

**KUALITAS LAYANAN PERBANKAN BERBASIS  
DIGITAL DENGAN MENGGUNAKAN BRIMO  
DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
TBK. BRANCH OFFICE MASOHI**

**SILVIA MARLEN MANUSIWA**

PT. Bank Rakyat Indonesia Masohi

[manusiwasilvia04@gmail.com](mailto:manusiwasilvia04@gmail.com)

**Z. A. RENGIFURWARIN**

Program Studi Administrasi Publik

Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon

[rengifurwarinza58@gmail.com](mailto:rengifurwarinza58@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The aims of this study is to analyze and explain the quality of BRImo digital-based banking services offered by PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi and to analyze and describe the supporting and inhibiting factors towards improving the quality of digital-based banking services using BRImo at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi. This research is a qualitative research with informants of BRI employees, BRI customers, and BRImo users. Data collection was done through observation, interviews, and documentation. Data analysis uses qualitative analysis, which includes data reduction, data presentation, data verification, and conclusion drawing. The results found that the quality of digital-based banking services using BRImo has been well implemented at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Masohi Branch Office. The quality of service is in the form of interaction quality, physical environment and results. The quality of interaction services by utilizing internet network technology and information allows customers to get convenience in banking transactions. Quality of service seen from the physical environment in this case digital banking services implement a customer protection system to conduct banking transactions safely and comfortably with BRImo. The quality of the results is seen from the increasing volume of digital transactions with the use of BRImo by customers supported by application features that make it easy for customers to conduct banking transactions. Supporting and inhibiting factors for the quality of digital-based banking services are seen from the attitude of employees in explaining banking services clearly, providing instructions and how to use BRImo, bank employees are required to be professional in their reliability in explaining digital-based banking services, showing the physical quality of BRImo, the convenience obtained, the socialization applied, the time limit for digital-based services and customer confidence in using BRImo as a digital-based banking service.*

**Keywords: Quality of Banking Services, Digital Based and BRImo**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas layanan perbankan berbasis digital BRImo yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi dan untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan informan pegawai BRI, nasabah BRI, dan pengguna BRImo. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif, yang mencakup pengurangan data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo telah diterapkan dengan baik di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi. Kualitas layanan tersebut berupa kualitas interaksi, lingkungan fisik dan hasil. Kualitas layanan interaksi dengan memanfaatkan teknologi dan informasi jaringan internet memungkinkan nasabah mendapatkan kemudahan dalam transaksi perbankan. Kualitas layanan dilihat dari lingkungan fisik dalam hal ini layanan perbankan digital menerapkan sistem perlindungan nasabah melakukan transaksi perbankan dengan aman dan nyaman dengan BRImo. Kualitas hasil dilihat dari meningkatnya volume transaksi digital dengan penggunaan BRImo oleh nasabah yang didukung dengan fitur aplikasi yang memberi kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi perbankan. Faktor pendukung dan penghambat atas kualitas layanan perbankan berbasis digital dilihat dari sikap pegawai dalam menjelaskan layanan perbankan dengan jelas, memberikan petunjuk dan cara penggunaan BRImo, pegawai bank dituntut profesional dalam kehandalan menjelaskan layanan perbankan berbasis digital, menunjukkan kualitas fisik dari BRImo, kemudahan yang diperoleh, sosialisasi yang diterapkan, batas waktu pelayanan yang berbasis digital serta keyakinan nasabah dalam menggunakan BRImo sebagai layanan perbankan berbasis digital.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan Perbankan, Berbasis Digital dan BRImo*

## PENDAHULUAN

Teknologi dalam bidang *banking services* berkembang dengan cepat. Salah satu contohnya adalah teknologi *digital banking* yang terus berkembang dan bisa diakses dan dijangkau di seluruh dunia. Ini adalah hasil dari undang-undang

yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan Nomor 12 / POJK.03 / 2018 yang mengatur implementasi digital *banking services* oleh Bank Umum. Dengan demikian, digital *banking services* dapat dilaksanakan secara elektronik dan dapat dilakukan di seluruh dunia.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank yang telah membuat kemajuan dalam digital banking dengan meluncurkan aplikasi BRImo, yang bisa meminimalisir jumlah aktivitas perbankan yang dilakukan di kantor cabang. BRImo adalah aplikasi digital banking terbaru dari bank BRI yang lebih canggih, kreatif, dan menyeluruh. Aplikasi BRImo dirilis pada akhir Februari 2019 dan ditujukan untuk nasabah milenial dengan layanan digital seperti pengenalan wajah, pengecekan mutasi, dan fitur perbankan lainnya yang berbasis internet. Aplikasi ini memungkinkan transaksi dengan menggunakan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna.

Aplikasi BRImo menggabungkan tiga jenis transaksi perbankan—*mobile banking*, *internet*

*banking*, dan *Tbank*—dalam satu aplikasi. Menurut Kantor Cabang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Masohi, jumlah transaksi digital meningkat selama pandemi. Berdasarkan data dari Newssetup tahun 2020–2021, pengguna aplikasi BRImo meningkat sebesar 400%. Selanjutnya, berdasarkan data dari Keuangan Kontan tahun 2022, meningkat sebesar 660,5%, atau 765.000.000 transaksi, pada bulan Februari.

Menurut ulasan dan rating singkat di *Google Playstore*, pengguna yang sudah menginstal aplikasi BRImo, khususnya, menghadapi risiko dan kesulitan meskipun aplikasi ini menawarkan beberapa keunggulan. Masalah-masalah tersebut antara lain, namun tidak terbatas pada, pengguna kesulitan mendaftar, kesulitan login,

kesulitan menyelesaikan transaksi, adanya perubahan pada layanan aplikasi setelah pembaruan, merasa lebih sulit menyelesaikan transaksi, tidak memiliki privasi informasi, dan mengalami masalah pemblokiran. Semua masalah ini menyulitkan pengguna untuk menggunakan aplikasi BRImo.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan rentang kualitas layanan perbankan digital yang disediakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Masohi dengan menggunakan BRImo, serta untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pertumbuhan layanan perbankan digital yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Masohi menggunakan BRImo.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Perbankan**

Bank merupakan lembaga keuangan. Bank sekarang dianggap penting bagi masyarakat. Intinya, menurut Kasmir (2018) bank adalah lembaga keuangan yang terutama terlibat dalam pengumpulan, distribusi, dan penyediaan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat umum.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998, bank adalah lembaga keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan demikian, bank didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang bertugas

mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya.

### **Pelayanan Perbankan Berbasis Digital**

Perbankan digital didefinisikan sebagai layanan dan kegiatan perbankan yang dilakukan melalui kantor bank tertentu dengan mempergunakan fasilitas elektronik dan digital yang dimiliki bank. Kegiatan ini dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan dapat memfasilitasi komunikasi, pengumpulan informasi, pembukaan, penutupan rekening, dan operasi perbankan lainnya untuk nasabah saat ini dan calon nasabah (Achmad, 2022). Selain itu, terhubung untuk mendapatkan data lain dan melakukan transaksi yang tidak melibatkan produk perbankan,

seperti *e-commerce*, penasihat keuangan, dan kebutuhan nasabah lainnya.

### **Kualitas Layanan**

Dalam administrasi pelanggan, termasuk operasi layanan, kualitas adalah konsep yang penting. Konsep kualitas layanan dapat didefinisikan dalam berbagai cara dan diterapkan pada situasi yang berbeda. Untuk mengukur kualitas dalam penelitian administrasi pelanggan dengan menggunakan instrumen yang dirancang untuk kemajuan ilmiah yang lebih luas, kualitas harus dikonseptualisasikan dengan definisi operasional. Kualitas pelayanan, menurut Osborne dan Gebler dalam Martul (2007), adalah semangat tindakan prosedural yang difokuskan untuk mencapai kebahagiaan nasabah.

Menurut Parasuraman (2018), kualitas adalah ukuran untuk evaluasi umum dari kaliber layanan yang baik. Lebih lanjut, kualitas didefinisikan oleh Joseph M. Juran (Tjiptono, 2018) sebagai kecocokan dengan selera. Dari sejumlah definisi tersebut, jelaslah bahwa kualitas mengutamakan fokus pada pemenuhan standar layanan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran kejadian-kejadian yang terjadi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Masohi dengan menggunakan prosedur pengumpulan data. Konsep, persepsi, pandangan, dan keyakinan dari subjek penelitian merupakan fokus dari penelitian

kualitatif. Penyelidikan terhadap masalah sosial melalui pembentukan gambaran mental yang komprehensif melalui bahasa, pelaporan sudut pandang tertentu, dan pengaturan informasi dalam lingkungan yang kondusif untuk adopsi layanan perbankan digital dengan menggunakan BRImo untuk meningkatkan kualitas layanan merupakan ciri khas penelitian kualitatif.

Data primer yang didapatkan langsung dari wawancara dan data sekunder yang didapatkan dari laporan-laporan merupakan data yang digunakan pada penelitian ini. Teknik pengolahan data meliputi observasi, dokumentasi, dan wawancara (Sugiyono, 2017). Data yang dikumpul melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat tentang apa yang terjadi di

lapangan serta apa yang ada di dalam dokumen kemudian dengan observasi untuk mengetahui apakah kenyataan yang terjadi di lapangan sudah sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan.

Dengan menggunakan teknik *purposive*, peneliti mendapatkan informan untuk penelitian. Dengan kata lain, peneliti memilih narasumber secara sengaja yang dianggap sesuai dan memiliki kemampuan untuk memberikan data yang dibutuhkan peneliti. Jumlah informan yang akan digunakan dalam penelitian adalah 13 orang, yaitu 2 orang dari *Customer Service*, 2 orang dari *Funding Officer/RM Dana*, 1 orang dari *Supervisor/SLO (Supervisor Layanan Operasional)*, 4 orang dari pelanggan BRI yang menggunakan BRImo dan 4 orang dari pelanggan BRI yang tidak menggunakan BRImo.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari sumber data yang disebutkan di atas serta metode yang sesuai dengan model penelitian kualitatif. Selain itu, observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif.

Analisis deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Secara khusus, dengan mengulangi, menggambarkan, dan memberikan penjelasan tentang data yang terkumpul. Untuk meningkatkan kualitas layanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi, pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang implementasi layanan perbankan berbasis digital dengan BRImo. Deskripsi diberikan berdasarkan data wawancara yang dikumpulkan.

Data yang dikumpulkan selama wawancara kemudian dikompilasi, dan faktor-faktor penting serta isu-isu prioritas diidentifikasi. Hasilnya kemudian diberikan untuk membantu merencanakan pekerjaan di masa depan. Tahap berikutnya adalah menganalisis data dan mengembangkan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, data dianalisis sebelum, selama, dan setelah kerja lapangan.

## HASIL PENELITIAN

### **Layanan Perbankan Berbasis Digital BRImo PT. BRI (Persero) Tbk. Branch Office Masohi**

Di BRI Masohi, layanan perbankan berbasis digital mencakup pembayaran rekening, jasa penerimaan setoran, transaksi *online*, transfer, dan layanan *brifast remittance*. Pembayaran rekening adalah cara untuk membayar tagihan

dengan menggunakan fasilitas ATM dan layanan di teller BRI, seperti pembayaran PLN, telepon, dan Telkomsel. Selanjutnya, jasa penerimaan setoran adalah cara untuk melakukan transaksi *online* atau antar cabang dengan menggunakan rekening antar cabang *online* seperti: setoran pembayaran tagihan rekening listrik, telpon, PBB, gaji pegawai, pensiun pegawai (Taspen), BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji).

Transaksi online, yang juga dikenal sebagai transaksi antar cabang, adalah layanan rekening online yang tersedia di semua lokasi cabang. Tabungan Britama, misalnya, memungkinkan transaksi penarikan dan penyetoran menggunakan jenis transaksi online. Sistem kliring BRI memfasilitasi pengiriman uang dalam mata uang



rupiah dan mata uang asing ke bank lain. *BRIfast Remittance* adalah layanan untuk mengirimkan uang antar bank yang disediakan oleh Bank Bri. Layanan BRI menawarkan berbagai macam fleksibilitas.

Layanan berbasis digital haruslah efisien, dapat diselesaikan, aman, dan tersedia sistemnya. Layanan perbankan digital dinilai efisien karena menggunakan prinsip *self-service*, sehingga transaksi dapat dilakukan secara online tanpa perlu adanya teller atau *customer care* yang sering kali ada di kantor cabang bank. Selain itu, akses layanan tidak terbatas. Transaksi perbankan dapat dilakukan secara *online* dan diakses kapan saja dan dari tempat manapun selama 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Selama terhubung dengan jaringan internet. Bertransaksi dan melakukan otorisasi transaksi

menjadi gampang, cepat, dan nyaman karena tidak harus antre lagi di kantor cabang bank.

Keluhan nasabah ditangani dengan cepat karena didukung oleh teknologi yang mumpuni. Nasabah sudah dapat menyampaikan keluhan melalui berbagai layanan perbankan berbasis digital dan menghubungi *call center* BRI secara langsung untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Salah satu keunggulan layanan perbankan digital adalah peningkatan keamanan transaksi melalui proteksi berlapis. Keamanan selalu menjadi pertimbangan utama dalam menghadirkan layanan keuangan digital. Selain itu, ketersediaan sistem perbankan digital dapat lebih efisien, karena membutuhkan sistem keamanan dan infrastruktur IT yang mampu menjaga kerahasiaan data nasabah.

**Kualitas Layanan Perbankan Berbasis Digital dengan Menggunakan BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi**

**1. Kualitas Interaksi**

Bank BRI Persero adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki posisi yang penting dalam menstimulasi ekonomi suatu negara, dan pertumbuhan bank menjadi tolak ukur pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Di dunia saat ini, perbankan memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan ekonomi suatu negara. Hampir setiap sektor komersial, termasuk perdagangan, pertanian, dan manufaktur, membutuhkan bank sebagai mitra untuk melakukan kegiatan bisnis dan keuangan.

Periode globalisasi menunjukkan kemajuan teknologi dari tahun ke tahun yang akan selalu berubah. Berdasar pada kemajuan teknologi yang tak terelakkan dan persaingan komersial yang ketat, termasuk perbankan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Maka industri perbankan memerlukan inovasi untuk inovasi produk baru, salah satunya adalah teknologi informasi.

PT. BRI memiliki produk *m-banking* yang disebut BRImo, yang menyatukan fitur *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik ke dalam satu aplikasi. Produk ini menawarkan transaksi yang lebih menarik dan lengkap, seperti pengenalan wajah, pengenalan *finger print*,

*top up* gopay, pembayaran QR, dan fitur menarik lainnya. Kemudian, nasabah dapat memilih sumber dana atau rekening giro untuk setiap transaksi. Untuk menggunakan aplikasi BRImo, nasabah BRI tidak harus pergi ke kantor cabang; mereka hanya perlu *log in* dengan *userID* dan *password internet banking* mereka. Ini adalah jenis layanan perbankan di mana komunikasi dilakukan secara digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Hasil wawancara dengan informan staf di PT BRI Tbk. Kantor Cabang Masohi menunjukkan bahwa layanan engagement bank yang terkait dengan layanan perbankan berbasis digital BRImo telah

dilaksanakan dengan baik. Kualitas layanan merupakan perbandingan layanan berdasarkan realita dan ekspektasi pelanggan, jika kenyataan yang diperoleh melebihi apa yang diekspektasikan maka layanan dikatakan berkualitas dan pelanggan merasa puas, sebaliknya jika layanan dikatakan kurang berkualitas dan pelanggan merasa kecewa atau tidak puas maka dapat disimpulkan bahwa kenyataan tidak sesuai dengan yang diekspektasikan.

Hal ini menunjukkan bagaimana kualitas layanan interaksi berkaitan erat dengan pencapaian kebahagiaan pelanggan. Pelanggan akan kecewa karena tidak mendapatkan layanan yang memuaskan.

Sebaliknya, layanan interaksi yang baik tidak akan berguna jika tidak memberikan kualitas yang sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan nasabah berbanding lurus dengan kualitas layanan interaksi yang diberikan oleh layanan perbankan digital BRImo.

Hasil wawancara informan nasabah di PT BRI Tbk. Kantor Cabang Masohi menunjukkan bahwa tidak semua nasabah BRI menggunakan layanan perbankan berbasis digital BRImo. Nasabah yang menggunakan BRImo merasakan manfaat dari kemudahan tersebut, sedangkan nasabah yang belum menggunakan BRImo merasa nyaman menggunakan ATM untuk bertransaksi perbankan.

Berdasarkan wawancara tersebut, terlihat jelas bahwa BRI

telah membangun layanan interaksi yang berkualitas tinggi dalam perbankan berbasis digital melalui BRImo. Kemajuan teknologi dan informasi memungkinkan perbankan online menjembatani antara kebutuhan pelaku bisnis dan konsumen dalam hal mempercepat layanan bank. Aplikasi BRImo berfungsi seperti ATM (*Automatic Teller Machine*) melalui perangkat *mobile banking*, di mana konsumen dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, dan membayar tagihan rutin bulanan (listrik, pulsa, BPJS, dan lain-lain) melalui rekening bank yang dimilikinya.

Nasabah dapat memperoleh manfaat dari *mobile banking* dalam berbagai hal, terutama

dalam hal penghematan waktu dan lokasi, karena transaksi dengan menggunakan *mobile banking* tidak perlu antri dan bisa dilakukan di mana saja selama nasabah masih dapat terhubung dengan internet banking. Bank BRI senantiasa meningkatkan layanan keuangan untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi perbankan. Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama setiap perusahaan. Kepuasan nasabah mengacu pada keadaan dimana konsumen menyadari bahwa tuntutan dan keinginannya telah terpenuhi.

Kepuasan nasabah mengindikasikan bahwa tingkat layanan interaksi yang diberikan oleh aplikasi internet banking BRImo dapat diterima oleh

mayoritas nasabah bank BRI di Indonesia. Dengan menunjukkan manfaat dari layanan berkualitas tinggi, serta ciri-ciri dan sifat-sifat umum dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi permintaan nasabah. Kualitas layanan interaksi dari layanan digital BRImo merupakan pengembangan terbaru yang dilakukan oleh bank BRI melalui pengembangan aplikasi BRImo, yang menggabungkan fungsi mobile banking, internet banking, dan uang elektronik (Tbank) dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik. Namun, di balik kemudahan dan kepraktisan BRImo, masih ada keterbatasan yang dirasakan dan beberapa keluhan nasabah.

Nasabah masih mengalami kendala login dan melakukan transaksi, transaksi gagal namun saldo terpotong, dan terdapat beberapa contoh penipuan dalam penggunaan BRI Mobile (BRImo). Hal ini menunjukkan perlunya layanan interaksi yang inovatif untuk mengatasi banyaknya *feedback* negatif yang diberikan nasabah setelah menggunakan aplikasi BRImo.

## **2. Kualitas Lingkungan Fisik**

Kualitas lingkungan fisik memiliki dampak yang berarti terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan. Lingkungan fisik memberikan peluang unik bagi bisnis untuk menyampaikan pesan yang kuat dan konsisten tentang hal yang ingin dicapai, apa yang akan dipasok ke kelompok pasar

sasaran, dan kualitas layanan yang mereka tawarkan.

Temuan dari wawancara dengan informan staf PT. BRITbk. Kantor Cabang Masohi diasumsikan kualitas pelayanan lingkungan fisik terkait layanan perbankan digital BRImo memuaskan. Padahal literasi digital dan keuangan merupakan permasalahan yang harus ditangani secara bersamaan, tidak hanya oleh otoritas dan bank digital, namun juga oleh pemangku kepentingan lainnya, khususnya pemerintah. Memiliki literasi digital dan keuangan yang baik akan membantu mengembangkan ekosistem perbankan digital yang kuat. Salah satu manfaat literasi digital yang unggul adalah berkurangnya

kejadian kejahatan keuangan yang merugikan konsumen.

Hasil wawancara dengan informan pelanggan PT. BRI Tbk. Kantor Cabang Masohi menunjukkan bahwa nasabah BRImo telah memiliki pengalaman yang unggul terhadap lingkungan fisik layanan perbankan, terbukti dari jenis fitur yang digunakan pada aplikasi BRImo. Sementara bagi mereka yang belum menjadi nasabah BRI, terkendala fasilitas fisik yang belum mengupgrade ponsel atau ponselnya sehingga menyulitkan mereka untuk mengakses BRImo dan terus melakukan transaksi debit di ATM.

Berdasarkan temuan wawancara ini, BRI telah menggunakan BRImo untuk meningkatkan kualitas layanan

lingkungan fisik pada perbankan berbasis digital. Lingkungan fisik adalah tempat penyedia layanan dan pelanggan berinteraksi untuk melakukan layanan. Faktor-faktor dalam lingkungan ini dapat mempunyai dampak besar terhadap pandangan terhadap keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Kualitas lingkungan fisik adalah kualitas yang ada pada lingkungan dimana proses pelayanan berlangsung. Lingkungan fisik mengacu pada kesan yang tersisa pada panca indera melalui desain lingkungan fisik di mana layanan disampaikan.

Hal ini menunjukkan bahwa perubahan fisik dan teknis yang semakin pesat mendorong bank untuk meningkatkan layanannya dengan memperkenalkan

perbankan digital. Hal ini berupaya untuk memungkinkan bank memaksimalkan layanan nasabah sekaligus meningkatkan kualitas operasional. Bank diharapkan dapat mendirikan perbankan digitalnya sendiri. BRImo merupakan aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai jenis aktivitas perbankan, seperti aplikasi bagi pengguna internet banking, sehingga dalam penggunaannya tidak perlu lagi menggunakan perintah SMS banking yang memerlukan pulsa. Aplikasi BRIMO dapat diunduh di Appstore atau Playstore di smartphone Anda. Setiap transaksi memakan paket data sehingga memudahkan nasabah, khususnya pengguna ponsel yang menginginkan WiFi gratis.

### 3. Kualitas Hasil

BRImo memiliki keunggulan dalam aplikasi karena menggabungkan tiga fungsi transaksi keuangan menjadi satu, yaitu mobile banking, online banking, dan uang elektronik atau Tbank dalam satu aplikasi. BRImo meningkatkan volume transaksi digital. Hal ini menunjukkan bagaimana perbankan digital menghasilkan layanan yang lebih berkualitas. Berdasarkan data Newssetup tahun 2020, pengguna aplikasi BRImo naik 400%, dan menurut data Kontan *Finance* Februari 2021 meningkat 660,5% atau 765.000.000 transaksi.

Berdasarkan penilaian dan ulasan ringkas yang ditampilkan di *Google Play Store*, terutama



dari para pengguna BRImo yang telah mengunduh aplikasi tersebut, terdapat tantangan dan risiko yang dihadapi pengguna meskipun BRImo memiliki sejumlah kelebihan dengan fitur-fitur yang beragam. Beberapa permasalahan yang timbul meliputi kesulitan saat proses pendaftaran, kegagalan dalam masuk ke akun, kendala saat melakukan transaksi, perubahan layanan yang menyulitkan setelah melakukan pembaruan aplikasi, serta kekurangan dalam menjaga privasi informasi pengguna. Selain itu, ada juga pengguna yang mengalami pemblokiran akun, menyebabkan kesulitan bagi mereka dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Hasil dari sesi wawancara dengan seorang karyawan dari PT.

BRI Tbk. Cabang Masohi menunjukkan bahwa evaluasi terhadap mutu layanan perbankan digital BRImo menunjukkan kinerja yang memuaskan, dengan tingkat responsivitas yang tinggi. Hal ini terlihat dari kecepatan akses terhadap berbagai fitur, serta proses transaksi yang efisien ketika menggunakan aplikasi BRImo yang telah diperbarui ke versi terbaru. Selain itu, aplikasi BRImo juga telah menyediakan solusi bagi berbagai kendala yang mungkin dihadapi oleh nasabah. Misalnya, jika seorang nasabah lupa password, mereka dapat mengatasi masalah tersebut sendiri melalui fitur lupa password yang tersedia di dalam aplikasi BRImo.

Menurut hasil wawancara dengan seorang nasabah di PT.

BRI Tbk. Cabang Masohi, aplikasi BRImo dinilai sangat efektif untuk digunakan karena memberikan layanan yang efisien dan menjamin keamanan. Kualitas layanan pada setiap fitur bergantung pada kecepatan jaringan yang tersedia, namun secara keseluruhan, pengalaman penggunaannya aman dan memuaskan. BRImo telah menyiapkan fitur-fitur khusus yang dapat menangani berbagai kendala atau masalah dengan cepat dan akurat.

Menurut wawancara, kualitas layanan hasil perbankan digital BRImo telah diterapkan. Kebutuhan layanan perbankan di era digital dapat dipenuhi dengan fitur yang ada di aplikasi BRImo. Nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi, seperti internet banking, mobile banking,

TBank, dan uang elektronik, hanya dengan menggunakan aplikasi BRImo.

Salah satu kelebihan aplikasi BRImo adalah kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dalam satu aplikasi dan desain modern. Untuk kemudahan dan keamanan, aplikasi tersebut dilengkapi dengan sistem pengenalan wajah dan *fingerprint*. Selain itu, mereka dapat membuka rekening tabungan digital, menyimpan uang digital, dan memilih jenis ATM yang mereka inginkan melalui aplikasi. BRImo menyimpan riwayat transaksi dengan baik karena memiliki cek mutasi yang panjang, bahkan hingga satu tahun ke belakang.

Nasabah juga dapat menarik tunai tanpa kartu ATM. Untuk pembayaran, BRImo dapat

mengisi pulsa, membeli tiket, mengisi saldo go-pay dan Link Aja, token, dan pilihan lainnya. Banyak manfaat membuat BRImo menjadi layanan andalan bagi pelanggan di tengah pandemi dan membangun komunitas digital.

Dijelaskan di atas bahwa tujuan penggunaan aplikasi BRImo adalah untuk membuat transaksi lebih mudah bagi pengguna. Beberapa keunggulan yang ditawarkan oleh aplikasi BRImo termasuk kemampuan untuk melakukan pembayaran listrik, telepon, briva, dan lainnya tanpa harus pergi ke bank atau ATM, dan kemampuan untuk melakukan penarikan tunai tanpa kartu.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Layanan Perbankan Berbasis Digital dengan Menggunakan BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi**

Perkembangan teknologi yang makin cepat mendorong perbankan untuk mengoptimalkan layanan mereka dengan membentuk perbankan digital. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar bank dapat mengoptimalkan layanan mereka kepada pelanggan dan terus meningkatkan kualitas operasionalnya. Diharapkan perbankan dapat mengendalikan perbankan digital mereka. Aplikasi BRIMO yang diluncurkan oleh Bank BRI memungkinkan pelanggan melakukan berbagai jenis transaksi perbankan, seperti aplikasi yang berbasis internet, sehingga tidak perlu menggunakan perintah SMS banking yang menggunakan pulsa.

Hasil wawancara dengan para informan terkait dengan faktor penentu atas peningkatan kualitas layanan perbankan berbasis digital menggunakan BRImo terpenuhinya kepuasan nasabah. Sosialisasi layanan perbankan berbasis digital BRI dari persepsi nasabah sudah cukup baik dan mudah digunakan. Terlebih bila terjadi gangguan layanan, BRImo selalu memberikan waktu yang efisien terhadap penggunaannya supaya tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Tetapi sampai sejauh ini BRImo melayani selalu sangat sepenuh hati. Keberadaan BRImo sudah bisa diterima masyarakat sebab meringankan kebutuhan nasabah sangat praktis untuk digunakan dalam bertransaksi apapun. Kualitas dan layanan yang diberikan berkontribusi positif kepada sikap

pengguna BRImo dan menunjukkan nasabah puas atas layanan yang diberikan.

BRI sangat mengutamakan kepuasan pelanggan dan berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan menawarkan berbagai strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti meningkatkan kualitas layanan, bauran promosi, dan mengantisipasi tingkat persaingan dengan inovasi dan diferensiasi. Kegiatan promosi yang dirancang dengan baik untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan kualitas terbaik.

Segala hal yang bernilai di pasar sasaran (target market) dan mampu memberikan *benefit* dan kepuasan didefinisikan sebagai kualitas pelayanan. Ini termasuk

barang, jasa, organisasi, lokasi, individu, dan gagasan. Dalam hal ini, perusahaan berkonsentrasi pada produksi pelayanan yang unggul dan terus mengoptimalkan. Pelayanan dengan kualitas tinggi adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk keberhasilan bisnis. Kualitas pelayanan yang lebih baik akan meminimalkan biaya dan memaksimalkan keunggulan bersaing; bahkan lebih baik, keunggulan bersaing yang kuat akan bertahan lama.

Sebagai salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, BRI menawarkan layanan perbankan digital berkualitas tinggi yang disebut BRImo. Beberapa keunggulan aplikasi saat ini menunjukkan bahwa BRImo sangat mudah digunakan. Yang pertama,

konsumen tidak perlu mengantri di kantor cabang untuk membuka rekening tabungan mereka melalui internet. Hal ini membantu nasabah yang memiliki kebiasaan yang padat. Kedua, ada kemampuan untuk login ke aplikasi BRImo melalui pengidentifikasian wajah dan penggunaan jari tangan. Ini membantu pelanggan jika mereka lupa kata sandi dan mencegah pencurian kata sandi jika mereka atau orang lain mengetahuinya. Ketiga, nasabah tidak perlu menghafal atau memasukkan nomor yang akan dituju karena memiliki fitur untuk mengatur nama samaran, atau alias.

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan mudah dengan aplikasi BRImo, yang tidak hanya memungkinkan mereka untuk tetap aman dengan menggunakan

*username* dan *password* untuk login, tetapi juga memiliki sistem sidik jari saat mereka ingin membuka aplikasi. Nasabah dapat melakukan banyak transaksi dengan aplikasi BRImo ini, seperti bayar kartu kredit, beli tiket kereta api, isi ulang pulsa, dan *top up* saldo.

Nasabah dapat melakukan transaksi apa pun dengan mudah dengan aplikasi ini. Di Indonesia, sistem pembayaran non tunai semakin berkembang. Selain itu, aspek yang paling diutamakan oleh masyarakat adalah manfaat dari inovasi sistem tersebut. Alternatif untuk produk non tunai, *mobile banking* seperti BRImo dapat memudahkan dan mempercepat transaksi bagi pelanggan. Perbankan dapat berkomitmen untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan nyaman melalui

*mobile banking*, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman kapan saja dan di mana saja. Dengan *mobile banking*, bank juga dapat meningkatkan layanan mereka sekaligus mengurangi biaya.

### **Pembahasan**

Penelitian ini memberikan uraian dan penjelasan tentang hasil penelitian tentang kualitas layanan perbankan berbasis digital yang menggunakan BRImo di Kantor Cabang PT. BRI (Persero) Tbk. di Masohi. Penjelasan ini sesuai dengan fokus penelitian, yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil.

Realitas pelayanan yang dipresentasikan oleh BRI kepada nasabah BRImo, dalam konteks ini, dalam menerima kualitas interaksi

pelayanan yang telah dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah, berfokus pada interaksi yang sesuai dengan sikap, perilaku, dan keterampilan staf BRI. Salah satu aspek konkret dari kualitas interaksi pelayanan yang selaras dengan sikap yang dirasakan oleh nasabah, sebagaimana didapati dalam penelitian, adalah komunikasi yang efektif dari para pegawai BRI, termasuk semangat yang mereka tunjukkan dalam memberikan pelayanan, perilaku mereka dalam memberikan informasi terkait layanan perbankan digital BRImo, dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap informasi yang disampaikan oleh pegawai BRI.

BRI tidak hanya menghadirkan kualitas layanan interaksi, tetapi juga memberikan pelayanan berdasarkan

perilaku yang ditunjukkan oleh para pegawainya, yang sangat memperhatikan dalam menyampaikan keunggulan BRImo sebagai layanan digital perbankan yang dapat diakses dan digunakan secara fleksibel di berbagai tempat dan waktu. Ini mencakup layanan perbankan yang menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

BRI terus berkomitmen untuk menyediakan layanan digital yang komprehensif guna memenuhi berbagai kebutuhan nasabahnya. Dengan financial super apps BRImo, BRI memberikan solusi yang lengkap bagi nasabah untuk mengakses beragam layanan perbankan melalui satu platform yang mudah dijangkau. Melalui terus-menerus berinovasi, BRI

berusaha untuk membuat bisnisnya lebih berorientasi pada pelanggan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap berbagai layanan yang tersedia, termasuk melalui BRImo. BRI mengakui bahwa digitalisasi merupakan perubahan perilaku pelanggan yang penting, dan mereka berkomitmen untuk mendukungnya, terutama melalui BRImo. Dengan menyediakan kemudahan bagi masyarakat, BRI menjadikannya nyata melalui BRImo dan berbagai fitur unggulan yang ada di dalamnya.

Dengan BRImo sebagai *financial super apps*, nasabah dapat membuka rekening dan mendaftar sebagai pengguna tanpa harus berkunjung ke Kantor Cabang. Kelebihan ini diharapkan dapat memfasilitasi nasabah yang ingin mengakses layanan perbankan.

Setelah menyelesaikan proses pendaftaran secara digital, nasabah dapat menikmati berbagai fitur unggulan di BRImo. Salah satunya adalah fast menu, yang memungkinkan transaksi cepat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Transaksi lainnya juga dilengkapi dengan metode *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS) untuk memberikan kemudahan kepada nasabah.

Dua metode tersedia untuk fitur QRIS dalam BRImo. Yang pertama adalah metode *Customer Presented Mode* (CPM), yang memungkinkan pengguna menunjukkan QRIS kepada pedagang dan pedagang melakukan pemindaian. Metode ini didukung oleh fitur QR Pedagang dalam aplikasi BRImo, sehingga mitra pedagang dapat melakukan pemindaian QRIS



langsung tanpa menggunakan perangkat tambahan. Metode kedua memungkinkan pengguna melakukan pemindaian QRIS yang ada pada pedometer.

BRImo menawarkan banyak manfaat bagi pengguna, baik pelanggan maupun mitra *merchant*, dengan melakukan transaksi dengan scan QRIS. Manfaat ini termasuk transaksi yang lebih cepat tanpa menggunakan uang tunai dan lebih aman karena semua QRIS diawasi dan diizinkan oleh Bank Indonesia. Fitur pembayaran baru BRImo, BRImo *E-Payment*, memungkinkan pelanggan melakukan checkout atau bertransaksi di *e-commerce* tanpa meninggalkan aplikasi mereka. Fitur mutasi juga memungkinkan pelanggan untuk mencatat semua transaksi yang mereka lakukan.

Salah satu fitur pelayanan Bank Rakyat Indonesia adalah BRImo, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa harus pergi ke bank atau ATM kecuali untuk penarikan uang tunai. Aplikasi ini dapat diakses oleh nasabah melalui ponsel atau *smartphone* yang terhubung ke internet dan memiliki berbagai fitur yang menawarkan berbagai layanan perbankan yang tentunya memudahkan nasabah. Aplikasi *smartphone* BRImo menyediakan layanan seperti Info BRI, Internet Banking BRI, Mobile BRI, Call BRI, BRIZZI, dan T-bank.

Untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan di Indonesia, BRImo adalah hasil dari transformasi digital. Salah satu fokus utama BRI adalah memberikan layanan perbankan yang efisien, efektif, dan

terintegrasi melalui model bisnis hybrid bank ini. Transformasi digital telah menolong pertumbuhan industri perbankan dengan singkat, meningkatkan inklusi keuangan, dan memberdayakan usaha UMKM.

Kemampuan dan kualitas perusahaan terus meningkat untuk menyediakan layanan melalui *platform online*. Jumlah transaksi Super Apps BRImo yang meningkat sebesar 66,87% yoy atau mencapai Rp 2.984 triliun dan jumlah pengguna yang mencapai 29,8 juta pada Desember 2023 merupakan salah satu keberhasilan transformasi digital. Dengan berbagai ekosistem keuangan di dalamnya, BRI berfungsi sebagai *bank mobile*. *Superstore* keuangan dan superaplikasi dengan kemampuan transaksi internasional. Selain itu, BRImo memikat pelanggan karena

mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih dari seratus fitur.

BRImo adalah *mobile banking* paling banyak *download* dan memiliki *review* positif. Di App Store, BRImo mendapat rating 4,7 dan sekitar 123.000 *review* positif, sedangkan di Google Play Store, BRImo mendapat rating 4,5 dan 1,1 juta *review* positif. Transformasi digital BRI memungkinkan inovasi layanan bank dengan sistem keagenan berbasis *sharing economy*. Selain itu, BRI juga diperkuat dengan teknologi untuk meningkatkan proses bisnis. Langkah digitalisasi ini tidak terlepas dari transformasi digital BRI, terobosan ini memberikan akses ke layanan keuangan yang merata dan terintegrasi.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dan diskusi menunjukkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi memiliki layanan perbankan berbasis digital yang baik, termasuk kualitas interaksi, lingkungan fisik, dan hasil. Kualitas layanan interaksi dengan memanfaatkan teknologi dan informasi jaringan internet memungkinkan nasabah mendapatkan kemudahan dalam transaksi perbankan. Kualitas layanan dilihat dari lingkungan fisik dalam hal ini layanan perbankan digital menerapkan sistem perlindungan nasabah melakukan transaksi perbankan dengan aman dan nyaman dengan BRImo. Kualitas hasil dilihat dari meningkatnya volume transaksi digital dengan penggunaan BRImo

oleh nasabah yang didukung dengan fitur aplikasi yang memberi kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi perbankan.

Faktor pendukung dan penghambat atas kualitas layanan perbankan berbasis digital dilihat dari sikap pegawai dalam menjelaskan layanan perbankan dengan jelas, memberikan petunjuk dan cara penggunaan BRImo, pegawai bank dituntut profesional dalam kehandalan menjelaskan layanan perbankan berbasis digital, menunjukkan kualitas fisik dari BRImo, kemudahan yang diperoleh, sosialisasi yang diterapkan, batas waktu pelayanan yang berbasis digital serta keyakinan nasabah dalam menggunakan BRImo sebagai layanan perbankan berbasis digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2022. *Pengertian Bank: Fungsi, dan Jenis-Jenis Bank di Indonesia*. [www.gramedia.com](http://www.gramedia.com). Diakses 29 September 2023.
- Khasmir. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Liberty.
- Kotler, P. 2017. *Pemasaran Jasa: Teori, Praktek dan Aplikasi*. Terjemahan Purwoko, Jakarta: Erlangga.
- Martul, S. 2007. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Parasuraman, A, V. 2017. *A Conceptual Model Of Service Quality And Implication For Future Research*. *Journal Of Marketing*, 49(fall): 41-50
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gunung Agung.
- Tjiptono, F. 2018. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.