

Analisis Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di Surabaya

Firlynisa Wafiyah Widyanti¹, Ardiyanti Sanggie Putri Dewi^{2*}, Karunia Gadys Nabilla³, M. Alfin Solikhin Yusuf⁴, Nindya Kartika Kusmayati⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, STIE Mahardhika Surabaya, Indonesia

Email: ¹firlynisa6@gmail.com, ^{2*}anggedewi48@gmail.com, ³karuniagadysnabilla@icould.com,
⁴malvinsy18@gmail.com, ⁵nindya.kusmayati@stiemahardhika.ac.id

(* : coressponding author)

Abstrak - Penelitian ini menjelaskan tentang upaya Bank BRI dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di era digital. Fokus penelitian adalah pada desain tampilan aplikasi yang berkaitan dengan kemudahan akses, keamanan, dan kenyamanan. Dalam penelitian ini, mengidentifikasi masalah yang ada dalam *mobile banking* dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti tantangan utama terkait perlindungan data pribadi dan ancaman siber. Terakhir, penelitian ini menilai cara-cara untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif deskriptif yang hasilnya dapat berupa beberapa pendapat dari berbagai pengalaman nasabah BRI di Surabaya. Aplikasi BRImo telah berhasil dikembangkan dengan fitur-fitur inovatif, seperti penarikan tunai tanpa kartu dan pencarian ATM terdekat. Hasil evaluasi menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pengguna aplikasi, yang mendukung transformasi digital perbankan sekaligus memperkuat posisi Bank BRI sebagai pemimpin di industri perbankan. Dengan demikian, bank BRI disarankan untuk meningkatkan keamanan data, memperkuat infrastruktur teknologi, dan mengembangkan fitur inovatif yang relevan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kata Kunci : Aplikasi *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah

Abstract - This research explains Bank BRI's efforts to increase customer satisfaction in using the BRImo application in the digital era. The focus of the research is on the design of the application display relating to ease of access, security, and convenience. In this study, it identifies existing problems in mobile banking and their effect on customer loyalty. In addition, the research also highlighted key challenges related to personal data protection and cyber threats. Finally, it assessed ways to improve service quality. This research also uses a descriptive qualitative method which results in several opinions from various experiences of BRI customers in Surabaya. The BRImo application has been successfully developed with innovative features, such as cardless cash withdrawals and search for the nearest ATM. The evaluation results show significant growth in the number of app users, which supports the digital transformation of banking while strengthening Bank BRI's position as a leader in the banking industry. Thus, it is recommended that BRI bank improve data security, strengthen technology infrastructure, and develop relevant innovative features that suit customer needs.

Keyword : Application *Mobile Banking*, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Melihat perkembangan teknologi digital yang semakin maju, kebutuhan untuk melakukan berbagai aktivitas secara mudah dan efisien menjadi prioritas utama bagi setiap orang. Teknologi internet, sebagai salah satu pilar utama revolusi digital, telah menawarkan kemudahan dalam sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Persaingan yang semakin ketat mendorong lembaga keuangan untuk berinovasi dengan menghadirkan teknologi terbaru demi memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang. Salah satu inovasi yang paling menonjol dalam konteks ini adalah munculnya layanan *mobile banking*, yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dengan cepat dan efisien melalui perangkat seluler.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang dikenal sebagai salah satu bank terbesar dan terkemuka di Indonesia, menyadari pentingnya beradaptasi dengan perubahan untuk tetap relevan di pasar yang semakin kompetitif (Ilham Putra Wendi, 2023). Salah satu langkah strategis yang diambil adalah pengembangan aplikasi *mobile banking* yang tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memiliki daya tarik visual dan kemudahan penggunaan.

Aplikasi BRImo dilengkapi dengan berbagai fitur canggih, seperti kemampuan untuk melakukan penarikan tunai tanpa menggunakan kartu, proses pembukaan rekening secara online,

serta sistem keamanan yang lebih baik dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya. BRImo dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan nasabah milenial yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi (Yolanda et al., 2024). Walaupun aplikasi ini telah berkembang pesat dan memperoleh banyak tanggapan positif, tetap saja ada tantangan yang harus diatasi. Beberapa nasabah menganggap bahwa aplikasi ini terkadang kurang efisien dan tampilan antarmuka-nya belum sepenuhnya menarik. Oleh karena itu, sangat penting bagi Bank BRI untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan pada desain aplikasi BRImo agar tetap relevan dengan harapan dan kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Aplikasi *mobile banking* tidak hanya berfokus pada penciptaan antarmuka yang menarik secara visual, tetapi juga memastikan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Di era digital saat ini, nasabah mengharapkan layanan perbankan yang tidak hanya cepat dan aman, tetapi juga intuitif dan menyenangkan untuk digunakan. Oleh karena itu, Bank BRI harus mengintegrasikan prinsip-prinsip desain kreatif dalam setiap aspek pengembangan aplikasi BRImo untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Bank BRI adalah meningkatnya harapan nasabah terhadap layanan digital. Nasabah tidak hanya menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi, tetapi juga pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan saat menggunakan aplikasi. Hal ini menuntut Bank BRI untuk terus berinovasi dan memperbarui fitur-fitur dalam aplikasi BRImo agar tetap relevan dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Selain itu, tantangan lain yang perlu dihadapi adalah perlindungan data pribadi nasabah dan keamanan transaksi. Dalam era digital yang semakin kompleks ini, resiko serangan siber meningkat, sehingga bank harus memastikan bahwa sistem keamanan yang diterapkan dapat melindungi data nasabah dari berbagai potensi ancaman yang mungkin terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang tantangan yang dialami nasabah berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perbankan digital. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan guna memberikan kepuasan kepada nasabah, sekaligus menganalisis bagaimana bank BRI dapat terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di industri perbankan yang dinamis.

Dalam industri perbankan yang semakin kompetitif, inovasi merupakan faktor kunci untuk menarik perhatian dan mempertahankan nasabah (Ramadhan, G., 2024). Bank BRI yang dianggap sebagai salah satu pionir di bidang layanan perbankan digital, menyadari bahwa keberhasilan aplikasi BRImo tidak hanya bergantung pada fungsionalitas yang disediakan, tetapi juga pada bagaimana aplikasi tersebut dirancang dan disajikan kepada pengguna. Desain yang efektif dapat menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Bank BRI berkomitmen untuk terus melakukan penelitian dan pengembangan terkait desain *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) untuk memastikan aplikasi BRImo tetap relevan dan menarik bagi nasabah.

Dalam hal ini, Bank BRI melakukan berbagai survei dan wawancara terhadap nasabahnya untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka. Pendekatan ini memungkinkan bank untuk mengidentifikasi fitur-fitur yang paling diinginkan nasabah dan bidang yang perlu ditingkatkan. Misalnya, jika nasabah menginginkan proses transaksi yang lebih cepat, Bank BRI dapat mempertimbangkan untuk menyederhanakan langkah-langkah yang diperlukan dalam aplikasi. Dengan cara ini, merancang aplikasi sebagai respons terhadap masukan pengguna dapat sangat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, salah satu aspek utama yang menjadi perhatian nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital adalah keamanan. Dengan meningkatnya kasus penipuan dan serangan siber, nasabah semakin khawatir tentang perlindungan data pribadi dan transaksional mereka. Oleh karena itu, Bank BRI perlu memastikan bahwa aplikasi BRImo tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga aman dan dapat dipercaya.

2. KAJIAN TEORI

Bank merupakan salah satu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana. Menurut Undang-Undang RI tentang Perbankan nomor 10 tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang dikenal sebagai bank yang fokus melayani masyarakat, terus memperkuat kantor-kantor cabangnya, khususnya di wilayah perkotaan. Bank BRI juga mengembangkan berbagai produk yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, terutama melalui inovasi berbasis teknologi informasi. Pengembangan *electronic channel* di BRI diawali dengan fokus pada produk-produk yang bersaing di pasar dan mengutamakan fitur layanan internet banking.

Salah satu inovasi utama bank BRI dalam perbankan digital adalah layanan *e-banking*. Dengan memanfaatkan jaringan internet, memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Berdasarkan regulasi Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia, 2003), *e-banking* mencakup berbagai layanan, termasuk *mobile banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk berinteraksi dengan bank secara *online* tanpa harus datang secara fisik ke kantor cabang atau ATM.

Aplikasi BRImo, sebagai bentuk layanan *mobile banking* dari Bank BRI, menawarkan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Dengan aplikasi ini, nasabah yang memiliki smartphone atau perangkat yang terhubung ke internet dapat mengakses layanan perbankan secara mudah, cepat, dan aman.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam keberhasilan layanan perbankan digital. Menurut Zeithaml dan Bitner, seperti yang dikutip dalam Yuliyawati (2019), mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang muncul dari perbandingan antara harapan nasabah dan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor manusia. Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa (Rizal, Samsul et al., 2021). Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan *profit* atau *revenue* pada perusahaan. Hal ini senada dengan pandangan Tjiptono, yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah kondisi di mana kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi dengan baik sesuai ekspektasi mereka. Dalam konteks *mobile banking*, pengalaman pengguna menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan. Priyono, D., Ramdhani, A., & Hardian, R. (2020) menekankan bahwa desain antarmuka yang ramah pengguna dan menarik sangat berpengaruh pada penerimaan layanan perbankan digital.

Selain kemudahan penggunaan, aspek keamanan data pribadi nasabah menjadi perhatian utama dalam layanan perbankan digital. Putri, Dewi Fatmala, et al., 2023 menyebutkan bahwa dengan meningkatnya insiden penipuan dan serangan siber, bank perlu menerapkan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data nasabah. Dalam hal ini, aplikasi BRImo harus dirancang tidak hanya untuk menarik pengguna, tetapi juga untuk memastikan keamanan data yang optimal.

Untuk tetap kompetitif di industri perbankan yang semakin dinamis, inovasi berkelanjutan sangat diperlukan. Hasan (2020) menegaskan bahwa bank harus tetap beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, Bank BRI harus mengevaluasi dan memperbarui aplikasi BRImo secara berkala agar tetap relevan dan mampu memenuhi ekspektasi nasabah yang terus berkembang.

3. METODOLOGI

Pengidentifikasi masalah digunakan di tahap awal untuk memecahkan beberapa masalah yang ada pada *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah. Peninjauan layanan aplikasi BRImo dilakukan berdasarkan pada pengalaman nasabah. Teknik penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan penyebaran kuesioner (FD Ulhaq, 2022). Kedua metode tersebut digunakan untuk

mendapatkan dan mengetahui akar permasalahan yang dialami oleh para nasabah BRI.

Begitu juga dengan adanya studi literatur yang berperan sebagai penguat dalam argumen yang dihasilkan melalui penyebaran data kuesioner akan menjadi sebuah penengah, apakah yang dikeluhkan oleh nasabah tersebut benar adanya atau tidak, dapat dilihat melalui penelitian sebelumnya. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, seperti artikel, jurnal, dan buku, untuk memahami konsep dasar dan pengaruh aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital. Analisis juga mencakup tren terkini dalam penggunaan teknologi digital dan *mobile banking*.

Observasi dilakukan pada aplikasi BRImo, mencakup antarmuka pengguna, fitur, serta kemudahan penggunaannya. Tujuannya adalah untuk menganalisis bagaimana kenyamanan pada fitur memengaruhi *user experience*, mencatat elemen desain yang menarik, dan menilai kontribusinya terhadap kepuasan nasabah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan desain kreatif dalam aplikasi BRImo oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pengalaman nasabah. Studi ini mengidentifikasi sejumlah temuan utama yang berkaitan dengan desain aplikasi, fitur-fitur yang disediakan, serta tantangan yang dihadapi oleh bank, sebagai berikut:

4.1 Tampilan Aplikasi Mobile Banking (BRImo)

Desain antarmuka yang sederhana, bersih, dan intuitif mempermudah nasabah dalam menjelajahi aplikasi. Peneliti mencatat bahwa pemilihan warna yang cerah dan kontras, bersama dengan tipografi yang jelas, berkontribusi pada kenyamanan pengguna. Desain yang baik tidak hanya membuat aplikasi tampak menarik, tetapi juga meningkatkan fungsionalitasnya. Pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur yang mereka butuhkan tanpa merasa bingung atau frustrasi.

Dalam era digital saat ini, di mana banyak orang bergantung pada perangkat mobile untuk melakukan transaksi perbankan, penting bagi bank untuk menyediakan aplikasi yang tidak hanya fungsional, tetapi juga menarik secara visual. Penelitian menunjukkan bahwa desain yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi lebih sering. Dalam hal ini, Bank BRI telah berhasil menciptakan aplikasi yang memenuhi kedua kriteria tersebut.

4.2 Fitur Inovatif

Aplikasi BRImo menyediakan berbagai fitur inovatif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Berikut adalah fitur yang menjadi andalan nasabah BRI, diantaranya:

a. *Card Less* (Tanpa Kartu)

Salah satu fitur yang paling menonjol adalah kemampuan untuk melakukan penarikan tunai tanpa memanfaatkan kartu ATM. Fitur ini sangat relevan dalam situasi, di mana nasabah mungkin tidak memiliki kartu ATM, seperti saat bepergian atau dalam keadaan darurat. Dengan adanya fitur ini, nasabah dapat melaksanakan transaksi dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus mencari kartu mereka.

b. Cek lokasi ATM BRI Terdekat

Di samping itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur deteksi ATM terdekat, yang memungkinkan nasabah dengan cepat menemukan lokasi ATM BRI yang terdekat hanya dengan menggunakan ponsel mereka. Fitur ini sangat berguna bagi nasabah yang sering bepergian atau berada di tempat baru. Dengan hadirnya fitur ini, Bank BRI menunjukkan bahwa mereka mengerti kebutuhan nasabah dan berusaha untuk memberikan solusi yang praktis.

c. QRIS BRImo

Fitur ini dapat dilakukan untuk pembelian dari merchant, cukup dengan menggunakan ponsel

cerdas, lalu scan kode QR yang sudah disediakan, lanjut dengan memasukkan pin ATM, maka secara otomatis transaksi dilakukan.

d. **Fitur Fast Menu**

Tujuan menu fitur cepat untuk mempermudah penggunaan aplikasi BRImo dengan waktu yang efisien. Nasabah tidak perlu memasukkan password untuk login pada aplikasi tersebut. Cukup tekan aplikasi BRImo maka akan langsung tertera fast menu dimana fitur-fitur yang sering digunakan oleh nasabah.

e. **Pembayaran BRIVA**

Fitur pembayaran dalam pembelian online, tagihan, pembayaran asuransi, dll. Dengan menggunakan fitur ini, nasabah dapat melakukan pembayaran secara *real time*, bebas biaya admin, pencatatan transaksi otomatis, pelacakan transaksi mudah, serta keamanan yang lebih tinggi.

Fitur-fitur lain yang disediakan oleh aplikasi BRImo meliputi cek mutasi rekening, transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Semua fitur ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Penelitian ini mengungkapkan bahwa nasabah sangat menghargai beragam fitur yang ditawarkan, yang memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai transaksi hanya dalam satu aplikasi.

4.3 Tantangan yang Dihadapi

Meskipun ada banyak keuntungan yang ditawarkan oleh aplikasi BRImo, studi ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh Bank BRI dalam Pengaruh Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia, yaitu sebagai berikut :

a. **Keamanan Data Base**

Salah satu tantangan utama adalah perlindungan data pribadi. Di era digital sekarang, data pribadi sangat berharga. Penting bagi bank untuk memastikan bahwa data nasabah terlindungi dengan baik. Penelitian ini mengungkapkan bahwa nasabah memiliki kekhawatiran terkait keamanan data mereka, dan Bank BRI perlu mengambil langkah yang lebih proaktif untuk menangani kekhawatiran ini.

Keamanan data merupakan isu yang sangat krusial dalam industri perbankan (Revalina Annisa Antoine, et al., 2025). Nasabah ingin merasa aman saat menggunakan aplikasi mobile banking dan mereka perlu yakin bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka tidak akan jatuh ke tangan yang salah. Oleh karena itu, Bank BRI harus terus meningkatkan sistem keamanan mereka dan memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara melindungi data mereka ketika menggunakan aplikasi (Mita Tantrinesia, et al., 2023). Bank dapat menyediakan informasi dan panduan tentang praktik keamanan yang baik, seperti penggunaan kata sandi yang kuat dan penghindaran terhadap phishing.

b. **Akurasi dari layanan BRI Mobile**

Salah satu keluhan yang sering disampaikan oleh nasabah adalah kurangnya keakuratan dalam memberikan informasi pencatatan transaksi finansial dan nonfinansial. Menanggapi keluhan tersebut, aplikasi BRImo telah melakukan pembaruan pada fitur dan layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebagaimana dijelaskan dalam situs resmi Bank BRI, BRImo kini menawarkan fitur-fitur baru yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan transparansi bagi pengguna. Salah satu fitur unggulannya adalah layanan cek mutasi, yang memungkinkan nasabah untuk memantau transaksi dalam berbagai rentang waktu. Fitur ini mencakup opsi "hari ini," "7 hari terakhir," atau rentang waktu tertentu yang dapat disesuaikan, misalnya dengan memilih bulan dan tanggal tertentu (Nuru Islah Watajdid, 2023). Dengan pilihan fitur tersebut, nasabah dapat melihat semua transaksi dari segala rentang waktunya.

Tantangan lain yang dihadapi oleh Bank BRI adalah kebutuhan untuk terus berinovasi.

Dalam industri perbankan yang sangat kompetitif, bank harus selalu mencari cara untuk meningkatkan layanan mereka dan memenuhi harapan nasabah yang terus berkembang. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka juga menginginkan fitur-fitur baru dan peningkatan dalam efisiensi aplikasi. Oleh karena itu, Bank BRI perlu terus melakukan penelitian dan pengembangan untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan di pasar.

4.4 Evaluasi Nasabah

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh aplikasi BRImo. Namun, terdapat beberapa saran untuk perbaikan, khususnya terkait efisiensi dan tampilan aplikasi. Pelanggan menginginkan fitur yang lebih responsif dan cepat, serta antarmuka yang lebih intuitif. Saran ini sangat berarti bagi Bank BRI dalam usaha untuk terus meningkatkan pelayanan mereka. Penelitian ini juga mencatat bahwa pelanggan menghargai kemudahan akses dan kecepatan transaksi, yang merupakan elemen penting dalam pengalaman pengguna.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi. Pelanggan menginginkan aplikasi yang dapat memberikan respons cepat, terutama saat melaksanakan transaksi penting. Jika aplikasi lambat atau sering mengalami gangguan, hal ini dapat menurunkan kepuasan pengguna dan membuat mereka berpindah ke aplikasi lain. Oleh karena itu, Bank BRI perlu memastikan bahwa infrastruktur teknologi yang mendukung aplikasi BRImo cukup kuat untuk menangani volume transaksi yang tinggi.

4.5 Peran Strategi pada Aplikasi

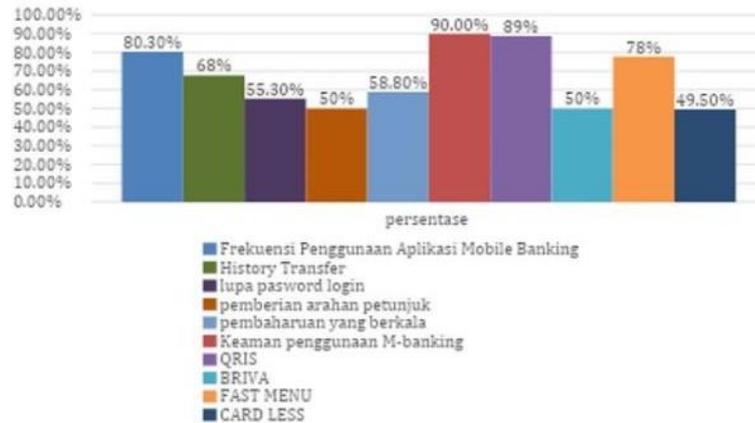
Inovasi yang berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan daya saing di pasar. Penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah mengharapkan adanya fitur-fitur baru yang mampu meningkatkan pengalaman mereka. Oleh karena itu, Bank BRI perlu secara konsisten melakukan riset pasar untuk memahami tren dan kebutuhan nasabah. Dengan memahami preferensi nasabah, Bank BRI dapat mengembangkan fitur-fitur yang relevan dan menarik, seperti pengelolaan keuangan pribadi, analisis pengeluaran, atau integrasi dengan layanan keuangan lainnya, yang dapat menjadi nilai tambah bagi aplikasi BRImo.

Selain itu, menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah adalah hal yang penting. Mendengarkan umpan balik dan merespons secara cepat terhadap masalah atau keluhan dapat memperkuat kepercayaan nasabah. Bank BRI dapat memanfaatkan media sosial dan saluran komunikasi lainnya untuk berinteraksi langsung dengan nasabah, serta mengumpulkan masukan berharga. Dengan pendekatan ini, Bank BRI dapat terus meningkatkan layanan dan memastikan bahwa aplikasi BRImo tetap relevan serta memenuhi kebutuhan nasabah.

Dalam hal ini, evaluasi pelanggan menjadi langkah yang sangat penting. Hasil evaluasi akan menentukan apakah aplikasi BRImo telah memenuhi ekspektasi nasabah. Jika nasabah merasa puas, mereka cenderung merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, yang dapat meningkatkan jumlah pengguna. Sebaliknya, jika terdapat ketidakpuasan, Bank BRI harus mengidentifikasi penyebabnya dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile banking*, khususnya BRImo yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari peningkatan pengalaman pengguna yang mencakup kemudahan akses, efisiensi layanan, dan keamanan transaksi. Untuk mendukung temuan ini, berikut adalah diagram batang yang menunjukkan hasil responden berdasarkan variabel kepuasan masalah:



Hasil penyebaran kuesioner kepada 31 responden nasabah BRI menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan aplikasi BRImo tergolong cukup tinggi. Sebanyak 80,3% responden menyatakan sering menggunakan aplikasi dalam satu minggu, yang mencerminkan respon positif terhadap aksesibilitas layanan.

Keamanan penggunaan aplikasi BRImo juga mendapatkan tanggapan yang sangat baik. Sebanyak 90% responden merasa puas dengan tingkat keamanan yang disediakan oleh aplikasi ini. Selain itu, fitur yang menjadi andalan dan dikategorikan sebagai fitur favorit nasabah adalah fitur QRIS, yang mendapat respon positif sebesar 89%. Hal ini menunjukkan bahwa fitur tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Penelitian ini juga mengidentifikasi saran dari responden terkait peningkatan layanan aplikasi BRImo ke depannya. Nasabah berharap pihak BRI terus menjaga kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang cepat dan akurat ketika terjadi masalah dalam penggunaan aplikasi. Selain itu, nasabah menginginkan adanya pembaruan fitur yang inovatif untuk menyesuaikan dengan kebutuhan mereka.

Desain antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan, serta fitur-fitur inovatif, berkontribusi besar dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Namun, tantangan utama seperti perlindungan data pribadi dan kebutuhan akan inovasi yang berkelanjutan tetap menjadi perhatian. Oleh karena itu, Bank BRI perlu terus berkomitmen untuk mengintegrasikan prinsip desain kreatif dan teknologi canggih dalam setiap aspek layanannya. Hal ini penting untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan memperkuat posisi BRI di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

REFERENCES

- Muhd. Aidil Fitri, M. I. (2023). MANFAAT DAN PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH BRI. *Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 31-40.
- Priyono, D., Ramdhani, A., & Hardian, R. (2020). Desain User Interface Informasi Prodi Desain Komunikasi Visual melalui Media Digital Website. *Jurnal Desain*, 7(3), 223-242.
- Putri, D. F., Sari, W. R., & Nabbila, F. L. (2023). Analisis Perlindungan Nasabah Bsi Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 173-181.
- Ramadhan, G. (2024). Strategi pemasaran inovatif dalam menarik generasi milenial sebagai nasabah bank. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(2).
- Revalina Annisa Antoine, N. S. (2024). Penyalahgunaan Data Pribadi dalam Teknologi Transaksi Digital di Industri Perbankan Digital (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik (JMIA)*, 317-327.
- Rizal, S., Violin, V., Wardiana, E., & Abdullah, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 25-33.
- Tantrinesia, M., Amelia, L. F., & Sidarwaya, H. A. (2023, November). Pengaruh M-banking Terhadap Pola Belanja Masyarakat di Surabaya. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS) (Vol. 2, pp.*

24-38).

- ULHAQ, F. D. (2022). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI BRImo MENGGUNAKAN M SQUAL DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX(CSI) DAN POINT GAIN IN CUSTOMER VALUES (PGCV). Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.
- Watajdid, N. I. (2023). Evaluasi User Interface dan User Experience Pada Aplikasi BCA MOBILE Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Centered Design. Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yolanda, S. U. (2024). PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF NASABAH (Studi Komparasi pada BSI KCP Kotabumi dan BRI KCP Kotabumi) (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Yuliawati, A. P. (2019). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).