

1767798727440_Jurnal+Perbankan+den gan+Template New.docx

By Turnitin

WORD COUNT

3886

TIME SUBMITTED

07-JAN-2026 10:12AM

PAPER ID

119806570



PENGARUH PENERAPAN BRIMO TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH BANK BRI

Rizhadesty septia¹, Jeni Putriani², Miki Rinaldo³, Indi Ramadani⁴, Hendri⁵

¹Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Jenderal Sudirman, No. 185, Bengkulu, Bengkulu, 38117

²Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Jenderal Sudirman, No. 185, Bengkulu, Bengkulu, 38117

³Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Jenderal Sudirman, No. 185, Bengkulu, Bengkulu, 38117

⁴Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Jenderal Sudirman, No. 185, Bengkulu, Bengkulu, 38117

⁵Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Jenderal Sudirman, No. 185, Bengkulu, Bengkulu, 38117

Email author: rizhadesty896septia@gmail.com¹, jeniputriani21@gmail.com², mikirinaldo6@gmail.com³, indirahmadani153@gmail.com⁴, hendriakt@unihaz.ac.id⁵

Article Info

Article history:

Received Januari 3, 2026

Revised Februari 17, 2026

Accepted June 28, 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 in 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. Salah satu inovasi layanan digital perbankan adalah BRImo sebagai aplikasi mobile banking yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan BRImo terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank BRI. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BRI yang telah menggunakan aplikasi BRImo sebagai alat transaksi perbankan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh penerapan BRImo terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BRImo berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan Bank BRI. Selain itu, kualitas layanan yang dihasilkan melalui penggunaan BRImo juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan melalui aplikasi BRImo mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi nasabah. 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

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi layanan perbankan menjadi salah satu strategi utama bagi bank dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta daya saing di tengah meningkatnya kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Nasabah saat ini menuntut layanan perbankan yang cepat, mudah diakses, aman, dan dapat dilakukan kapan saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Kondisi tersebut mendorong perbankan untuk terus berinovasi melalui pengembangan layanan berbasis teknologi digital.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia telah mengembangkan layanan mobile banking berbasis aplikasi yang dikenal sebagai BRImo. Aplikasi BRImo dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran, pembelian, serta pengelolaan rekening secara digital. Penerapan BRImo diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan perbankan dengan memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting 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. Dalam konteks perbankan digital, kualitas layanan tidak hanya diukur dari aspek pelayanan langsung, tetapi 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 merupakan proses transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional ke sistem berbasis teknologi digital guna meningkatkan 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 memungkinkan nasabah melakukan 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 adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan menggunakan perangkat mobile berbasis aplikasi. 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 terintegrasi yang mencakup transfer dana, pembayaran, pembelian, serta pengelolaan rekening. Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Rahman (2023) menunjukkan bahwa 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 kegunaan layanan berbasis elektronik yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Zeithaml et al. (2020), kualitas layanan digital mencerminkan kemampuan sistem elektronik dalam memberikan layanan yang andal, responsif, aman, dan mudah digunakan. Dalam konteks mobile banking, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari hasil transaksi, tetapi 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 menggunakan aplikasi mobile banking. Dalam penelitian ini, kualitas layanan diposisikan sebagai variabel intervening.

2.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapan nasabah. 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

16
yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada pihak lain. Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah diposisikan sebagai variabel dependen.

2.5 Pengaruh Penerapan BRImo terhadap Kualitas Layanan

Penerapan mobile banking yang optimal dapat meningkatkan 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.

18 2.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Menurut Wardhana (2022), kualitas layanan digital yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam konteks mobile banking, keandalan sistem dan keamanan transaksi menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Cahya et al. (2024) juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna 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.

7 3. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan 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 penelitian ini tidak melakukan pengumpulan 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.

27 3.2 Fokus dan Objek Penelitian

Fokus utama penelitian ini adalah 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 digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Data sekunder dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis pengetahuan yang sudah ada tanpa melakukan pengukuran langsung di lapangan. Data sekunder yang digunakan 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 penelitian 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 pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka dan studi dokumentasi. Studi pustaka dilakukan dengan cara menelusuri, mengidentifikasi, dan mengumpulkan literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen resmi, laporan, dan publikasi yang berkaitan dengan penerapan BRImo dan digital banking.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif-kualitatif.

3.7 Kerangka Analisis Penelitian

Kerangka analisis penelitian ini disusun berdasarkan kajian teori dan hasil 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 sebagai platform mobile banking dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan secara digital, yang sejalan dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan melalui aplikasi mobile banking memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas layanan. BRImo memungkinkan nasabah untuk melakukan 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 peningkatan kualitas layanan yang dirasakan nasabah, terutama dari aspek kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas layanan.

Dari perspektif kualitas layanan, penerapan BRImo mencerminkan peningkatan pada dimensi layanan digital, seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, serta ketersediaan layanan selama 24 jam. 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 hanya sebagai alat transaksi, tetapi 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 berperan sebagai variabel yang memperkuat hubungan 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 hanya 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, tetapi juga dari kemampuan sistem digital dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat dan akurat.

Dari sudut pandang kepuasan nasabah, kajian pustaka menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi 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 hanya berdampak pada kepuasan nasabah, tetapi 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 hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi 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

Berdasarkan hasil kajian pustaka dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan 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 meningkatnya kepuasan nasabah Bank BRI. Kepuasan nasabah muncul sebagai hasil dari kesesuaian antara harapan 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 hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam membangun hubungan yang lebih baik antara bank dan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian 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 tantangan dan persaingan 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 hanya pada penambahan fitur layanan, tetapi 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 selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan metodologi yang berbeda, 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 dapat memberikan 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.

1767798727440_Jurnal+Perbankan+dengan+Template New.docx

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	eprint.stieww.ac.id Internet	60 words — 2%
2	repository.unib.ac.id Internet	50 words — 1%
3	Prayoga Oksa Perkasa. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Aplikasi Shopee Pada Kota Kendari", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Crossref	43 words — 1%
4	journal.stekom.ac.id Internet	43 words — 1%
5	Atun, Ariani. "Transformasi Asset - Based Community Development (ABCD) Dalam Meningkatkan Output Pada Pendidikan Menengah Kejuruan di SMK Muhammadiyah 2 Ajibarang Banyumas.", Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri (Indonesia) ProQuest	31 words — 1%
6	www.perumperindo.co.id Internet	30 words — 1%
7	docplayer.info Internet	27 words — 1%

8	ojs.kalbis.ac.id Internet	24 words — 1%
9	core.ac.uk Internet	23 words — 1%
10	eprints.walisongo.ac.id Internet	23 words — 1%
11	www.scribd.com Internet	23 words — 1%
12	adoc.pub Internet	22 words — 1%
13	journal.yrpiaku.com Internet	21 words — 1%
14	money.kompas.com Internet	21 words — 1%
15	Agung Ris Adytia Mukti, M. Ali Masyhuri, Shobikin Shobikin. "Analisis Efektivitas Layanan BRI Mobile Banking dalam Memberikan Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Crossref	20 words — 1%
16	Fuad Hassan Widiyanto, Tito Aditya Perdana, Ida Farida, Rudi Kurniawan. "Peran kualitas sistem informasi, fitur produk, dan kepuasan pengguna terhadap keputusan penggunaan Layanan Pegadaian Digital (PDS) di Pegadaian Semarang", Journal of Management and Digital Business, 2025 Crossref	20 words — 1%

17	Internet	20 words — 1%
18	eprints.perbanas.ac.id Internet	19 words — < 1%
19	eprints.undip.ac.id Internet	19 words — < 1%
20	eprints.universitaspurabangsa.ac.id Internet	19 words — < 1%
21	Estu Prayoga. "Optimalisasi Pengembangan Chatbot melalui Teknologi Cloud dalam Tinjauan Sistematis tentang Penggunaan Cloud di Berbagai Sektor", <i>DEVICE : JOURNAL OF INFORMATION SYSTEM, COMPUTER SCIENCE AND INFORMATION TECHNOLOGY</i> , 2024 Crossref	18 words — < 1%
22	MUHAMMAD QISMATAL JABBAR, KHARIS FADLULLAH HANA. "THE EFFECT OF TRUST AND SERVICE QUALITY ON BSI MOBILE BANKING USER SATISFACTION WITH CUSTOMER LOYALTY AS AN INTERVENING VARIABLE (CASE STUDY OF IAIN KUDUS STUDENTS)", <i>Islamic Economic and Business Journal</i> , 2025 Crossref	18 words — < 1%
23	eprints.poltekykpn.ac.id Internet	18 words — < 1%
24	jiss.publikasiindonesia.id Internet	18 words — < 1%
25	journal-laaroiba.com Internet	17 words — < 1%
26	jurnalsyntaxadmiration.com Internet	17 words — < 1%

-
- 27 text-id.123dok.com 17 words — < 1%
Internet
-
- 28 Raudatu Jannah Rahman, Jeroh Miko, Bagus Rizki. "The Impact of Mobile Banking Services on Customer Satisfaction in the Digital Era at PT. Bank Sumut Syariah KCP Hamparan Perak", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 16 words — < 1%
Crossref
-
- 29 123dok.com 14 words — < 1%
Internet
-
- 30 Diah Rachmawatie Novida. "Evolusi Sistem Informasi Akuntansi dalam Era Digital: Tinjauan Literatur tentang Tren, Tantangan, dan Peluang", Jurnal Minfo Polgan, 2025 14 words — < 1%
Crossref
-
- 31 Nadia Aulina Matondang, Khairani Sakdiah, Anjur Perkasa Alam. "Pengaruh Efisiensi dan Keandalan Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 13 words — < 1%
Crossref
-
- 32 bilselkongreleri.com 13 words — < 1%
Internet
-
- 33 digilib.iain-jember.ac.id 13 words — < 1%
Internet
-
- 34 ejournal.uika-bogor.ac.id 13 words — < 1%
Internet
-
- 35 repository.umsu.ac.id 13 words — < 1%
Internet

36 Dian Rachmat Nugraha, Widya Lelisa Army, Tutik Rahayu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Karawang", Jurnal Minfo Polgan, 2025

Crossref

12 words — < 1%

37 ecampus.uinmybatusangkar.ac.id

Internet

12 words — < 1%

38 journal.nabest.id

Internet

12 words — < 1%

39 alqisthijurnalsinjai.wordpress.com

Internet

11 words — < 1%

40 ejournal.pelitaindonesia.ac.id

Internet

11 words — < 1%

41 ejurnal.ung.ac.id

Internet

11 words — < 1%

42 ijospl.org

Internet

11 words — < 1%

43 jurnal.upnyk.ac.id

Internet

11 words — < 1%

44 journaloffinanceeconomics.com

Internet

10 words — < 1%

45 Sudianto Sudianto, Hadinah Mardianah. "Potongan Pelunasan Dalam Akad Murabahah Di Lembaga Keuangan Syari'ah", JOURNAL OF SHARIA ECONOMICS, 2025

Crossref

9 words — < 1%

46 Surahmah Surahmah. "Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk

9 words — < 1%

Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo", Saneskar: Journal of Social Studies, 2024

Crossref

-
- 47 ejournal.uhb.ac.id 9 words — < 1%
Internet
-
- 48 etheses.uingusdur.ac.id 9 words — < 1%
Internet
-
- 49 journal.stamford.edu 9 words — < 1%
Internet
-
- 50 proceeding.unived.ac.id 9 words — < 1%
Internet
-
- 51 repository.ipmi.ac.id 9 words — < 1%
Internet
-
- 52 Ambar Setya Ningrum, Abdul Azis, Hernianti Harun, Darmawan Darmawan. "PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN TRANSAKSI NASABAH PADA BANK MEGA CABANG PAREPARE", Jurnal Riset Akuntansi Politala, 2025
Crossref
-
- 53 Riza Nuraini Mubarokah. "Strategi Komunikasi Customer Relations Untuk Mendapatkan Customer Loyalty (Studi Pada Divisi Relationship Manager Pada Produk Standard Chartered Bank Jakarta)", CommLine, 2024
Crossref
-
- 54 Setyanugraha, M. Arief. "Pengaruh Integritas Karyawan, Kualitas Pelayanan, dan Local Wisdom Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus BMT-BMT di Wilayah Kabupaten Purbalingga).", Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri (Indonesia)
ProQuest

55	artikelpendidikan.id Internet	8 words — < 1%
56	eprints.uny.ac.id Internet	8 words — < 1%
57	fexdoc.com Internet	8 words — < 1%
58	journal.ukrim.ac.id Internet	8 words — < 1%
59	repository.iainpalopo.ac.id Internet	8 words — < 1%
60	shariajournal.com Internet	8 words — < 1%
61	www.beritasatu.com Internet	8 words — < 1%
62	www.chubb.com Internet	8 words — < 1%
63	Arda Yusuf Munggaran, Hanif Hadinata Utama, Harmawan Teguh Saputra. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK BTN (PERSERO) TBK. CABANG JEMBER ALUN-ALUN", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2025 Crossref	7 words — < 1%
64	Badri Munir Sukoco, Rahmat Heru Setianto, Nidya Ayu Arina, Ade Gafar Abdullah, Asep Bayu Nandiyanto, Ratih Hurriyati. "Increasing Management Relevance and Competitiveness", CRC Press, 2018 Publications	6 words — < 1%

65 La Pirwan Sampulawa, Kevin Hermanto 6 words — < 1%
Tupamahu, Syahrina Noormala Dewi. "Analisis
Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas
Layanan pada Bank BRI Unit Unpatti Ambon", Jurnal Pendidikan
Ekonomi, 2025
Crossref

66 Nia Ramadhani, Elva Rahmah, Marlina Marlina. 6 words — < 1%
"Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian Koleksi
Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi
Sumatera Barat", TSAQOFAH, 2025
Crossref

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF