

**EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRI *MOBILE*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA
NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG KEFAMENANU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



OLEH

**DIONISIA ADVENIA AM'UNA
NPM : 22190105**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul:


**EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRI
MOBILE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG KEFAMENANU**


Disusun Oleh :

Nama : Dionisia Advenia Am'una
NPM : 22190105
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor (UNIMOR)
Disetujui pada tanggal : 05 April 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM
NIP : 197311222021212002


Henderikus Hironimus Botha, S.IP., M.AP
NIP : 199006102019031012

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Timor



Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM
NIP : 197311222021212002

HALAMAN PENGESAHAN

**EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRI
MOBILE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG KEFAMENANU**

Disusun Oleh :

Dionisia Advenia Am'una
22190105

**Skripsi ini telah dipertahankan
dihadapan Dewan Penguji**

Hari/tanggal : Senin, 22 Januari 2024
Tempat : Ruang AN 1
Waktu : 14.40 - 15.00 WITA

Susunan Dewan Penguji :

1. **Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP**
(Ketua)
2. **Henderikus Hironimus Botha, S.IP., M.AP**
(Sekretaris)
3. **Dr. A.P Aplonia Pala, S.Sos., MM**
(Anggota)



Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Yoakin Rembu, S.Sos., M.AP
NIP: 198504162019031009

PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini dengan judul **EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRI *MOBILE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KEFAMENANU** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU.20 Tahun 2023, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu, 05 April 2024
Mahasiswa.



NAMA : Dionisia Advenia Amuna
NPM : 22190105
PRODI : Ilmu Administrasi Negara

HALAMAN MOTTO

“Bukan Aku Yang Mampu, Tapi
Tuhanlah Yang Menolong” (Yesaya 41:10)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan rendah hati kepada :

1. Ayah tercinta Martinus Taek, Ibu Petronela Mutik, Kakak Fransiskus X. Am'una, Adik Maria Y. Am'una, Adik Flavianus Am'una, Adik Prisila A, Amuna yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Efadius Beni Moruk yang memberikan doa dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini
3. Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRI MOBILE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KEFAMENANU”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari pihak lain secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun skripsi ini.
2. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan dosen Pembimbing I yang selalu memberikan waktu dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Yoakim Rembu, S.Sos., M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
4. Hendrikus Hironimus Botha, S.IP., M.AP selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Stefanus Bekun, S.Sos.,M.AP Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, koreksi dan perbaikan demi penyempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Tenaga Pendidik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang tidak sempat peneliti sebutkan nama satu persatu yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua, kakak, adik, sahabat, dan pihak yang membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang sudah berjuang bersama peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri karena tidak memutuskan untuk berhenti dan sudah berjuang sampai titik ini. Tetap semangat dan bertahan melewati semua ujian ini sampai selesai dengan banyaknya tantangan dan pengumulan. Terima kasih telah bertahan. *You do are best!*

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan belum sampai pada kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, skripsi ini akan bermanfaat bagi para pembaca.

Kefamenanu, 22 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Efisiensi	9
2.1.1 Pengertian Efisiensi	9
2.1.2 Teori Harrington Emerson	10
2.2 Konsep Efektivitas	10
2.2.1 Pengertian Efektivitas	11
2.2.2 Indikator Efektivitas	12
2.2.3 Pendekatan Efektivitas	14
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Konsep Pelayanan	16
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian.....	29
3.3 Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Timor Tengah Utara.....	35
4.1.2 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia	36

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia	36
2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	40
3. Sumber Daya Manusia di Bank Rakyat Indonesia.....	41
4. Sarana dan Prasarana.....	44
5. Prosedur Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia.....	45
4.2 Penyajian Data Fokus.....	46
4.2.1 Indikator Efisiensi Menurut Teori Harrington Emerson.....	46
4.2.2 Indikator Efektivitas Menurut Kurniawan	51
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 Indikator Efisiensi Menurut Teori Harrington Emerson.....	62
4.3.2 Indikator Efektivitas Menurut Kurniawan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi BRImo pada Bank BRI Cabang Kefamenanu Tahun 2022	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Table 4.1	Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi BRImo berdasarkan Jenis Kelamin di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu.....	38
Tabel 4.2	Jumlah Nasabah Yang Tidak Menggunakan Aplikasi BRImo berdasarkan Jenis Kelamin di Bank Pengguna Aplikasi BRImo di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu.....	39
Tabel 4.3	Mata Pencaharian Nasabah pengguna aplikasi BRImo di Bank Rakyat Indonesia	39
Tabel 4.4	Daftar Sumber Daya Manusia di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu	41
Tabel 4.5	Jenjang Pendidikan Pegawai di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu	43
Tabel 4.6	Sarana dan Prasarana di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu ..	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.1 Model Interaktif: Analisis Interaktif	34
Gambar 4.1 Fitur Aplikasi BRI <i>Mobile</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 3 Identitas Informan
- Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Jenis penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah informan dan dokumen. Teknik pengelolaan dan analisis data dengan melalui beberapa tahapan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *Mobile*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan yang dibuat oleh BRI dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sudah mencapai hasil yang efektif dan efisien. Dapat disimpulkan bahwa efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah adalah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi melalui BRI *Mobile* sehingga nasabah dapat bertransaksi dimana saja dengan cepat dan aman. Kemudian nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM.

Kata kunci : Efisiensi, Efektivitas, Mobile, Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

The problem in this research is how efficient and effective the use of the BRI Mo application is in improving the quality of service to customers. The aim of this research is to analyze and describe the efficiency and effectiveness of using the BRI Mobile application in improving the quality of service to customers. This type of research uses descriptive qualitative. Data collection was carried out by conducting observations, interviews and documentation. The data sources used are informants and documents. Data management and analysis techniques go through several stages, namely: data reduction, data presentation, and drawing conclusions related to the efficiency and effectiveness of using the BRI Mobile application. The research results show that the policies made by BRI can improve service quality, achieving effective and efficient results. It can be concluded that the efficiency and effectiveness of using the BRI Mobile application in improving the quality of service to customers is that it makes it easier for customers to carry out transactions through BRI Mobile so that customers can make transactions anywhere quickly and safely. Then customers can directly carry out banking transactions without having to come to a bank office or ATM.

Keywords: Efficiency, Effectiveness, Mobile, Service, Quality