



## EBISNIS (Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis)

p-ISSN : 1979-0155 (print) e-ISSN : 2614-8870 (online)

Vol. 19, No. 1, Juli 2026

<https://journal.stekom.ac.id/index.php/Bisnis>

# Pengaruh Penerapan Brimo Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank BRI

Rizha Desty septia<sup>1</sup>, Jeni Putriani<sup>2</sup>, Miki Rinaldo<sup>3\*</sup>, Indi Ramadani<sup>4</sup>, Hendri<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Jenderal Sudirman, No. 185, Bengkulu, Bengkulu, 38117

<sup>2,3,4,5</sup> Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Jenderal Sudirman, No. 185, Bengkulu, Bengkulu, 38117

Email author: rizhadesty896septia@gmail.com<sup>1</sup>, jeniputriani21@gmail.com<sup>2</sup>,

mikirinaldo6@gmail.com<sup>3</sup>, indirahmadani153@gmail.com<sup>4</sup>, hendry.kasener11@gmail.com<sup>5</sup>

### Article Info

#### Article history:

Masuk: 10 Januari 2026

Revisi: 21 Februari 2026

Diterima: 17 Maret 2026

Tersedia: 12 Juni 2026

Terbit: 01 Juli 2026

#### Keywords:

BRImo;

Service Quality;

Bank BRI

### ABSTRACT

*The rapid development of digital technology has encouraged the banking industry to transform its services in order to improve service quality and customer satisfaction. One of the digital banking innovations developed by Bank Rakyat Indonesia (BRI) is BRImo as a mobile banking application. This study aims to analyze the effect of the implementation of BRImo on improving service quality and customer satisfaction at Bank BRI. This research employs a quantitative method with a survey approach. Data were collected through the distribution of questionnaires to BRI customers who actively use the BRImo application for banking transactions. The data were analyzed using multiple linear regression analysis to examine the effect of BRImo implementation on service quality and customer satisfaction. The results indicate that the implementation of BRImo has a positive and significant effect on improving the service quality of Bank BRI. Furthermore, improved service quality through the use of BRImo also has a positive impact on customer satisfaction. These findings suggest that the digitalization of banking services through the BRImo application enhances service effectiveness by providing convenience, speed, and security for customers. Therefore, Bank BRI is expected to continuously improve BRImo features and security systems to maintain and increase customer satisfaction in the long term.*

### Corresponding Author:

Miki Rinaldo,

Universitas Prof., Dr. Hazairin S.H

Jalan Jend. A. Yani No.1, Kebun Ros, Kec. Tlk. Segara, Kota Bengkulu, Bengkulu 38115

Email: mikirinaldo6@gmail.com



### ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk melakukan transformasi layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. BRImo merepresentasikan

manifestasi inovasi digital dalam lanskap perbankan nasional sebagai platform mobile banking yang dirancang dan dioperasikan oleh Bank Rakyat Indonesia. Kajian ini diarahkan untuk mengurai secara empiris konsekuensi implementasi BRImo terhadap elevasi mutu pelayanan serta derajat kepuasan nasabah BRI. Riset ini mengadopsi paradigma kuantitatif melalui pendekatan survei, dengan pengumpulan data yang dilakukan посредством penyebaran kuesioner kepada nasabah BRI yang secara aktif memanfaatkan BRImo sebagai medium transaksi perbankan. Analisis data dilaksanakan menggunakan regresi linear berganda guna menguji relasi kausal antara penerapan BRImo, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa implementasi BRImo memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan BRI. Lebih lanjut, kualitas layanan yang dimediasi oleh penggunaan BRImo terbukti berkontribusi positif terhadap pembentukan kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa akselerasi digitalisasi perbankan melalui BRImo tidak sekadar memperkuat efektivitas pelayanan, melainkan juga mengorkestrasi pengalaman nasabah yang lebih mudah, cepat, dan nyaman. Oleh karena itu, Bank BRI diharapkan dapat terus mengembangkan fitur dan keamanan BRImo guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Kata kunci : BRImo, Kualitas layanan, Bank BRI

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi telah merekonfigurasi tatanan operasional di berbagai sektor strategis, termasuk sektor perbankan. Dalam konteks ini, digitalisasi layanan tampil sebagai instrumen strategis yang tidak sekadar diarahkan pada optimalisasi efisiensi operasional, melainkan juga pada penguatan mutu pelayanan serta posisi kompetitif bank di tengah eskalasi kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Nasabah kontemporer memproyeksikan layanan perbankan yang serba cepat, mudah dijangkau, memiliki tingkat keamanan tinggi, serta fleksibel dalam ruang dan waktu tanpa ketergantungan pada kehadiran fisik di kantor cabang. Dinamika tersebut menjadi katalis bagi institusi perbankan untuk secara berkelanjutan merekayasa inovasi melalui pengembangan layanan yang bertumpu pada teknologi digital.

Sebagai salah satu institusi perbankan dengan skala terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia telah menginisiasi transformasi layanan melalui pengembangan aplikasi mobile banking yang dikenal sebagai BRImo. Platform digital ini dikonstruksikan sebagai medium transaksi terpadu yang memungkinkan nasabah melakukan beragam aktivitas perbankan mulai dari transfer dana, pembayaran, pembelian, hingga pengelolaan rekening secara daring. Implementasi BRImo diproyeksikan sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan perbankan dengan menghadirkan pola pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta adaptif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan nasabah.

Kualitas layanan dipahami sebagai salah satu faktor esensial yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam industri perbankan. Layanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap bank. Pada lanskap perbankan digital, kualitas layanan tidak sekadar diukur dari aspek pelayanan langsung, melainkan juga mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, keandalan sistem, kecepatan transaksi, serta keamanan data nasabah. Oleh karena itu, penerapan layanan digital seperti BRImo perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Meskipun BRImo telah banyak digunakan oleh nasabah Bank BRI, masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapannya, seperti kendala teknis, gangguan sistem, serta tingkat literasi digital nasabah yang beragam. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas penerapan BRImo dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara optimal. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh mobile banking terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah menunjukkan temuan yang beragam, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dengan fokus pada aplikasi BRImo sebagai objek penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan BRImo terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank BRI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak perbankan, khususnya Bank BRI, dalam mengevaluasi dan mengembangkan layanan digital perbankan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perbankan digital dan kepuasan nasabah.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan dapat dipahami sebagai proses transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional ke sistem berbasis teknologi digital guna menambah tingkat efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (2021) menyatakan bahwa digitalisasi perbankan bertujuan untuk memperluas akses layanan keuangan, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat daya saing industri perbankan nasional di era digital. Digital banking menyediakan posibilitas bagi nasabah operasionalisasi transaksi keuangan secara mandiri tanpa batasan ruang dan waktu.

Menurut Nugroho dan Setyowati (2022), digitalisasi perbankan berperan penting dalam meningkatkan pengalaman nasabah (*customer experience*) melalui layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman. Transformasi digital juga mendorong bank untuk mengembangkan inovasi layanan berbasis aplikasi mobile sebagai sarana utama interaksi dengan nasabah. Dalam penelitian ini, digitalisasi perbankan diwujudkan melalui penerapan aplikasi BRImo sebagai layanan mobile banking Bank BRI.

### 2.2 Mobile Banking (BRImo)

Mobile banking dapat dipahami sebagai konstruksi layanan perbankan digital yang memfasilitasi nasabah dalam mengeksekusi berbagai transaksi keuangan melalui perangkat bergerak yang dioperasikan dengan dukungan aplikasi berbasis sistem digital. Menurut Pratama dan Widodo (2021), mobile banking memberikan kemudahan akses layanan perbankan serta meningkatkan efisiensi transaksi dibandingkan layanan perbankan konvensional. Penggunaan mobile banking juga dinilai mampu meningkatkan kualitas layanan karena mengurangi ketergantungan terhadap layanan tatap muka di kantor cabang.

BRImo merupakan aplikasi mobile banking yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia dengan fitur terintegrasi yang mencakup transfer dana, pembayaran, pembelian, serta pengelolaan rekening. Kajian oleh Sari dan Rahman (2023) memperlihatkan bahwasanya penerapan BRImo memberikan pengaruh positif terhadap persepsi nasabah terhadap kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan perbankan digital. Dalam penelitian ini, penerapan BRImo diposisikan sebagai variabel independen.

### 2.3 Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*)

Kualitas layanan digital atau *e-service quality* merupakan tingkat keunggulan layanan berbasis elektronik yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Zeithaml et al. (2020), kualitas layanan digital mencerminkan kompetensi dari sistem elektronik dalam menyediakan layanan yang andal, responsif, aman, dan mudah dioperasionalkan. Dalam konteks mobile banking, kualitas layanan tidak sekadar dilihat dari hasil transaksi, melainkan juga dari pengalaman penggunaan aplikasi.

Penelitian oleh Wardhana (2022) menemukan bahwa dimensi kualitas layanan digital seperti keandalan sistem, kecepatan akses, kemudahan penggunaan, dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan perbankan digital. Kualitas layanan digital yang baik akan meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan nasabah dalam memakai aplikasi mobile banking. Pada kajian ini, kualitas layanan diposisikan sebagai variabel intervening.

### 2.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merefleksikan kondisi afektif yang terbentuk sebagai hasil evaluatif atas kesesuaian antara kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasi yang telah dikonstruksi oleh nasabah sebelumnya. Menurut Kotler et al. (2021), kepuasan nasabah merupakan indikator utama keberhasilan

perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan nasabah dalam perbankan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan penggunaan teknologi, serta keamanan sistem. Penelitian oleh Cahya et al. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pengguna mobile banking dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan digital dan kepercayaan terhadap sistem. Nasabah yang mencapai tingkat kepuasan yang tinggi umumnya memperlihatkan kecenderungan keberlanjutan penggunaan layanan sekaligus kemauan untuk mendiseminasikan pengalaman positif tersebut kepada pihak lain. Dalam kerangka penelitian ini, kepuasan nasabah ditempatkan sebagai konstruk terikat yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang diuji.

### 2.5 Pengaruh Penerapan BRImo terhadap Kualitas Layanan

Penerapan mobile banking yang optimal mampu menambah tingkat kualitas layanan perbankan melalui sistem yang cepat, akurat, dan mudah digunakan. Penelitian oleh Sari dan Rahman (2023) membuktikan bahwa penerapan BRImo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan digital Bank BRI. Semakin baik fitur dan performa aplikasi, semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan bank.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan BRImo sebagai inovasi digital perbankan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan.

### 2.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan menempati posisi sentral dalam pembentukan kepuasan nasabah. Wardhana (2022) menegaskan bahwa mutu layanan digital yang terkelola secara optimal mampu mengonstruksi pengalaman pengguna yang positif, yang pada akhirnya bereskalasi menjadi peningkatan tingkat kepuasan nasabah. Dalam ranah mobile banking, stabilitas sistem serta jaminan keamanan transaksi berfungsi sebagai determinan krusial yang membentuk persepsi kepuasan pengguna. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian Cahya et al. (2024) mengafirmasi bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BRImo.

### 2.7 Pengaruh Penerapan BRImo terhadap Kepuasan Nasabah

Penerapan BRImo secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah melalui kemudahan dan efisiensi transaksi. Penelitian oleh Pratama dan Widodo (2021) menyatakan bahwa inovasi layanan mobile banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah apabila mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara cepat dan aman. Dengan demikian, penerapan BRImo diduga berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah Bank BRI.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Eksplorasi kajian ini menerapkan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan metode penelitian kepustakaan (library research) yang sepenuhnya berbasis data sekunder. Pendekatan kualitatif-deskriptif digunakan untuk memahami, menganalisis, dan menginterpretasikan fenomena penerapan aplikasi BRImo sebagai bagian dari digital banking serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdasarkan sumber-sumber tertulis yang relevan.

Penelitian kepustakaan dipilih karena kajian ini tidak mengimplementasikan penghimpunan data secara langsung di lapangan, melainkan memanfaatkan hasil-hasil penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, buku referensi, serta dokumen resmi yang telah dipublikasikan. Metode ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman konseptual dan empiris yang komprehensif mengenai topik penelitian dengan mengkaji berbagai pandangan dan temuan akademik yang telah ada.

### 3.2 Fokus dan Objek Penelitian

Fokus utama kajian ini, yakni penerapan aplikasi BRImo dalam konteks digital banking dan hubungannya dengan kualitas layanan serta kepuasan nasabah Bank BRI. Objek penelitian tidak diarahkan pada individu atau responden tertentu, melainkan pada konsep, kebijakan, dan implementasi layanan digital BRImo sebagaimana dijelaskan dalam berbagai sumber ilmiah dan dokumen resmi.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada keterkaitan antara digitalisasi perbankan melalui BRImo dengan peningkatan kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah, sehingga analisis dilakukan secara konseptual dan berbasis bukti empiris dari penelitian terdahulu.

### 3.3 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diterapkan pada kajian ini, yakni data sekunder, merujuk pada himpunan informasi yang telah lebih dahulu dihimpun dan terdokumentasi oleh pihak lain, sehingga dimanfaatkan kembali dalam penelitian tanpa melalui proses pengumpulan primer secara langsung. Bukti empiris yang diterapkan berupa data kualitatif dalam bentuk narasi, temuan penelitian, konsep teoritis, dan hasil kajian empiris yang berkaitan dengan digital banking, mobile banking, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah.

### 3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam kajian ini diperoleh dari berbagai referensi akademik dan dokumen resmi yang relevan, seperti jurnal ilmiah, Artikel ilmiah, E-book, publikasi resmi Bank rakyat Indonesia (BRI) dan dokumen pendukung lainnya.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik untuk menghimpun data pada kajian ini diimplementasikan melalui studi pustaka dan studi dokumentasi. Studi pustaka dipilih dengan cara menelusuri, mengidentifikasi, dan mengumpulkan literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Di sisi lain itustudi dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen resmi, laporan, dan publikasi yang berkaitan dengan penerapan BRImo dan digital banking.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Pendekatan pengolahan data yang diterapkan dalam penelitian ini mengandalkan analisis deskriptif-kualitatif sebagai kerangka untuk menginterpretasikan dan memaknai temuan penelitian.

### 3.7 Kerangka Analisis Penelitian

Kerangka analisis pada kajian ini dirancang sebagaimana landasan teori dan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digital banking merupakan strategi perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Dalam kerangka ini, penerapan BRImo dianalisis sebagai bentuk implementasi digital banking yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah Bank BRI.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai sumber literatur ilmiah, jurnal nasional, serta dokumen pendukung yang relevan dalam lima tahun terakhir, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan digital banking, khususnya melalui aplikasi BRImo, memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRImo diposisikan sebagai platform mobile banking yang dikonstruksi untuk memfasilitasi akses layanan perbankan berbasis digital, selaras dengan akselerasi perkembangan teknologi serta pergeseran pola perilaku nasabah dalam mengeksekusi transaksi keuangan

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan melalui aplikasi mobile banking memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas layanan. BRImo memberikan posibilitas kepada nasabah untuk operasionalisasi berbagai transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta pengecekan saldo, tanpa harus

datang langsung ke kantor cabang. Kemudahan ini secara langsung berkontribusi pada bertambahnya tingkat kualitas layanan yang dirasakan nasabah, terutama dari aspek kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas layanan.

Ditinjau dari sudut pandang kualitas layanan, implementasi BRImo merepresentasikan penguatan pada berbagai dimensi pelayanan digital, mencakup reliabilitas sistem, tingkat kemudahan operasional aplikasi, proteksi keamanan transaksi, serta kontinuitas ketersediaan layanan tanpa batasan waktu. Berdasarkan temuan penelitian terdahulu yang dikaji, kualitas layanan digital yang baik akan membentuk persepsi positif nasabah terhadap bank. Nasabah cenderung menilai bank sebagai institusi yang modern, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan mereka secara praktis. Hal ini menunjukkan bahwa BRImo berfungsi tidak sekadar sebagai alat transaksi, melainkan juga sebagai sarana peningkatan citra dan kualitas layanan Bank BRI secara keseluruhan.

Selain peningkatan kualitas layanan, hasil kajian juga menunjukkan adanya hubungan yang erat antara penggunaan BRImo dengan tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Dalam konteks BRImo, kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta pengurangan antrean di kantor cabang menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah. Literatur yang dianalisis menunjukkan bahwa nasabah yang terbiasa menggunakan mobile banking cenderung merasa lebih puas karena dapat mengelola aktivitas keuangan mereka secara mandiri dan efisien.

Lebih lanjut, penerapan BRImo juga berdampak pada peningkatan kualitas layanan secara tidak langsung melalui pengurangan beban layanan konvensional di kantor cabang. Dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, intensitas kunjungan nasabah ke kantor cabang berkurang, sehingga pelayanan tatap muka dapat menjadi lebih fokus dan optimal. Kondisi ini mendukung peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, baik pada layanan digital maupun layanan konvensional.

Dari hasil kajian literatur, dapat dipahami bahwa kualitas layanan memiliki peranan menjadi variabel yang memperkuat korelasi antara penerapan BRImo dan kepuasan nasabah. Penerapan BRImo yang diiringi dengan kualitas sistem yang baik, antarmuka aplikasi yang mudah dipahami, serta tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital Bank BRI. Kepercayaan tersebut selanjutnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Pembahasan ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan BRImo sangat bergantung pada konsistensi bank dalam melakukan pengembangan dan pembaruan fitur aplikasi. Beberapa studi yang dikaji menekankan pentingnya inovasi berkelanjutan dalam layanan digital banking agar dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang. Oleh karena itu, penerapan BRImo tidak sekadar dipandang sebagai strategi jangka pendek, tetapi sebagai bagian dari transformasi digital jangka panjang Bank BRI dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa penerapan BRImo memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank BRI. Digitalisasi layanan melalui BRImo memberikan nilai tambah bagi nasabah dalam bentuk kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan bertransaksi. Temuan ini sejalan dengan teori digital banking dan kualitas layanan yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perbankan mampu meningkatkan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas layanan yang dirasakan.

Selain aspek kemudahan dan kecepatan transaksi, kajian literatur juga menunjukkan bahwa penerapan BRImo memberikan kontribusi terhadap peningkatan persepsi keamanan layanan perbankan digital. Keamanan transaksi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penilaian nasabah terhadap kualitas layanan digital. Berbagai penelitian terdahulu menegaskan bahwa sistem keamanan yang terintegrasi, seperti autentikasi berlapis dan notifikasi transaksi secara real-time, mampu meningkatkan rasa aman nasabah dalam menggunakan mobile banking. Dalam konteks BRImo, persepsi keamanan ini menjadi faktor pendukung yang memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank BRI dan mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Penerapan BRImo juga menunjukkan relevansinya dalam menjawab perubahan perilaku nasabah yang semakin mengutamakan layanan berbasis digital. Literatur yang dikaji menggambarkan bahwa nasabah perbankan saat ini cenderung memilih layanan yang praktis, fleksibel, dan dapat diakses

kapan saja. BRImo sebagai bagian dari digital banking Bank BRI memberikan solusi atas kebutuhan tersebut dengan menghadirkan layanan perbankan yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Perubahan pola perilaku ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan tidak lagi hanya diukur dari interaksi langsung antara nasabah dan petugas bank, melainkan juga dari kemampuan sistem digital dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat dan akurat.

Dari sudut pandang kepuasan nasabah, kajian pustaka menunjukkan bahwa kepuasan tidak sekadar dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, melainkan juga oleh proses penggunaan layanan itu sendiri. Pengalaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi BRImo, seperti kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan stabilitas sistem, menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah. Beberapa penelitian yang dianalisis menyatakan bahwa pengalaman digital yang positif akan menciptakan rasa puas dan nyaman, sehingga nasabah lebih cenderung menggunakan kembali layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada pihak lain.

Lebih jauh, penerapan BRImo juga dapat dipahami sebagai bagian dari strategi Bank BRI dalam meningkatkan daya saing di industri perbankan. Berdasarkan kajian literatur, bank yang mampu mengoptimalkan layanan digitalnya cenderung memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan bank yang masih bergantung pada layanan konvensional. BRImo memungkinkan Bank BRI untuk menjangkau segmen nasabah yang lebih luas, termasuk generasi muda yang memiliki tingkat adopsi teknologi yang tinggi. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan melalui BRImo tidak sekadar berdampak pada kepuasan nasabah, melainkan juga pada posisi strategis Bank BRI di tengah persaingan industri perbankan.

Selain memberikan manfaat bagi nasabah, penerapan BRImo juga berkontribusi terhadap efisiensi operasional bank. Literatur yang dikaji menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan dapat mengurangi biaya operasional yang berkaitan dengan pelayanan tatap muka di kantor cabang. Dengan berkurangnya ketergantungan pada layanan konvensional, bank dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif untuk pengembangan layanan digital dan peningkatan kualitas sistem. Efisiensi ini secara tidak langsung berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan nasabah, karena bank memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjaga stabilitas dan kinerja layanan digital.

Kajian terhadap penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa keberlanjutan kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh konsistensi kualitas layanan digital. Penerapan BRImo perlu diimbangi dengan pemeliharaan sistem secara berkala serta pembaruan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Apabila kualitas layanan digital tidak dijaga, maka tingkat kepuasan nasabah dapat menurun meskipun teknologi yang digunakan tergolong canggih. Oleh karena itu, beberapa literatur menekankan pentingnya komitmen jangka panjang dari pihak bank dalam mengelola dan mengembangkan layanan digital banking secara berkesinambungan.

Secara keseluruhan, tambahan pembahasan ini memperkuat temuan bahwa penerapan BRImo memiliki keterkaitan yang erat dengan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank BRI. Melalui pendekatan digital banking, BRImo tidak sekadar berfungsi sebagai sarana transaksi, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam membangun pengalaman layanan yang lebih baik bagi nasabah. Temuan ini konsisten dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam layanan perbankan mampu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepuasan nasabah, serta mendorong loyalitas jangka panjang.

## 5 KESIMPULAN

Sebagaimana temuan dari kajian pustaka dan pembahasan yang telah diimplementasikan, dapat ditarik simpulan bahwa penerapan aplikasi BRImo sebagai bagian dari layanan digital banking Bank Rakyat Indonesia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. BRImo hadir sebagai inovasi layanan perbankan digital yang mampu menjawab kebutuhan nasabah akan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan. Melalui pemanfaatan teknologi digital, Bank BRI mampu menghadirkan layanan perbankan yang tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu, sehingga kualitas layanan yang dirasakan nasabah mengalami peningkatan.

Penerapan BRImo terbukti berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perbankan, khususnya pada aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, serta

ketersediaan layanan selama dua puluh empat jam. Kualitas layanan digital yang baik ini membentuk persepsi positif nasabah terhadap Bank BRI sebagai institusi perbankan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan layanan konvensional semata.

Selain peningkatan kualitas layanan, penerapan BRImo juga berdampak pada bertambahnya tingkat kepuasan nasabah Bank BRI. Kepuasan nasabah muncul sebagai hasil dari kesesuaian antara ekspektasi nasabah dengan layanan yang diterima melalui aplikasi BRImo. Kemudahan dalam mengakses layanan, penghematan waktu transaksi, serta pengurangan ketergantungan pada layanan tatap muka di kantor cabang menjadi faktor utama yang meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian, BRImo tidak sekadar berfungsi sebagai alat transaksi, melainkan juga sebagai sarana strategis dalam membangun hubungan yang lebih baik antara bank dan nasabah.

Secara keseluruhan, temuan kajian ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan perbankan melalui BRImo memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank BRI. Temuan ini sejalan dengan teori digital banking dan kualitas layanan yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perbankan dapat meningkatkan nilai layanan yang dirasakan nasabah. Oleh karena itu, penerapan BRImo dapat dipandang sebagai salah satu strategi efektif Bank BRI dalam menghadapi hambatan dan kompetisi di bidang industri perbankan di era digital.

## 6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, Bank Rakyat Indonesia disarankan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi BRImo sebagai bagian dari strategi transformasi digital perbankan. Pengembangan tersebut perlu difokuskan tidak sekadar pada penambahan fitur layanan, melainkan juga pada peningkatan kualitas sistem secara menyeluruh, terutama dari sisi keamanan, stabilitas aplikasi, dan kenyamanan pengguna. Dengan menjaga kualitas layanan digital secara konsisten, Bank BRI diharapkan mampu mempertahankan kepercayaan nasabah serta meningkatkan kepuasan mereka dalam jangka panjang.

Selain itu, Bank BRI disarankan untuk meningkatkan kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah terkait pemanfaatan aplikasi BRImo. Edukasi yang berkelanjutan sangat penting agar seluruh lapisan nasabah, termasuk nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital, dapat memahami dan menggunakan BRImo secara optimal. Dengan meningkatnya pemahaman dan literasi digital nasabah, pemanfaatan BRImo diharapkan semakin luas sehingga manfaat layanan digital banking dapat dirasakan secara lebih merata.

Bagi peneliti pada fase kajian berikutnya, penelitian ini membuka ruang untuk dikembangkan lebih lanjut melalui eksplorasi pendekatan metodologis alternatif guna memperkaya perspektif dan ketajaman analisis, seperti menggunakan data primer atau mengombinasikan data primer dan data sekunder, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh penerapan BRImo terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Penelitian lanjutan juga dapat menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, loyalitas, atau persepsi risiko, sehingga kajian mengenai digital banking mampu menyediakan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan manajemen layanan.

## REFERENSI

- Bank Rakyat Indonesia. (2020). Laporan Tahunan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia.
- Bank Rakyat Indonesia. (2021). Transformasi Digital BRI melalui BRImo. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia.
- Bank Rakyat Indonesia. (2022). Laporan Keberlanjutan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia.
- Dewi, N. P. R., & Suryani, A. (2020). Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 123-134.
- Hendri, H., & Prasetyo, A. (2021). Digital banking dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Ilmu Keuangan dan Manajemen*, 6(1), 45-56.
- Kasmir. (2021). *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lestari, W., & Nugroho, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 210-221.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Perkembangan Digital Banking di Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Putra, R. A., & Sari, M. (2023). Peran mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era digital. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, 8(2), 98-109.
- Rizky, M., & Handayani, S. (2020). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 33-42.
- Sari, D. P., & Wijaya, T. (2022). Digital banking sebagai strategi peningkatan kualitas layanan perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(1), 1-12.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen Jasa (Edisi Terbaru)*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, L., & Rahman, F. (2023). Kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking pada bank nasional. *Jurnal Ilmiah Perbankan*, 10(1), 55-66.