

**KEBIJAKAN PEMANFAATAN APLIKASI BRIMO UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut)**

Siska Emillia¹, M. Zainul², Prihatini Ade Mayvita³
E-mail : emillia770@gmail.com

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin

ABSTRACT

This study aims to find out: (1) How is the policy of using the BRIMO application in improving service quality, (2) What are the obstacles or challenges faced by Bank BRI Sungai Lulut Unit in realizing the policy of using the BRIMO application to improve service quality to customers, (3) What are the efforts made to overcome obstacles in the implementation of the policy on the use of the Brimo application to improve service quality, (4) How are the customer responses of BRI Sungai Lulut Unit regarding the policy of using the BRIMO application in serving their customers.

This type of research is descriptive qualitative research. Research resource persons are employees of BRI Sungai Lulut Unit and BRI Customers of Sungai Lulut Unit. Data analysis technique using Miles & Huberman.

The results of the study show that the policies made by BRI can improve the quality of service, the obstacles faced in introducing the BRIMO service application so far do not exist, because the only problem is customers who do not have a supporting gadget and an unstable network. helped by the BRIMO application because they can transact faster, easier and do not need to go to a bank or ATM anymore. There are 5 indicators of service quality, namely: (1) Reality, makes it very easy for customers to transact. To transact through BRIMO, not all transactions are subject to admin fees, BRI employees at Sungai Lulut Unit work according to SOPs set by BRI in a precise, reliable, accurate, and reliable manner. solve customer problems and can solve them personally. (2) Assurance, employees of BRI Sungai Lulut Unit are always polite, courteous, provide good and correct knowledge and also create a sense of trust and confidence in customers. (3) Tangible, BRI Sungai Lulut unit has a comfortable, cool room, the employees are neat and clean. For the BRIMO application, it is quite complete and looks easy and clear to understand. (4) Empathy, always providing the latest information to customers when providing services directly, also posting status on social media in the form of photos and videos, in the BRIMO application there is always the latest information. (5) Responsiveness, Customer Service BRI Sungai Lulut Unit in resolving customer problems quickly and well. Now if a problem occurs, it can be reported directly through the BRIMO application without having to come to the bank.

Keywords: *BRIMO, Digital Banking, Service Quality*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat salah satunya yaitu bidang perbankan. Teknologi digital banking di Indonesia saat ini terus mengikuti perkembangan jaman dan mampu menjangkau ke berbagai pelosok daerah hal tersebut merupakan respon kebijakan yang telah dibuat oleh OJK dengan nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Jasa layanan digital banking sebagai sarana elektronik yang dapat dilakukan secara mandiri, sehingga kegiatan operasional maupun layanan bank kepada nasabah menjadi lebih efektif dan semakin berkualitas. Berdasarkan data yang diperoleh dari media Indonesia pada bulan Maret 2020 transaksi mobile banking telah mengalami peningkatan dari tahun 2019 sebesar 67% secara tahunan menjadi 267.000.000 transaksi. Lima bulan setelahnya pada bulan Agustus, transaksi mobile banking meningkat 54% menjadi 302.000.000 transaksi. Dengan terjadinya perubahan di dalam dunia perbankan, masyarakat mendapatkan banyak perubahan hal yang positif. Baik itu dalam bank konvensional ataupun bank syariah. Awalnya bank hanya digunakan sebagai tempat menyimpan uang yang dianggap aman atau sebagai tempat untuk menabung. Namun pada saat ini perannya semakin bertambah luas seiring dengan perubahan jaman dan perkembangan teknologi. Pada masa lalu saat ingin melakukan transaksi pengiriman uang ataupun melakukan transaksi pembayaran, nasabah harus datang ke bank terdekat atau mencari ATM terlebih dahulu, namun sekarang semuanya sudah bisa dilakukan dengan cara yang lebih efektif yang dapat memudahkan seluruh nasabah dalam bertransaksi.

Sistem pembayaran memiliki peran penting dalam aktivitas transaksi di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi menuntut keamanan dan sistem pembayaran yang efektif, sehingga mengurangi risiko yang timbul dari kurangnya pemahaman atas penggunaan teknologi dan perkembangan informasi (Saraswati & Mukhlis, 2018). Dengan perkembangan teknologi dan informasi, sistem pembayaran yang digunakan untuk alat tukar dalam aktivitas ekonomi juga akan berkembang dari waktu ke waktu. Bank juga menciptakan uang non tunai sebagai inovasi teknologi modern untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi ekonomi. Uang non tunai adalah alat pembayaran yang menggunakan media atau instrumen tanpa

uang tunai, seperti kartu ATM, cek, kartu kredit, dan e-money. Menurut (Lintangsari et al., 2018) Dengan dukungan perkembangan teknologi serta pergeseran paradigma gaya hidup masyarakat memicu peningkatan perkembangan transaksi non tunai dari tahun ke tahun.

Dengandemikian, maka perkembangan inovasisistem pembayaran non tunai pun semakin berkembang di Indonesia. Disamping itu faktor penting yang paling diminati oleh masyarakat adalah praktisnya dari inovasi sistem tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dorongan untuk terus melakukan inovoasi salah satunya dari sektor perbankan untuk terus berinovasi produknya salah satunya aplikasi Mobile Banking (M-Banking). Mobile Banking adalah salah satu solusi alternatif dari produk non tunai yang bisa mempercepat dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Melalui mobile banking pihak perbankan mampu berkomitmen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih nyaman, sehingga dimana saja dan kapan saja nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman serta dengan adanya mobile banking, bank dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi biaya jasa (Oktapiani, dkk., 2020). Salah satu bank yang telah melakukan terobosan digital banking yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan membuat terobosan aplikasi BRImo. Hal tersebut mampu mengurangi aktivitas perbankan yang dilakukan di kantor cabang. BRImo merupakan aplikasi digital banking terbaru dari bank BRI yang lebih modern, inovatif, dan lengkap. Aplikasi BRImo diluncurkan pada akhir bulan Februari 2019, aplikasi tersebut terutama ditujukan pada kalangan nasabah milenial dalam hal layanan secara digital seperti fingerprint, face recognition, cek mutasi dan fitur perbankan lainnya dengan berbasis data internet dalam melakukan transaksi dengan menggunakan user interface dan user experience. BRImo mempunyai kelebihan pada aplikasi yaitu menggabungkan tiga dalam satu fungsi transaksi perbankan, yaitu mobile banking, internet banking, dan uang 2 elektronik atau Tbank dalam satu aplikasi. Dari Trend Industry Digital, Global Trend transformasi digital di industri akan lebih fokus pada 6 hal berikut antara lain seperti automation, connection, cloud computing, big data dan system integration. Perubahan perilaku penduduk dunia yang menjadi Go Digital 67% pengguna mobile phone, 59% pengguna internet, 49% pengguna socialmedia. Menurut trend Indonesia,

terjadi peningkatan transaksi digital di Indonesia sesuai dengan peningkatan pengguna mobile phone, internet dan social media yang sangat tinggi dan Indonesia menjadi peringkat 1 negara di dunia yang mengalami transformasi digital 64% pengguna internet dan 88% belanja online dengan mobile device.

Menurut trend digital banking, tujuan perbankan mulai meningkat dari yang hanya fokus kepada core business hingga fokus juga kepada ecosystem banking dan non banking, digital perbankan akan fokus untuk mensupport transaksi melalui mobile only, perbankan mulai bertransformasi menjadi digital banking dengan menciptakan financial supermarket.

BRIMO ini resmi diluncurkan pertama kali pada tahun 2019, BRIMO mengalami perkembangan pesat dan tren penggunaan transaksi digital ini akan terus meningkat di masa pandemi. Tak henti melakukan inovasi, BRIMO hadir dengan membuat semua jadi lebih mudah. Berdasarkan judul di atas penulis memilih judul tentang aplikasi BRIMO karena BRIMO memberikan manfaat dan kemudahan dalam melakukan transaksi, dengan aplikasi BRIMO ini memberikan layanan yang praktis dan tidak menguras banyak waktu. Dengan kehadiran aplikasi BRIMO ini dapat membantu untuk melakukan transaksi di manapun dan kapanpun. Penulis memilih BRI Unit Sungai Lulut sebagai lokasi objek penelitian karena penulis ingin mengetahui manfaat, kepercayaan, dan kemudahan nasabah di BRI Unit Sungai Lulut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menjelaskan sebuah temuan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari narasumber di lapangan (Basuki, 2020). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah karyawan BRI Unit Sungai Lulut dan Nasabah BRI Unit Sungai Lulut. Teknik analisis data menggunakan Miles & Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan teknik analisis data Miles and Huberman. Hal pertama yang

digunakan untuk menganalisis data hasil dari lapangan adalah reduksi data, reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Langkah selanjutnya yaitu penyajian data Miles and Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Basuki, 2020).

Jadi hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kendala yang di hadapi oleh pihak Bank BRI Unit Sungai Lulut dalam merealisasikan kebijakan pemanfaatan aplikasi BRIMO guna meningkatkan kualitas pelayanan ialah tidak semua nasabah memiliki *gadget* yang mendukung untuk dapat *mendownload* aplikasi BRIMO tersebut jadi kendalanya ada di nasabah. Sedangkan kendala yang dihadapi oleh nasabah Bank BRI Unit Sungai Lulut ialah pada jaringan dan *system* aplikasi tersebut saat dalam penyempurnaan dan perbaikan dari aplikasi tersebut sehingga saat nasabah menggunakan aplikasi tersebut sedikit terganggu.

Selanjutnya hasil penelitian di atas dapat disimpulkan manfaat yang di dapat oleh Bank BRI Unit Sungai Lulut dan Nasabah Bank BRI Unit Sungai Lulut dengan adanya aplikasi BRIMO ini untuk kebijakan pemanfaatan BRIMO ini Bank BRI mengharuskan setiap nasabah yang membuka rekening produk apapun setiap baru buka rekening harus langsung didaftarkan BRIMO. Manfaat yang dirasakan oleh Bank BRI ialah sangat memudahkan pelayanan sehingga nasabah tidak perlu untuk mengantri dan tidak perlu ke mesin atm dan juga apabila nasabah kelupaan membawa kartu atm bisa menggunakan fitur yang di aplikasi BRIMO yaitu tarik tunai. Sebaliknya yang dirasakan nasabah dengan adanya layanan ini sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi lebih mudah dan cepat tanpa harus menunggu antrian dan keluar rumah. Selanjutnya tentang kualitas pelayanan dengan dirilis BRIMO oleh Kantor pusat Bank BRI sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah bisa terlayani dengan cepat dan tentunya lebih mudah karena menghemat waktu tidak perlu pergi ke Bank atau ATM, dalam pelayanan BRI Unit Sungai Lulut ini juga ramah, dan sigap dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh nasabah dengan baik.

Selanjutnya tentang 5 indikator kualitas pelayanan (Basuki, 2013; 2021), yang meliputi:

Realibility, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness (Widyanti, Rahmi; 2014, 2018).

Berkenaan dengan 5 indikator tersebut dapat dijelaskan penerapannya pada aplikasi BRIMO, sebagai berikut:

1. *Reliability*

Dari hasil penelitian tentang *reliability*, dengan adanya aplikasi BRIMO ini sangat mempermudah nasabah untuk bertransaksi karena fitur-fitur yang ada dibuat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Untuk biaya saat bertransaksi di aplikasi BRIMO ini tidak semua yang dikenakan biaya admin hanya beberapa saja, contohnya transfer ke rekening lain itu dikenakan biaya admin Rp 6500, *shopepay* Rp 500, *gopay* Rp 1000. Pelayanan dari BRIUnit Sungai Lulut ini juga baik karena mereka bersedia menampung semua keluhan nasabah sebagai perbaikan di masa depan dan menjelaskan dengan baik untuk menyelesaikan kendala yang di hadapi.

2. *Assurance*

Dari hasil penelitian tentang *assurance*, karyawan BRI Unit Sungai Lulut selalu bersikap sopansantun, pengetahuan dengan baik dan benar, juga menimbulkan rasakepercayaan dan keyakinan kepada nasabah.

3. *Tangible*

Pada Bank BRI Unit Sungai Lulut memiliki ruangan yang nyaman, dingin, dan juga bersih sehingga nasabah merasa nyaman saat menunggu antrian, tidak hanya ruangan yang bersih dan nyaman karyawannya juga berpenampilan rapi dan bersih. Untuk aplikasi BRIMO ini sudah cukup lengkap dan tampilannya mudah dan jelas untuk dipahami.

4. *Empathy*

BRI Unit Sungai Lulut selalu memberikan informasi terbaru kepada nasabah saat memberikan pelayanan secara langsung, juga memasang status di *social media* berupa foto maupun vidio, di aplikasi BRIMO juga selalu ada informasi terbaru.

5. *Responsiveness*

Customer Service BRI Unit SungaiLulut sangat membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat dan baik. Sekarang apabila terjadi masalah bisa dilaporkan langsung lewat aplikasi BRIMO menggunakan

menu fitur pusat bantuan, jadi nasabah bisa langsung melaporkan melalui BRIMO tanpa harus menunggu Bank itu buka.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi BRIMO untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bri Unit Sungai Lulut), dengan rilisnya aplikasi BRIMO sejauh ini sudah berhasil, kebijakan sekarang dari kantor pusat BRI apabila ada nasabah yang membuka rekening tabungan langsung didaftarkan BRIMO.
2. Kendala yang dihadapi oleh Bank BRI Unit Sungai Lulut dalam merealisasikan kebijaksanaan pemanfaatan aplikasi BRIMO guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, untuk kendala yang dihadapi terdapat pada nasabah yang tidak mempunyai *gadget* yang mendukung, karena layanan aplikasi ini dapat di *download* di *app store* untuk pengguna *iphone* dan *play store* untuk pengguna *android*, jadi untuk memperkenalkan BRIMO sejauh ini tidak ada kendala.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam meriliskan BRIMO ini tidak ada, selanjutnya kendala yang pernah di hadapi oleh nasabah yaitu gangguan yang saat bertransaksi, solusinya yang diberikan apabila terjadi gangguan dikarenakan jaringan *handphone* nasabah yang pertama harus mempunyai kuota data atau wifi yang bagus untuk stabil, apabila kendala dari aplikasinya atau *system* tersendiri memang ada penyempurnaan dan perbaikan dari aplikasi tersebut sehingga nasabah mendapat kendala.

3. Respon nasabah dalam menanggapi kebijakan pemanfaatan aplikasi BRIMO BRI dalam melayani nasabah sangat baik. Ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu:
 - 1) *Reliability*
 - 2) *Assurance*
 - 3) *Tangible*
 - 4) *Empathy*
 - 5) *Responsiveness*

DAFTAR PUSTAKA

Akmaliah, N. (2020). Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui

- Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado. *Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Basuki, 2013, The Role of Strategic Human Resource Management Practice Mediated by Knowledge Management on Service Quality (Study on the Public and Private Hospitals In South Kalimantan , *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) 11 (Issue 2)*, 58-71.
- Basuki, 2015, Hubungan Budaya Organisasi Dengan Knowledge Activities (Suatu Kajian Teoritis), *Al Kalam: Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen, Volume 2, No.1*.
- Basuki, 2020. *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Media Sains Indonesia, Bandung
- Fikri Dwi Aisyah, S. O. (2020). Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Wanita Pada Industri Rambut Palsu. *Ekonomi Pembangunan*.
- Huberman, M. (2016). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta.
- Iskandar, I. (2021). *Strategi Pemasaran*. QSR Preprints.
- Ismail. (2010). Produk dan Jasa Perbankan. *Perbankan*.
- Ismunanto, M. D. (2018). Penerapan E-Banking Pada Bank Rakyat Indonesia. *Keuangan dan Perbankan*.
- Kasmir. (2011). *Jenis-jenis Bank*.
- Klavert, L. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PRSERO) Tbk. Unit Politeknik. *Manajemen Bisnis*.
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Perbankan Syariah*.
- Lovelock, G. (2011). Pemasaran. *Manajemen Pemasaran*.
- Maulana, Z. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna ATM Bank BRI di Samalanga. *Manajemen dan Keuangan*.
- Maulana, Z. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna ATM Bank BRI di Samarinda. *Manajemen dan Keuangan*.
- Meylawati, A. A. (2019). Manfaat Mobile Banking dalam mempermudah transaksi nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Unit Mojosongo Surakarta. *Ekonomi dan Bisnis*.
- Oktaningtyas, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun. *Perbankan Syariah*.
- Pasrizal, H. (2018). Pemasaran Jasa Pada Bank Syariah. *Ilmiah Syariah*, 110-120.
- Perwitasari, P. (2019). *Aplikasi BRIMO Sasar Perempuan dan Netizen*. Retrieved from *Ekonomi*.
- Putri, N. (2021). Kendala dalam pengoperasian mobile banking pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. *Ekonomi*.
- Putu Ayu Titha Paramita Pika, K. D. (2022). Antasenden Minat Menggunakan BRI Mobile (BRIMO) Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Sesetan. *Akuntansi dan Pajak*.
- Putu Ayu Titha Paramita Pika, K. D. (2022). Antasenden Minat Menggunakan BRIMO Mobile (BRIMO) Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Sesetan, Denpasar. *Akuntansi dan Pajak*.
- Rini, E. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada

- Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba. *Ekonomi dan Bisnis*.
- Rosanti Desta Rini, R. R. (2021). Pengaruh Alokasi Anggaran dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Akuntansi Bisnis dan Keuangan*.
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Bisnis dan Manajemen*.
- Sugiyono. (2010). Memahami Penelitian Kualitatif. hlm 2.
- Tamtomo, A. P. (2021). BRIMO Sebagai Layanan Kemudahan Bagi Nasabah dalam Bertransaksi. *Ekonomi dan Bisnis*.
- Widyanti, Rahmi, 2018, Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah), *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM) 1 (3)*, 873-883
- Zuhra, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. *Bisnis dan Manajemen Syariah*.