dan lebih mudah untuk promosi, termasuk antaranya lewat media sosial dan surat berita elektronik. Selain itu, untuk masyarakat usia di atas generasi milenial, sosialisasi dilakukan dengan program “MemBRImokan Indonesia” dimana pegawai Bank BRI mendata nasabah yang belum menggunakan aplikasi BRImo lalu akan didatangi atau ditelepon untuk meminta mereka memasang aplikasi BRImo, kemudian akan dijelaskan fitur-fitur pada aplikasi BRImo yang salah satunya fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM. Se jauh manapun implementasi yang dilakukan, pada akhirnya kepuasan nasabah sebagai konsumen dan peningkatan penggunaan Aplikasi BRImo menjadi tujuan utama dirintisnya suatu program.

Implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM cukup baik dengan dibuktikan respon masyarakat yang menilai bahwa fitur ini praktis dan memudahkan, apalagi disaat situasi genting dan lupa untuk membawa dompet serta uang tunai. Namun dari Pihak Bank BRI meminta untuk masyarakat agar lebih sabar dan berhati-hati ketika menggunakan fitur ini, terutama mengenai durasi waktu yang diberikan, agar dengan seksama diperhatikan supaya transaksi berjalan sesuai limit waktu dan tidak terjadi pengulangan.

2. Keputusan Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Pada Masyarakat di Kota Kupang

Berdasarkan wawancara dengan Manajer *Relationship manager priority* Bank BRI diketahui bahwa keunggulan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM dimana transaksi dapat lebih mudah dilakukan lewat *Handphone* tanpa perlu membawa kartu ATM, apalagi pembuatan kartu ATM yang membutuhkan biaya pembuatan sehingga nasabah lebih memilih kepraktisan dalam penggunaan aplikasi BRImo. Selain itu keamanannya pun terjamin berkat sistem

pengaman ganda dimana jika transaksi lewat dari limit batas 5 menit maka akan resmi dibatalkan agar menghindari bahaya pemeretasan oleh pihak tidak bertanggung jawab. Serta keunggulan lainnya ada pada promosi yang melibatkan berbagai *platform modern* pada media sosial dan pengumuman lewat siaran radio dan Televisi.

Namun berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah Bank BRI diketahui bahwa kelemahan hanya pada faktor eksternal, dimana jika tidak ada paket internet atau sedang terjadi gangguan jaringan maka akan sulit mengakses aplikasi BRImo, dan jika sudah mendapat kode transaksi namun terjadi halangan pada internet, maka harus diulang dari awal. Namun beliau menuturkan bahwa tidak ada kelemahan secara langsung berkaitan dengan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM.

Strategi Pengembangan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BRI Mobile Pada Masyarakat di Kota Kupang

1. Analisis Faktor IFAS dan EFAS Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM

A. IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)

1) Kekuatan

- a) Infrastruktur teknologi yang kuat dan sudah ada memungkinkan BRI *Mobile* untuk memberikan layanan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM dengan kecepatan dan keamanan yang tinggi dan baik untuk digunakan.
- b) Jaringan ATM yang luas di Kota Kupang mendukung aksesibilitas Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM di aplikasi BRI *Mobile*, membuat lebih mudah diakses oleh masyarakat.
- c) Kepercayaan masyarakat terhadap BRI menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM, karena nasabah yakin dan percaya akan keamanan dan kehandalan layanan tersebut.
- d) Inovasi dan pengalaman BRI di bidang perbankan memperkuat kemampuan Bank dalam mengembangkan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM yang canggih.
- e) Komitmen BRI untuk meningkatkan layanan digital tercermin dalam pengembangan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM, yang menawarkan solusi modern untuk kebutuhan nasabah di Kota Kupang.

2) Kelemahan

- a) Keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah di Kota Kupang dapat menghambat akses terhadap fitur tarik tunai tanpa kartu di aplikasi BRI *Mobile*.

- b) Kurangnya pengetahuan teknologi pada sebagian masyarakat Kota Kupang mengakibatkan rendahnya adopsi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM.
- c) Potensi ketidakpercayaan terhadap keamanan digital membuat sebagian masyarakat ragu untuk menggunakan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM tanpa kartu melalui aplikasi *BRI Mobile*.
- d) Ketergantungan pada *smartphone* dan akses internet dapat menjadi tantangan besar, karena tidak semua masyarakat Kota Kupang memiliki akses tersebut.

B. EFAS (External Factor Analysis Summary)

1) Peluang

- a) Meningkatnya penggunaan *smartphone* dan internet di Kota Kupang memberikan peluang besar bagi *BRI Mobile* untuk memperkenalkan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM.
- b) Dukungan pemerintah terhadap digitalisasi perbankan memperkuat inisiatif *BRI* dalam mengimplementasikan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM di Kota Kupang.
- c) Trend masyarakat yang semakin terbiasa dengan layanan digital membuka peluang bagi *BRI Mobile* untuk menarik lebih banyak pengguna Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM.
- d) Kemampuan untuk mengintegrasikan layanan dengan platform digital lainnya memungkinkan sinergi yang lebih baik dalam penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM.

2) Ancaman

- a) Persaingan dengan Bank lain yang juga mengembangkan fitur serupa dapat mengurangi persaingan pasar pada *BRI Mobile* dalam layanan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM.
- b) Ancaman serangan cyber terhadap sistem perbankan digital meningkatkan resiko keamanan bagi pengguna Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM di *BRI Mobile*.
- c) Ketidakstabilan regulasi yang dapat mempengaruhi operasional layanan digital berpotensi menghambat perkembangan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM di aplikasi *BRI Mobile*.

2. Analisis Matriks SWOT

Tabel 1 Matriks IFAS

NO	Faktor Kunci Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan				
1	Infrastruktur teknologi yang kuat dan sudah ada.	0.15	4	0.60
2	Jaringan ATM yang luas.	0.15	4	0.60
3	Kepercayaan masyarakat terhadap BRI.	0.10	3	0.30
4	Inovasi dan pengalaman di bidang perbankan.	0.20	4	0.80
5	Komitmen untuk meningkatkan layanan digital.	0.10	3	0.30
Skor Kekuatan		0.70		2.60
Kelemahan				
1	Keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah di Kota Kupang.	0.10	3	0.30
2	Kurangnya pengetahuan teknologi pada sebagian masyarakat.	0.07	2	0.14
3	Potensi ketidakpercayaan terhadap keamanan digital.	0.07	2	0.14
4	Ketergantungan pada <i>smartphone</i> dan akses internet.	0.06	2	0.12
Skor Kelemahan		0.30		0.70
Total Skor Kekuatan + Kelemahan		1.00		3.30

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 1 Analisis IFAS, total skor IFAS sebesar 3.30 menunjukkan bahwa Bank BRI kuat secara internal dalam implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui aplikasi BRI *Mobile*.

Matriks EFAS digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor eksternal pada implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui aplikasi BRI *Mobile*. Matriks ini menggambarkan kondisi peluang dan ancaman yang dihitung berdasarkan rating dan bobot.

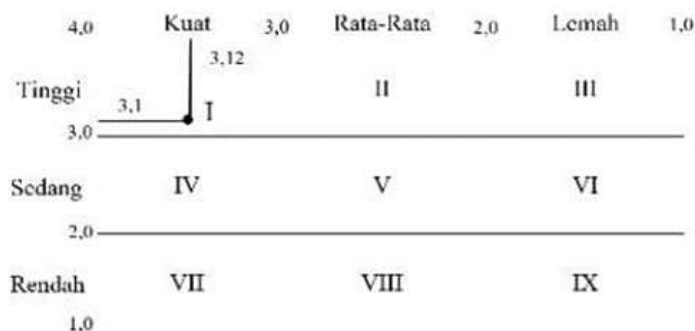
Tabel 2 Matriks EFAS

No	Faktor Kunci Internal	Bobot	Rating	Skor
Peluang				
1	Meningkatnya penggunaan <i>smartphone</i> dan internet.	0,20	4	0,80
2	Dukungan pemerintah terhadap digitalisasi perbankan.	0,15	3	0,45
3	<i>Trend</i> masyarakat yang semakin terbiasa dengan layanan digital.	0,15	3	0,45
4	Kemampuan untuk mengintegrasikan layanan dengan platform digital lainnya.	0,20	4	0,80
Skor Peluang		0,70		2,50
Ancaman				
1	Persaingan dengan Bank lain yang juga mengembangkan fitur serupa.	0,10	2	0,20
2	Ancaman serangan siber terhadap sistem perbankan digital.	0,10	2	0,20
3	Ketidakstabilan regulasi yang dapat mempengaruhi operasional layanan digital.	0,10	2	0,20
Skor Ancaman		0,30		0,60
Total Skor Peluang + Ancaman		1,00		3,10

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2 Analisis EFAS, total skor EFAS sebesar 3.10 menunjukkan bahwa BRI mampu membaca peluang yang datang dan mengantisipasi ancaman yang ada.

Matriks SWOT dibuat berdasarkan analisis SWOT dan digunakan untuk menyusun strategi-strategi umum yang dapat diambil perusahaan. Matriks IE dibuat berdasarkan hasil dari matriks IFAS dan EFAS untuk menentukan posisi perusahaan pada matriks IE.



Gambar 1. Matriks IE

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024

Matriks IE (Internal-Eksternal) menggunakan total skor IFAS yaitu 3.30 sebagai sumbu X dan total skor EFAS yaitu 3.10 sebagai sumbu Y untuk menunjukkan posisi perusahaan pada sembilan sel yang ada. Total skor IFAS dan EFAS pada Matriks menunjukkan posisi perusahaan berada pada sel I, yang berarti "growth". Jika Bank BRI berada pada sel ini, kondisi perusahaan sedang bertumbuh dan berkembang.

Tabel 4 Matriks SWOT

IFAS	Strength (S)	Weakness (W)
EFAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastruktur teknologi yang kuat dan sudah ada. 2. Jaringan ATM yang luas. 3. Kepercayaan masyarakat terhadap BRI. 4. Komitmen untuk meningkatkan layanan digital. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah di Kota Kupang. 2. Kurangnya pengetahuan teknologi pada sebagian masyarakat. 3. Potensi ketidakpercayaan terhadap keamanan digital.
Opportunities (O)	Strategi SO:	Strategi WO:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya penggunaan smartphone dan internet. 2. Dukungan pemerintah terhadap digitalisasi perbankan. 3. Trend masyarakat yang semakin terbiasa dengan layanan digital. 4. Kemampuan untuk mengintegrasikan layanan dengan platform digital lainnya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan infrastruktur teknologi dan jaringan ATM yang luas untuk meningkatkan adopsi fitur baru. 2. Menggunakan kepercayaan masyarakat dan pengalaman di bidang perbankan untuk mempromosikan keamanan dan kemudahan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM. 3. Mengembangkan fitur-fitur tambahan yang memanfaatkan trend digitalisasi dan dukungan pemerintah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan edukasi dan pelatihan tentang penggunaan fitur digital untuk masyarakat. 2. Membangun kepercayaan masyarakat melalui kampanye yang menunjukkan keamanan dan manfaat dari Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM. 3. Mengurangi ketergantungan pada smartphone dengan menyediakan opsi lain untuk akses fitur.
Threats (T)	Strategi (ST):	Strategi WT:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan dengan bank lain yang juga mengembangkan fitur serupa. 2. Ancaman serangan siber terhadap sistem perbankan digital. 3. Ketidakstabilan regulasi yang dapat mempengaruhi operasional layanan digital. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas dan keamanan layanan digital untuk mengungguli persaingan. 2. Memanfaatkan kepercayaan masyarakat untuk membangun citra positif dan loyalitas nasabah. 3. Menyediakan fitur tambahan yang meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengguna. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalin kerjasama dengan pihak ketiga untuk memperkuat keamanan digital. 2. Melakukan evaluasi reguler dan peningkatan infrastruktur untuk mengatasi kelemahan sistem. 3. Mengembangkan strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi ketidakpercayaan terhadap fitur digital.

Sumber: Data Diolah, 2024

Dengan analisis ini, Bank BRI dapat menentukan alternatif strategi yang efektif untuk mengembangkan implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui aplikasi BRI *Mobile* pada masyarakat di Kota Kupang.

4. PEMBAHASAN

Implementasi penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM pada Aplikasi BRI *Mobile* oleh Bank BRI Cabang Kupang berdasarkan wawancara dengan Pimpinan Bank BRI Cabang Kupang serta nasabah Bank BRI didapati kesimpulan bahwa cukup baiknya implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM dimana kualitas aplikasi dan pelayanan memudahkan dalam proses transaksi apalagi disaat kelupaan atau kesulitan membawa tas ataupun dompet untuk sekedar membawa kartu ATM ataupun uang tunai. Oleh sebab itu, menggunakan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM memberikan kelebihan pada kepraktisannya dibandingkan harus melakukan transaksi manual yang membutuhkan banyak tenaga dan waktu. Namun dari Pihak Bank BRI meminta untuk masyarakat agar lebih sabar dan berhati-hati ketika menggunakan fitur ini, terutama mengenai durasi waktu yang diberikan, agar dengan seksama diperhatikan supaya transaksi berjalan sesuai limit waktu dan tidak terjadi pengulangan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut sesuai dengan teori implementasi yang menyatakan bahwa Implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut (Mulyadi, 2015:47), yang dalam hal ini program yang dimaksud adalah Aplikasi BRI *Mobile* dengan terdapat Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM yang bertujuan berinovasi pada digital ekonomi khususnya di dunia perbankan dalam memudahkan transaksi bagi nasabah dimanapun dan kapanpun melalui *smartphone* masing-masing.

Sebagai perwujudan dari implementasi suatu program, kepuasan konsumen menjadi suatu harga yang mutlak sehingga terjadinya keputusan penggunaan oleh para nasabah Bank BRI Cabang Kupang dalam menggunakan Aplikasi BRI *Mobile* dengan terdapat Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM. Kesimpulan yang didapat setelah melakukan wawancara dengan para nasabah Bank BRI Cabang Kupang ditemukan bahwa para nasabah cenderung menyukai dan memutuskan menggunakan Aplikasi *BRImo* dan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM sebab memiliki keunggulan dimana kemudahan dalam bertransaksi, tidak menggunakan kartu ATM sehingga tidak terjadi masalah seperti kartu blokir dan kartu tertelan oleh mesin. Selain itu, keamanan uang terjaga karena jika terjadi gagal transaksi, uang nasabah tetap utuh dan

aman, selain itu ada limit waktu transaksi sehingga nasabah akan lebih bertanggung jawab menyelesaikan transaksinya dan menghindari peluang diretasnya aplikasi. Serta yang terpenting, pelayanan dari pihak Bank BRI sangat baik dan ramah terutama dalam mengedukasi para nasabah baru.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, sesuai dengan penerapan teori keputusan penggunaan yang menyatakan bahwa proses dimana seorang pengguna mengenali masalahnya terlebih dahulu, mencari informasi terkait sistem atau produk tertentu, lalu menguji seberapa baikkah masing-masing alternatif yang tersedia sehingga dapat memecahkan masalah yang ada, lalu diarahkanlah kepada keputusan penggunaannya (Khoiriyah & Putra, 2022). Dalam hal ini, keputusan penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM pada Aplikasi BRImo diputuskan oleh para nasabah karena mampu menjadi inovasi dan pemecahan masalah terkait dengan efisiensi dan efektivitas transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus ribet membawa dompet ataupun kartu ATM, transaksi dapat dilakukan dengan mudah di smartphone kemudian hanya tinggal mengambil uangnya di ATM terdekat.

Hasil penelitian menggunakan Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threat) mendapatkan kesimpulan bahwa total skor IFAS sebesar 3.30 menunjukkan bahwa Bank BRI kuat secara internal dalam implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui aplikasi BRI Mobile. Sedangkan total skor EFAS sebesar 3.10 menunjukkan bahwa BRI mampu membaca peluang yang datang dan mengantisipasi ancaman yang ada. Berkaitan dengan hasil tersebut, menjadi gambaran bahwa keunggulan yang dimiliki Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM pada Aplikasi BRImo seperti Infrastruktur teknologi yang kuat, jaringan ATM yang luas, kepercayaan masyarakat terhadap Bank BRI, dan komitmen untuk meningkatkan layanan digital mampu mengatasi kelemahan yang ada.

Sehingga strategi yang dapat dilakukan oleh Bank BRI adalah dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi dan jaringan ATM yang luas untuk meningkatkan adopsi fitur baru. Kemudian menggunakan kepercayaan masyarakat dan pengalaman di bidang Perbankan untuk melakukan promosi keamanan dan kemudahan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM. Setelah itu, mulai mengembangkan fitur-fitur tambahan yang memanfaatkan trend digitalisasi dan dukungan pemerintah agar kiranya semakin memantapkan fitur ini di berbagai kalangan masyarakat, sekaligus menginovasikan ide fitur baru yang menjadikan Aplikasi BRI Mobile menjadi pusat model digitalisasi dalam dunia Perbankan.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian dari Fajriastuti dan Arman pada tahun 2022 tentang “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless With

Drawal” yang berkesimpulan bahwa pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Kesamaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah bahwa para nasabah Bank membuat keputusan penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM karena kemudahan dalam bertransaksi, keamanan aplikasi, dan pelayanan yang prima dari Bank BRI sebagai Bank penyedia jasa keuangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Cukup baiknya implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM membuat para nasabah memutuskan menggunakan fitur ini karena kualitas aplikasi dan pelayanan yang memudahkan dalam proses transaksi apalagi disaat kelupaan atau kesulitan membawa tas maupun dompet untuk sekedar membawa kartu ATM ataupun uang tunai. Oleh sebab itu, menggunakan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM memberikan kelebihan pada kepraktisannya dibandingkan harus melakukan transaksi manual yang membutuhkan banyak tenaga dan waktu
2. Hasil Analisis SWOT bahwa total skor IFAS sebesar 3.30 menunjukkan bahwa Bank BRI kuat secara internal dalam implementasi Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui aplikasi *BRI Mobile*. Sedangkan total skor EFAS sebesar 3.10 menunjukkan bahwa BRI mampu membaca peluang yang datang dan mengantisipasi ancaman yang ada. Hasil ini menjadi gambaran bahwa keunggulan yang dimiliki Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM pada Aplikasi BRImo seperti Infrastruktur teknologi yang kuat, jaringan ATM yang luas, kepercayaan masyarakat terhadap Bank BRI, dan komitmen untuk meningkatkan layanan digital mampu mengatasi kelemahan yang ada. Sehingga strategi yang dapat dilakukan oleh Bank BRI adalah dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi dan jaringan ATM yang luas untuk meningkatkan adopsi fitur baru. Kemudian menggunakan kepercayaan masyarakat dan pengalaman di bidang Perbankan untuk melakukan promosi keamanan dan kemudahan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM. Setelah itu, mulai mengembangkan fitur-fitur tambahan yang memanfaatkan *trend* digitalisasi dan dukungan pemerintah agar kiranya semakin memantapkan fitur ini di berbagai kalangan masyarakat, sekaligus menginovasikan ide fitur baru yang

menjadikan Aplikasi BRI *Mobile* menjadi pusat model digitalisasi dalam dunia Perbankan.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Bank BRI Cabang Kupang agar lebih giat lagi dalam melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM di berbagai kalangan masyarakat tentang kemudahan dan efisiensi menggunakan Aplikasi BRI *Mobile* sehingga lebih banyak masyarakat yang tertarik menjadi nasabah Bank BRI. Selain itu pengembangan inovasi fitur-fitur baru pada Aplikasi BRI *Mobile* akan semakin menjadikan Bank BRI sebagai *role model* bagi Bank konvensional dalam memanfaatkan digital dalam ekonomi khususnya perbankan.
2. Bagi nasabah Bank BRI Cabang Kupang, sesuai dengan instruksi dari Pimpinan Bank BRI Cabang Kupang agar lebih berhati-hati dan sabar dalam menggunakan Aplikasi BRImo khususnya Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM, terlebih saat melewati limit waktu transaksi agar tidak panik dan memilih untuk melakukan transaksi ulang. Karena uang nasabah tidak akan di serap tapi akan kembali, sehingga tidak perlu kuatir saat menggunakan fitur ini.

DAFTAR REFERENSI

- Arliyani, E., & Vidyasari, R. (2022). *Esi Arliyani, Rahmanita Vidyasari* (3rd ed.).
- Bancin, I. W. D., & Jannah, N. (2022). Analisis minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI Mobile dalam pembayaran e-commerce: Studi kasus pada mahasiswa UINSU. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(2), 1487–1499.
- Bungin, B. (2008). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya* (K. Prendana, Ed.; 2nd ed., Vol. 1).
- Erianto, M. T., Maulana, T., & Anggraini, D. (2020). Pengembangan arsitektur transaksi tarik tunai tanpa kartu untuk anggota koperasi pada jaringan ATM perbankan. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 19(2), 227–242. <https://doi.org/10.32409/jikstik.19.2.90>
- Fajriastuti, N., & Arman, A. (2022). Pengaruh pengetahuan, keamanan, dan kemudahan transaksi terhadap minat nasabah milenial Bank Syariah Indonesia. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 8(1), 65–78.
- Farhatun Nisaul Ahadiyah. (2023). Perkembangan teknologi informasi terhadap peningkatan bisnis online. *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 1(1), 41–49. <https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v1i1.5>

- Hawu, L. W., Ratu, M., & Ballo, F. W. (2022). Implementasi transaksi non tunai QRIS di Desa Detusoko Barat Kabupaten Ende. *Research Journal of Accounting and Business Management*, 6(2), 203. <https://doi.org/10.31293/rjabm.v6i2.6655>
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2019). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi daya guna terhadap minat nasabah menggunakan Mandiri Online pada PT. Bank Mandiri (Persero) KCP Gatot Subroto 2. In *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2019*, 2(2), 1128–1136.
- Kamalianda, S. (2022). Pengaruh pertumbuhan ekonomi dan pendidikan terhadap penyerapan tenaga kerja di Provinsi Aceh dalam perspektif ekonomi Islam tahun 2014-2021. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 1–139.
- Khoiriyah, U., & Putra, P. (2022). Analisis jalur pengaruh pengambilan keputusan bertransaksi melalui BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2522. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6455>
- Kotler, P., & Keller, K. (2018). *Manajemen pemasaran jilid 1*. Databoks.
- Lewa Djo, A. J., Tameno, N., & Kiak, N. T. (2024). Analisis persepsi penggunaan QRIS (Quick Response Indonesia Standard) sebagai alat transaksi UMKM di Kota Bajawaj. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(09), 3449–3463. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i09.1155>
- Metkono, D. M., Ballo, F. W., Tungga, C. A., Adisucpto Penfui, J., & Tenggara Timur, N. (2024). Preferensi konsumen terhadap layanan m-banking (studi kasus pada Bank NTT). *Bisnis Dan Manajemen (EBISMEN)*, 3(1). <https://doi.org/10.58192/ebismen.v3i1.1725>
- Muktar, B. (2018). *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (P. Online, Ed.; Vol. 45). Preneda Online.
- Palupi, T. T. (2023). Analisis transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM melalui aplikasi BSI Mobile dikalangan generasi milenial Kota Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(1), 1–14.
- Ratu, M., & Muttaqin, Z. (2018). Evaluasi kinerja pembangunan daerah tahun 2018: Evaluasi capaian pembangunan dan relevansi dokumen perencanaan Provinsi Nusa Tenggara Timur. In D. Brianto & I. Widyawati (Eds.), *Direktorat Pemantauan, Evaluasi, dan Pengendalian Pembangunan Daerah Kementerian PPN/Bappenas*.
- Redentus Natalis Jelahun, Nikson Tameno, & Maria I. H. Tiwu. (2023). Brilink user satisfaction analysis in Kupang City. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 2(11), 2737–2746. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i11.6929>
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa layanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2).
- Simorangkir, I. (2014). *Kebijakan bank sentral: Teori dan praktik*. In R. Persada (Ed.), Raja Grafindo Persada.

Sitompul, E., & Santoso, S. (2021). Analisis penggunaan fasilitas tarik tunai saldo GoPay melalui ATM XXX dengan mekanisme tarik tunai tanpa kartu di Jakarta. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 9(2), 221–236.
<https://doi.org/10.29303/distribusi.v9i2.171>

Sukirno, S. (2016). *Mikroekonomi: Teori pengantar* (R. Pers, Ed.; 3rd ed., Vol. 31).

Wiastrono, A., & Ramadhani, E. F. (2021). Pengaruh kualitas layanan ATM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada KCP “Bank BRI Malang.” *Journal Koperasi Dan Manajemen*, 2(1), 38–48.