

**EKSISTENSI APLIKASI BRIMO DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH DI ERA DIGITAL PADA BANK BRI  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Hannah Alfaridah**  
**NIM : E20191059**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2024**

**EKSISTENSI APLIKASI BRIMO DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH DI ERA DIGITAL PADA BANK BRI  
CABANG JEMBER**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
Siddiq Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

Oleh:

Hannah Alfaridah

NIM : E20191059

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2024**

**EKSISTENSI APLIKASI BRIMO DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH DI ERA DIGITAL PADA BANK BRI  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
Siddiq Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**Hannah Alfaridah**

**NIM. E20191059**

Disetujui Pembimbing



**Dr. Roni Subhan, S.Pd.,/M.Pd.**

**NIP. 197103062005011001**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ.  
J E M B E R

**EKSISTENSI APLIKASI BRIMO DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH DI ERA DIGITAL PADA BANK BRI  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Hari: Jum'at**

**Tanggal: 14 Juni 2024**

**Tim Penguji**

**Ketua**

**Nadia Azalia Putri, M.M**  
**NIP. 199403042019032019**

**Sekretaris**

**Nur Alifah Fajarivah, S.E., M.S.A**  
**NIP. 198012222023212009**

**Anggota :**

**1. Dr. Ahmad Fauzi, S.Pd., M.Ed**

**2. Dr. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd**

**Menyetujui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



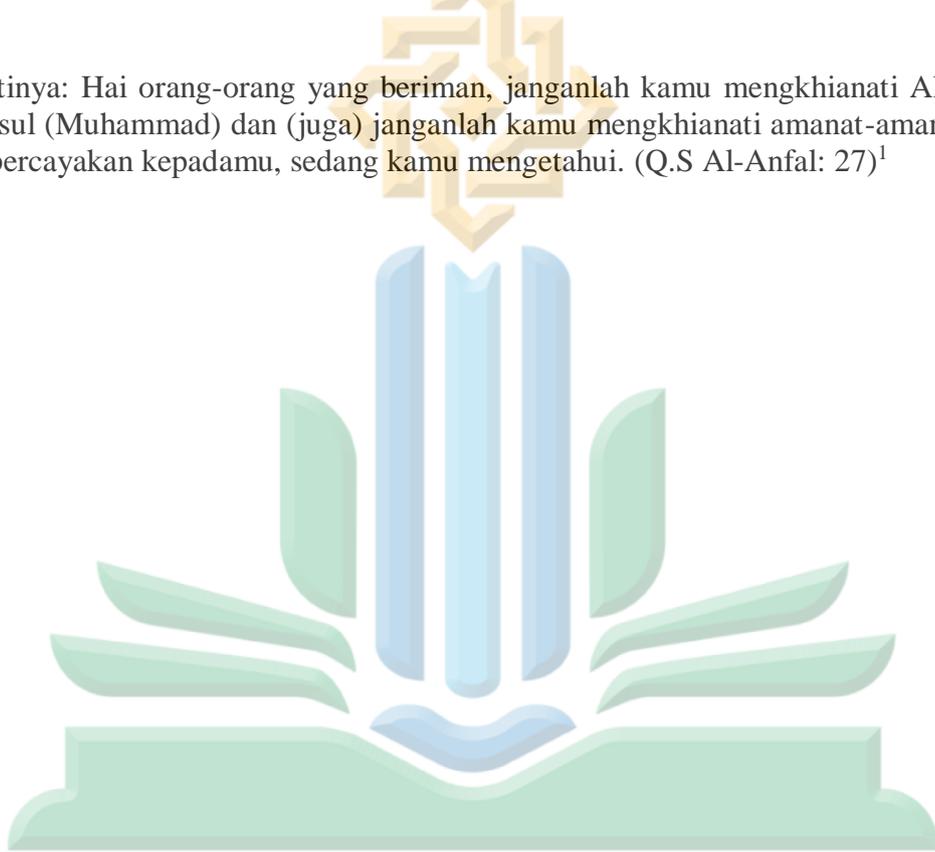
**Dr. H. Ubaidillah, M.Ag**

**NIP. 196812261996031001**

## MOTTO

وَنُؤُوْا اَمَانَاتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ يَا اَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Q.S Al-Anfal: 27)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Al Qur'an, Al-Anfal:27.

## PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur dan kerendahan hati, karya yang sangat sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada ayah saya, Yudi Widi Kurniawan dan juga ibu saya, Tatik Suryani, yang selalu memberikan dukungan, semangat, ketulusan, kasih sayang, nasihat, dan do'a-do'a yang selalu di panjatkan.
2. Kepada kakak laki-laki saya, Ryan Purwa Adi K. Terimakasih telah mendukung, memberikan *support*, serta bersedia menerima pertolongan untuk saya.
3. Kepada Deri Nuriansyah, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, menjadi motivasi saya untuk terus bergerak maju, mencapai hal-hal yang saya cita-citakan.
4. Guru-guru dari SD, MTS, MA, sampai perguruan tinggi S1 ini, tak lupa kepada Kyai, Bu Nyai serta Ustadz dan Ustadzah Pondok Pesantren

Tebuireng Jombang yang telah mengajarkan saya banyak ilmu agama.

5. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh mahasiswa angkatan 2019 program studi Perbankan Syariah yang telah bersama untuk berjuang menyelesaikan tugas akhir.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh sebab dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

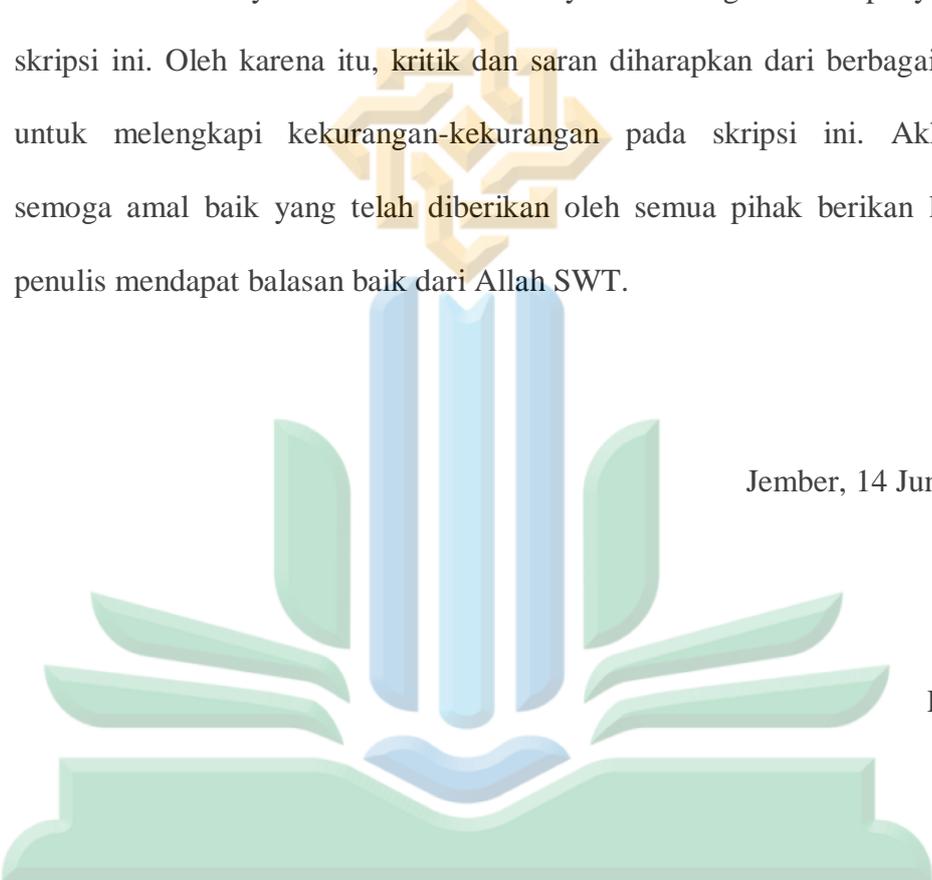
1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ibu Ana Pratiwi, SE., M.M selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik penulis.
6. Bapak Dr. Roni Subhan., S.Pd., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Skripsi
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendampingi penulis dalam menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir, sehingga berkat jasa beliau-beliu, penulis dapat menyelesaikan perkuliaha sesuai dengan harapan.

8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terima kasih saya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran diharapkan dari berbagai pihak untuk melengkapi kekurangan-kekurangan pada skripsi ini. Akhirnya, semoga amal baik yang telah diberikan oleh semua pihak berikan kepada penulis mendapat balasan baik dari Allah SWT.

Jember, 14 Juni 2024

Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

Hannah Alfaridah, Dr. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd, 2024: Eksistensi Aplikasi BRImo Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Era Digital Pada Bank BRI Cabang Jember Tahun 2024.

**Kata Kunci:** loyalitas nasabah, BRImo, digitalisasi

Aplikasi BRI *mobile* atau BRImo adalah sebuah aplikasi dimana dapat memudahkan segala transaksi keuangan yang dilakukan oleh para nasabahnya terutama di era digital seperti saat ini hanya dengan melalui jaringan internet tanpa perlu melakukan transaksi menggunakan mesin, atau kartu ATM.

Fokus penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana eksistensi aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember? 2) Bagaimana kendala aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital?

Tujuan penelitian yang diteliti pada skripsi ini adalah: 1) Untuk mengetahui eksistensi aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital. 2) Agar mengetahui kendala apa saja yang terjadi pada aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian menggunakan *purposive* dengan mempertimbangkan informan yang dipilih dianggap sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan dianggap mengetahui informasi yang terkait. Sedangkan analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis deskriptif dan untuk menguji keabsahan data penelitian menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini, meliputi: 1) Eksistensi aplikasi BRImo memiliki beberapa faktor yang berbeda dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari faktor geografis dan faktor usia setiap nasabahnya. Perkembangan teknologi yang cukup signifikan ternyata memiliki sebab akibat disetiap individunya. Namun, rupanya hal itu tidak menjadi permasalahan yang besar, sebab para nasabah yang tidak memakai BRImo pun tetap memilih dan setia kepada BRI, sehingga, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi BRImo memang dapat meningkatkan loyalitas nasabah, tetapi meskipun dengan tidak adanya BRImo pun nasabah akan tetap loyal kepada BRI. 2) Kendala-kendala yang terjadi karena eror masih menjadi masalah internal antara BRI dan para nasabah. Terlepas dari hal itu, BRI Kantor Cabang Jember juga selalu berupaya untuk mengedukasi nasabah terkait fitur yang ada pada BRImo. Namun, dalam hal *cyber crime*, perbankan sendiri hanya bisa untuk terus menghimbau para nasabah dengan cara mengedukasi mereka guna untuk berhati-hati dalam mengamankan masing-masing akun mereka, sebab hal ini sudah diluar ranah perbankan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Manfaat Penelitian.....	14
D. Definisi Istilah.....	15
E. Sistematika Pembahasan .....	19
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>20</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Kajian Teori.....	30
1. Loyalitas.....	30
2. Loyalitas Nasabah .....	35
3. BRI <i>Mobile</i> (BRImo).....	37
4. Nasabah.....	39

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Digitalisasi .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian .....	46
C. Subyek Penelitian .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Analisis Data .....	50
F. Keabsahan Data .....	51
G. Tahapan Penelitian .....	53
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	55
1. Sejarah Berdirinya BRI Kantor Cabang Jember .....	55
2. Visi dan Misi BRI Kantor Cabang Jember .....	57
3. Tujuan BRI Kantor Cabang Jember. ....	58
4. Letak Geografis BRI Kantor Cabang Jember .....	59
5. Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Jember.....	59
B. Penyajian Data dan Analisis.....	59
1. Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember .....	59
2. Kendala Aplikasi Brimo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember .....	66
C. Pembahasan Temuan .....	71

1. Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember. ....	71
2. Kendala Aplikasi Brimo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1) Matrik Penelitian	
2) Pernyataan Keaslian Tulisan	
3) Jurnal Kegiatan	
4) Pedoman Penelitian	
5) Surat Keterangan Ijin Penelitian	
6) Surat Keterangan Selesai Penelitian	
7) Surat Plagiasi	
8) Dokumentasi	
9) Biodata Penulis	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Perbankan merupakan institusi penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi.<sup>1</sup> Suatu bidang yang tak luput dari besarnya ombak digitalisasi, ditambah dengan efek pandemi yang terjadi pada tahun 2019 silam, transformasi digital seolah menuntut agar perbankan bisa bergerak lebih cepat daripada sebelumnya. Hal inilah yang berhasil mendorong perbankan untuk terus bergerak mengikuti arus transformasi digital. Seluruh prosedur transaksi di perbankan yang biasanya diselesaikan secara manual oleh tenaga manusia, saat ini sebuah mesin yang menerima uang tunai pun akhirnya dapat mengambil posisi *Teller*.<sup>2</sup> Perubahan teknologi yang cepat juga sangat mempengaruhi perilaku dari masyarakat sendiri. Hal ini juga berdasarkan keberhasilan dunia perbankan bagaimana perbankan bisa membentuk sebuah inovasi baru dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi, karena tujuan utama perbankan sendiri adalah menyiapkan segala fasilitas yang ada untuk mengukur kepuasan nasabah, termasuk dengan adanya *mobile banking*, hal ini semakin membuat perbankan bisa segera mencapai tujuannya.

Hadirnya internet membuat pola kehidupan masyarakat berubah menjadi lebih mudah. Bukan hanya memberikan kemudahan dalam komunikasi,

---

<sup>1</sup> Khamdan Rifa'I, et.all, "Cost Analysis of Banking Transaction In the Digital Age."

digilib.uinkhas.ac.id *Jurnal of Positive School Psychology* 6, no. 10, (2022): 2966. ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>2</sup> Siti Masrohatin, et.al, "Pendampingan Literasi dalam Membantu Pengaktifan Aplikasi Livin' By Mandiri pada Perangkat desa Puger," *Jurnal PEDAMAS* 01, no. 1(Mei, 2023)

namun internet juga memberikan warna baru dalam kegiatan perekonomian.<sup>3</sup> Pesatnya perkembangan teknologi yang terjadi pada perbankan tak luput dari adanya pengguna perangkat gawai dan komputer untuk kebutuhan transaksi. Indonesia memiliki jumlah pengguna internet tertinggi keenam di dunia, menurut data yang dikumpulkan oleh E Marketer Market. Sekitar 83,7 juta pada tahun 2014 dan hampir mengalahkan Jepang ditahun 2017.<sup>4</sup> Ada 278,7 juta orang yang tinggal di Indonesia, tetapi pada Januari 2024, 185 juta di antaranya telah terhubung secara online, menurut data yang dikumpulkan oleh We Are Social.<sup>5</sup> Temuan lain dari We Are Social ialah, selama satu dekade terakhir, semakin banyak orang di Indonesia yang menggunakan internet. Terdapat peningkatan hampir 141,3 juta pengguna sejak 14 Januari. Pada Januari 2017, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat 28,4 persen, sementara pada Januari 2023 terjadi penurunan 0,6 persen dari tahun ke tahun. We Are Social melaporkan bahwa dari semua negara di dunia, orang Indonesia berada di peringkat ketujuh dalam hal penggunaan internet.<sup>6</sup>

Bisnis perbankan juga memanfaatkan kemajuan teknologi yang bergerak cepat untuk membuat klien senang. Dengan bantuan teknologi baru, bank dapat mengotomatiskan prosedur yang sebelumnya manual,

<sup>3</sup> Mahfiyah, Mutmainnah, "Pengaruh Kemudahan, Manfaat, dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan *E-Commerce* pada Generasi Z," *Journal of Islamic Economic and Business* 04. no. 01, (Mei, 2023) 58.

<sup>4</sup> Wacak Hidayat, *Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia*, <http://Tekno.Kompas.com/>, 09 November 2022

<sup>5</sup> Cindy Mutia Annur, "Jumlah Pengguna Internet di Indonesia per Januari 2014-2024," *Databoks*, diakses 03 Maret 2024, [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

<sup>6</sup> Cindy Mutia Annur, "Jumlah Pengguna Internet di Indonesia per Januari 2014-2024," *Databoks*, diakses 03 Maret 2024, [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

menjadikannya lebih efisien dan ramah pengguna.<sup>7</sup> Banyaknya pengguna internet inilah yang menjadi alasan terciptanya *Mobile Banking* yang memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Beberapa faktor lainnya adalah, bagaimana industri perbankan yang ingin memperluas jangkauan akses pasarnya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, hal ini juga bisa menjadi kompetisi antar bank. Kemudahan dan kenyamanan dari teknologi yang digunakan menjadi variabel dari kompetisi baru antar industri perbankan guna menarik minat preferensi masing-masing nasabah dalam memilih bank yang digunakan dalam bertransaksi.

Dengan pola transaksi nasabah yang semakin berbasis pada kenyamanan, efisiensi kinerja perbankan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.<sup>8</sup> Di antara banyak alasan mengapa bank harus fleksibel agar dapat mengikuti gelombang transformasi digital adalah fakta bahwa generasi konsumen yang lebih baru menciptakan pasar baru. Kualitas layanan menjadi sesuatu yang harus diperhitungkan secara matang oleh perusahaan, entah dari sektor yang bergerak dibidang jasa ataupun industri.

Maka dari itu kualitas layanan bisa dilihat dari kebutuhan nasabah hingga berakhir dengan kepuasan dari nasabah itu sendiri.

Transformasi digital yang terus saja melakukan revolusi hampir bergerak diseluruh sendi kehidupan menjadi tumpuan bagi perbankan, sebab ini adalah suatu kewajiban untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Karena pada

---

<sup>7</sup> Muhammad Khaifan Abdillah, et.al, "Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BSI KCP Jember Balung", *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 02, no. 3 (2024): 128-132

<sup>8</sup> Dwi Noviani, diwawancara oleh Penulis, Jember 13 Desember 2022.

dasarnya, perbankan adalah bisnis yang berasaskan kepercayaan, maka masalah kualitas yang mereka berikan menjadi faktor utama pentingnya dalam menentukan keberhasilan perbankan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang menjadi fokus utama dalam perbankan karena perbankan sendiri merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa, maka bisa diartikan keunggulan yang diharapkan dari perusahaan adalah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga menciptakan kepuasan tersendiri dari nasabah.

Salah satu dampak positif dari adanya *mobile banking* ini adalah terciptanya loyalitas nasabah yang mana hal ini didapat sebab kemudahan dan kenyamanan para pengguna *mobile banking*. Namun, terlepas dari hal itu, loyalitas nasabah bukan semata-mata didapat begitu saja, perlu adanya strategi dan pengelolaan yang baik agar nasabah tidak berpaling, dalam artian, nasabah bisa terus menjadi pengguna dari bank tersebut. Loyalitas nasabah juga adalah tujuan akhir dari seluruh perbankan, karena memiliki nasabah yang loyal adalah kunci dari suksesnya suatu bank sebab bisa meningkatkan laba dari bank tersebut.

Hampir seluruh sektor perbankan kini mulai mengembangkan fitur perbankan digital mereka, salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia (Persero). Aplikasi layanan yang diluncurkan oleh Bank BRI untuk memudahkan layanan kepada nasabah sehari-harinya adalah aplikasi BRImo.

Mulai dari tabungan, membayar cicilan, sampai kebutuhan pulsa, listrik dan

yang lain hanya menggunakan satu aplikasi.<sup>9</sup> Di Purwokerto, Jawa Tengah, Raden Bei Aria Wiraatmadja mendirikan BRI di tanggal 16 Desember 1895.<sup>10</sup> BRI sendiri telah berhasil menjadi bank dengan keunggulannya sebab telah memberikan pelayanan digital. Hal ini adalah poin penting bagi BRI sebab dengan adanya *mobile banking*, BRI bisa menumbuhkan rasa percaya dan memberikan kemudahan kepada para nasabah.

BRI sendiri selalu berinovasi untuk mengikuti arus perkembangan teknologi dan informasi yang dapat mempermudah para nasabahnya. Salah satunya adalah BRImo, aplikasi *mobile banking* dengan keamanan yang memberikan kenyamanan bagi para nasabah, terutama kaum milenial yang lebih memilih memakai *mobile banking* dibanding dengan memakai *cash*. Dan juga, pengguna dari *M-banking* ini bisa membuat beragam macam transaksi untuk memudahkan penggunaannya, seperti contoh, BRImo memiliki fitur transfer, yang mana hal ini bisa memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi sewaktu-waktu serta tidak harus pergi ke ATM terdekat atau kantor bank cabang terdekat, mereka hanya perlu menggunakan fitur yang ada dan transaksi selesai. Tak hanya itu, BRImo juga memiliki banyak jenis fitur yang hal ini sangat memudahkan para penggunaannya, seperti QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*), *Top Up* listrik, pulsa, dan beberapa dompet digital seperti Dana, ShopeePay, Gopay, dan lain sebagainya. Selain itu, aktivitas transaksi

---

digilib.uinkhas.ac.id | digilib.uinkhas.ac.id | digilib.uinkhas.ac.id | digilib.uinkhas.ac.id | digilib.uinkhas.ac.id  
<sup>9</sup> Nikmatul Masruroh, et al., "Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah", *Jurnal Abdi Masyarakat*, (2024)

<sup>10</sup> Sejarah Bank Rakyat Indonesia, <http://bri.co.id/>, 13 Maret 2023

yang telah dilakukan oleh pengguna bisa terekam pada BRImo, sehingga pengguna tidak perlu lagi untuk mencetak koran di kantor cabang terdekat.<sup>11</sup>

Dalam keunggulannya, aplikasi ini telah menggabungkan dua transaksi perbankan dalam satu aplikasi, yaitu *mobile banking*, dan uang elektronik, dimana pengguna bisa menggunakannya ketika sedang melakukan transaksi keuangan atau memenuhi kebutuhan pengguna. Karena pada dasarnya, masyarakat Indonesia sendiri adalah masyarakat yang sangat konsumtif walaupun tidak signifikan, namun hal ini juga menjadi alasan mengapa BRImo semakin hari penggunaannya semakin meningkat. Pelayanan yang diterapkan kepada aplikasi *mobile banking* ini dikategorikan lebih cepat dan praktis sebab bisa dilakukan dimana saja. Terhitung semenjak 5 tahun yang lalu, yaitu tepatnya pada bulan februari 2019 dimana aplikasi BRImo baru saja diluncurkan, lebih dari 33,5 juta pengguna yang memakai aplikasi ini sebagai penunjang kemudahan dalam bertransaksi hingga Maret 2024. Sampai saat ini, pengguna BRImo terus meningkat.<sup>12</sup>

Ketika membuka rekening di bank lain, nasabah sering kali diharuskan untuk mengunjungi kantor cabang atau kantor pusat secara fisik untuk melakukan registrasi. Namun, tidak demikian halnya dengan aplikasi BRImo.

Sebagai semacam KYC (Know Your Customer), mereka hanya perlu mengirimkan video dan beberapa informasi pribadi saat membuat akun.

Caranya pun juga sangat mudah, nasabah hanya perlu mengunggah aplikasi

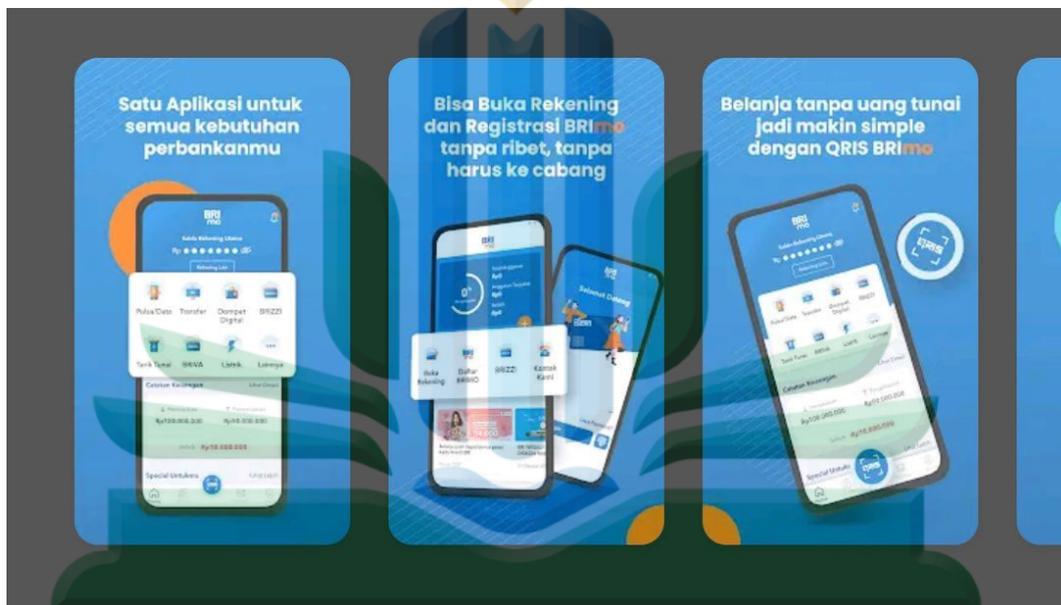
---

digilib.uinkhas.ac.id | <sup>11</sup>Dwi Noviani, diwawancara oleh Penulis, Jember 13 Desember 2022. | digilib.uinkhas.ac.id | digilib.uinkhas.ac.id

<sup>12</sup> Dian, "Hingga Akhir Maret 2024, BRImo Miliki 33,5 Juta Pengguna,"Republika, 01 April 2024, ekonomi.republika.co.id.

BRIimo pada Playstore atau Appstore dan melakukan persetujuan beberapa petunjuk yang berlaku. Berbagai macam fitur yang ada pada BRIimo inilah yang membuat pengguna dari aplikasi BRIimo sendiri meningkat secara drastic, apalagi di era digital yang hampir terjadi diseluruh sektor ekonomi maupun industri.

Gambar 1.1 Aplikasi BRIimo



Fitur-fitur unggulan pada BRIimo nyatanya berhasil menarik perhatian para nasabah dalam menggunakannya, dengan sebagai bukti, bahwa semakin cepatnya perkembangan transaksi yang terjadi. Berdasarkan wawancara dengan Catur Budi Harto, Wakil Direktur Utama BRI, yang disampaikan pada Konferensi Pers Paparan Kinerja Triwulan I Tahun 2019, BRIimo telah memproses 969 juta transaksi keuangan senilai Rp 1,251 triliun dalam waktu tiga bulan.<sup>13</sup>

BRI juga mencatat bahwa pertumbuhan yang terjadi pada *fee based income* semakin meningkat dikarenakan meningkatnya transaksi digital yang terus terjadi serta transformasi digital yang terus dikembangkan. Dalam hal ini, BRImo menjadi salah satu bukti bahwa aplikasi tersebut mampu menarik nasabah untuk terus ikut andil dalam mengikuti arus transformasi digital, dan hal ini juga sebagai bukti bahwa BRImo memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi diantara para nasabah.

Manfaat-manfaat dari BRImo sendiri rupanya juga telah berhasil meningkatkan kesetiaan para nasabah pada BRI sebab kemudahan yang dihasilkan dari BRImo, membuat para nasabah enggan untuk berpaling. Tak hanya menyuguhkan sebuah kemudahan, ketatnya fitur keamanan yang ada pada BRImo juga semakin meyakinkan para nasabah agar terus menggunakan aplikasi tersebut. Hingga dapat disimpulkan bahwa kegunaan aplikasi BRImo sejauh ini sangat berpotensi untuk meningkatkan tingkat loyalitas nasabah terhadap BRI. Eksistensi *mobile banking* yang dimiliki oleh BRI ini terus berkembang yang mana hal ini bisa menciptakan daya tarik tersendiri kepada para nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Tak hanya bagi kaum milenial, akan tetapi para orang tua juga tertarik untuk menggunakan BRImo sebab aplikasi ini dapat menunjang kemudahan dalam bertransaksi keuangan bagi mereka, terutama yang terjun ke dalam bidang bisnis, ini juga bisa meningkatkan pasar-pasar dan memperluas area nasabah.

Namun, kemajuan teknologi yang terus maju tak luput dari adanya

terus saja terjadi saat ini, membuat dari berbagai khalayak resah. Pasalnya, dalam setahun terakhir, kejahatan-kejahatan yang terjadi pada BRImo terus saja bertambah, salah satunya adalah kejahatan yang terjadi tempo lalu, dimana modus kejahatan yang dilakukan adalah dengan cara berpura-pura menjadi kurir paket. Korban akan mendapatkan sebuah pesan WhatsApp dan mereka akan diarahkan untuk mendownload sebuah aplikasi yang telah disiapkan, alih-alih mengirim gambar bukti foto paket yang telah disebutkan.

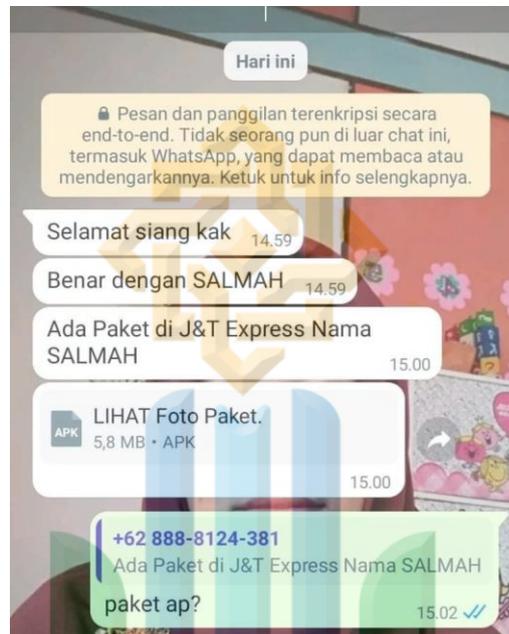
Ironisnya, banyak yang telah tertipu oleh tindakan modus kejahatan yang dilakukan sebab terkecoh dengan file yang telah dikirimkan oleh pelaku. Ketika korban mulai mendownload aplikasi tersebut, rupanya secara otomatis aplikasi tersebut merekam kegiatan apa saja yang telah dilakukan oleh korban pada ponselnya, sehingga hal ini sangat memungkinkan data diri korban yang ada pada ponselnya sudah teretas termasuk data keuangan korban yang ada pada *mobile banking*.<sup>14</sup> Hal ini juga menjadi keresahan tersendiri bagi pengguna *mobile banking*, bukan lagi hanya pengguna BRImo, dikarenakan hal ini bisa terjadi bagi pengguna *mobile banking* mana saja. Tak hanya itu, *cyber crime* yang sering terjadi pada aplikasi BRImo adalah dimana korban akan mendapatkan sebuah pesan pada aplikasi WhatsApp, kemudian pelaku akan menawarkan layanan *tariff* transaksi bisa mencapai Rp. 150.000,00 perbulan. Selanjutnya korban akan diarahkan untuk menekan tautan atau link yang dikirimkan oleh pelaku dan korban akan diminta untuk mengisi data

probadi seolah mereka sedang masuk ke dalam aplikasi BRImo, padahal aplikasi tersebut adalah palsu.<sup>15</sup>

Sebenarnya, BRI telah memberikan solusi bagi pengguna, dimana aplikasi BRImo mampu terkunci secara otomatis dengan cara menonaktifkan kartu, sehingga jika sewaktu-waktu kejahatan pembobolan *mobile banking* terjadi, aplikasi BRImo tidak akan terbuka meskipun dengan kata sandi untuk masuk ke dalam aplikasi BRImo benar, karena BRImo memiliki dua pengamanan, yaitu password ID dan *disable* kartu. Meskipun begitu, hal ini masih banyak nasabah yang tertipu oleh kejahatan- kejahatan yang dilakukan oleh oknum yang tak bertanggungjawab. Hal ini disebabkan, bahwa nasabah dari BRI sendiri dari berbagai macam kalangan, salah satunya kalangan bawah. Hal tersebutlah yang membuat oknum-oknum kejahatan menjadi lebih berani untuk menipu hingga mengambil uang dari para nasabah dengan melakukan berbagai modus kejahatan. Sehingga, dalam hal ini, masih banyak keluhan mengenai kasus seperti ini.

# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

**Gambar 1.2 Cyber crime terhadap pengguna Mobile Banking**



BRI sendiri sudah menghimbau para nasabah untuk tetap hati-hati dan tidak mudah percaya dengan modus kejahatan yang direncanakan oleh oknum dengan cara melakukan berbagai edukasi kepada nasabah guna meningkatkan literasi digital para nasabah. BRI juga mengerahkan beberapa

pegawainya sebagai seseorang yang ikut andil dalam Penyuluhan Digital, sehingga, hal ini diharapkan mampu meningkatkan dan mengajari untuk tetap berhati-hati pada suatu modus penipuan, *social engineering*, dan lain sebagainya. Dalam wawancaranya, *Corporate Secretary* BRI Aestia Oryza Gunarto mengungkapkan bahwa pihak dari BRI sendiri terus melakukan kolaborasi dengan Polri untuk mengungkapkan dalang dari penipuan ini,

mereka juga terus menelusuri kejahatan – kejahatan yang terjadi sebelumnya dengan Polri.<sup>16</sup>

Kemajuan teknologi yang terus berkembang juga, membuat para penjahat *cyber* terus menerus mengikuti arus transformasi digital, dan tentunya, hal ini akan menjadi ancaman perseroan sebab investasinya terus melonjak naik dari tahun ke tahun. Ini menjadi sebab utama bagaimana penipu terus saja mencoba untuk meng-*upgrade* dan menciptakan berbagai modus kejahatan lainnya. Karenanya, BRI telah mengambil langkah-langkah untuk memastikan kerahasiaan data nasabah di seluruh unit kerja operasionalnya dengan menerapkan sejumlah peraturan dan standar. Dalam hal ini, *Corporate Secretary* BRI Aestia Oryza Gunarto mengungkapkan bahwa BRI juga telah mengadopsi rangka kerja untuk keamanan *cyber* dari NIST yaitu NIST CSF<sup>17</sup>

BRI juga menghimbau para nasabah untuk terus waspada terhadap berbagai macam juga menghimbau para nasabah untuk terus waspada terhadap berbagai macam *cyber crime* yang berupa *hacking*, *phising*,

maupun *skimming* harus berhati-hati saat melakukan transaksi dan memastikan bahwa tidak ada aktivitas tidak resmi yang terjadi pada saluran perbankan. Selain itu, jangan mengungkapkan atau memberitahukan informasi pribadi apa pun, termasuk namun tidak terbatas pada: Nomor kartu ATM, PIN, kode Kata Sandi Sekali Pakai, dan Token.<sup>18</sup> Namun mungkin,

<sup>16</sup> Isna Rifka Sri Rahayu, “BRI akan usut dan tangkap pelaku penipuan berkedok kurir paket,” Kompas, diakses 01 Maret 2024, [www.kompas.com](http://www.kompas.com).

<sup>17</sup> Isna Rifka Sri Rahayu, “BRI akan usut dan tangkap pelaku penipuan berkedok kurir paket,” Kompas, diakses 01 Maret 2024, [www.kompas.com](http://www.kompas.com).

<sup>18</sup> Isna Rifka Sri Rahayu, “Upaya BCA dan BRI cegah kasus pembobolan rekening nasabah berkedok penipuan terulang,” Kompas. Diakses 09 Maret 2024, [www.kompas.com](http://www.kompas.com).

masih ada beberapa nasabah yang belum bisa membedakan antara modus kejahatan dengan informasi faktual yang disampaikan oleh pihak BRI. Selain hal-hal yang telah disebutkan, kebijakan BRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meluncurkan aplikasi BRI<sup>mo</sup>.

Sejauh ini tidak ada kendala dalam mengimplementasikan aplikasi ini kepada para nasabah kecuali hanya pada nasabah yang tidak memiliki *gadget* atau jaringan yang tidak stabil. Sehingga tidak ada yang mendukung para nasabah tersebut untuk menggunakan BRI<sup>mo</sup> dalam menunjang kemudahan bagi mereka. Para nasabah yang menggunakan BRI<sup>mo</sup> juga mengaku bahwa hal ini benar-benar membantu kegiatan transaksi keuangan mereka di era digital ini.<sup>19</sup>

Berdasarkan uraian diatas mengenai bagaimana transformasi digital dalam mempengaruhi perkembangan industri perbankan dalam menunjang kemudahan para nasabahnya, *mobile banking* menjadi aplikasi yang sangat diminati para nasabah sebab kemudahannya dalam menggunakan.

Karenanya, penulis tertarik untuk meneliti terkait bagaimana eksistensi aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh BRI dengan sebutan BRI<sup>mo</sup> dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BRI di era digital ini.

#### **A. Fokus Penelitian**

Dari penjelasan konteks sebelumnya, jelaslah bahwa hal-hal berikut ini adalah area utama penyelidikan:

- a. Bagaimana eksistensi aplikasi BRI<sup>mo</sup> dalam meningkatkan loyalitas

<sup>19</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, 14 November 2023

nasabah di era digital ini?

- b. Bagaimana kendala aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital?

## B. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang digunakan pasti memiliki alasan dan manfaat untuk dicapai dan motivasi dibalik studi ini ialah:

- a. Untuk mengetahui eksistensi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BRI di era digital.
- b. Agar mengetahui kendala apa saja yang terjadi pada aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

## C. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

### 1. Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengalaman, serta pengetahuan penulis tentang pengaruh *mobile banking* untuk menunjang kemudahan dan meningkatkan loyalitas nasabah yang menggunakannya.

### 2. Bagi Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Hasil dari penelitian ini dapat menambah tulisan dan dapat memberikan data bagi dosen dan mahasiswa UIN KH. Achmad Siddiq Jember, khususnya tentang bagaimana perkembangan perbankan yang semakin terus melaju.

### 3. Bagi Pihak Bank

Untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai aplikasi *mobile banking* yang sudah dikeluarkan oleh BRI agar memudahkan nasabah bertransaksi di era digital dan memberikan edukasi terhadap *cyber crime* yang sering terjadi kepada para nasabah.

#### D. Definisi Istilah

##### 1. Eksistensi

Dalam KBBI, eksistensi diartikan sebagai keberadaan, keadaan<sup>20</sup>. Dengan demikian, eksistensi ialah suatu kegiatan atau keberadaan yang operasionalnya telah berlangsung sejak jaman dahulu hingga saat ini, secara umum diterima dengan baik di masyarakat, dan secara umum diketahui oleh masyarakat. Dari penjelasan tersebut, sejak meluncurnya aplikasi BRImo yang diuncurkan oleh BRI ini sangat mapu untuk menunjang kemudahan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BRI.

##### 2. Aplikasi

Sebuah program yang dikembangkan oleh sistem untuk menangani data sesuai dengan standar bahasa pemrograman tertentu disebut aplikasi. Aplikasi, seperti yang dinyatakan oleh Dhanta yang mengutip Azhar (2019), adalah program yang dikembangkan oleh bisnis untuk menjalankan fungsi tertentu, seperti aplikasi *mobile banking*. Semuanya dimulai dengan aplikasi pengguna, yang merupakan asal mula istilah “aplikasi”. Aplikasi didefinisikan sebagai “perangkat lunak yang memanfaatkan kemampuan

<sup>20</sup> Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: pusat bahasa, 2011), 154.

komputer untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna,” seperti yang dikutip oleh Nazrudin Safaat H dalam Siradjuddin (2017).

Proses penerapan suatu gagasan pada suatu masalah tertentu dikenal sebagai aplikasi (Deslianti & Muttaqin, 2016). Kategori umum aplikasi perangkat lunak ini dibagi lagi menjadi dua subkategori:

a. Aplikasi *software* spesialis

Ialah program dokumentasi yang dikembangkan untuk melakukan tujuan tertentu

b. Aplikasi paket

Ialah suatu program dokumentasi khusus untuk masalah tertentu.

Berdasarkan uraian yang diberikan, jelaslah bahwa aplikasi adalah sejenis perangkat lunak yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas tertentu, termasuk memproses data atau memenuhi permintaan pengguna.

3. BRImo (BRI *mobile*)

Aplikasi penunjang kemudahan para nasabah BRI yang diluncurkan pada tahun 2019 ini merupakan sebuah aplikasi yang berkembang dengan fokus sasarannya adalah kaum milenial dimana kaum milenial saat ini menuntut kemudahan yang ada untuk transaksi keuangan, sehingga BRI memutuskan untuk meluncurkan aplikasi BRImo dengan fitur-fitur lengkap yang praktis dan juga mudah untuk digunakan. BRI percaya bahwa adanya BRImo ini bisa membantu akan aktivitas-aktivitas kaum milenial untuk memenuhi kebutuhannya di era digitalisasi ini.

Dalam arti luas, loyalitas adalah kualitas dukungan tak tergoyahkan yang ditunjukkan oleh seseorang untuk kelompok atau institusi tertentu. Menurut etimologinya, “loyalitas” berasal dari kata Perancis “loial” yang berarti setia. Karena sifat loyalitas yang emosional, mempengaruhi perasaan orang lain sangat penting untuk memenangkan kesetiaan mereka. Ada dua aspek yang dimiliki dari loyalitas, ia mencakup kecintaannya terhadap tujuan-tujuan pelayanan dari sebuah organisasi atau perusahaan dan mengikut sertakan kecintaannya pada kelestarian dan pengemangan organisasi atau perusahaan tersebut.<sup>21</sup>

Loyalitas, menurut Kotler dan Keller, ialah “tekad yang kuat untuk terus memberikan dukungan atau membeli kembali produk atau jasa yang diperoleh pelanggan di masa depan, terlepas dari pengaruh keadaan pemasaran atau bisnis yang dapat menyebabkan peralihan.” Dengan penjelasan ini, dapat dikatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah insentif emosional dan perilaku untuk membeli barang dan jasa perusahaan.

##### 5. Nasabah

Siapa pun yang melakukan pembelian, menandatangani sewa, atau menggunakan layanan perusahaan keuangan dianggap sebagai nasabah.<sup>22</sup>

Nasabah didefinisikan sebagai “pihak yang menggunakan jasa bank” dalam paragraf ketujuh belas Pasal 1 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.

<sup>21</sup> Ali Budiman, “Arti Loyalitas Menurut Karyawan dan Perusahaan”, wordpress, 13 Desember 2022, [wordpress.com/2009/12/01/digilib.uinkhas.ac.id](https://wordpress.com/2009/12/01/digilib.uinkhas.ac.id)

<sup>22</sup> Mislah Hayati Nasution, Sutisna. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”. *Jurnal Nisbah* 01, no. 1 (2015): 65

Nasabah memiliki peran penting dalam bisnis perbankan, karena kelangsungan hidup bank bergantung pada dukungan nasabah.

Nasabah adalah mereka yang membeli dan menggunakan barang yang ditawarkan oleh bank, kata Kasmir.<sup>23</sup> Di sisi lain, Komaruddin mendefinisikan nasabah sebagai individu atau perusahaan yang menyimpan dana di bank melalui rekening giro, deposito, atau produk lainnya.<sup>24</sup> Nasabah adalah seseorang atau suatu badan yang menggunakan bank untuk melakukan transaksi simpan pinjam, pinjaman, atau deposito, sesuai dengan definisi yang diberikan oleh berbagai ahli.<sup>25</sup>

## 6. Era Digital

Era digital adalah era dimana berkembangnya jaringan digital komputer yang sangat cepat. Hampir seluruh sektor baik industri, perbankan, sosial, budaya semuanya ikut tumbuh bersama dengan berkembangnya teknologi. Tidak adalagi kata asing bagi internet, internet telah menjadi kebutuhan sehari hari seakan masyarakat tidak bisa hidup

dengan internet. Perkembangan era digitalisasi yang sangat pesat ini secara tak sadar telah membantu masyarakat dunia, teknologi masa kini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat, internet juga memberikan layanan dan cakupan tanpa batas, sehingga masyarakat benar benar

<sup>23</sup> Sonny Koeswara, Muslimah. "Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple". *Jurnal Pasti* 08, no. 1 (2013): 3

<sup>24</sup> Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. "Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth* 14, no. 2 (2016): 50

<sup>25</sup> Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, 51

mengantungkan hidupnya dengan internet. Seiring dengan pesatnya teknologi yang berkembang, pengguna internet menjadi tinggi, termasuk kaum milenial yang setiap harinya tiada henti memakai internet.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Agar pembahasan sesuai dengan temuan, studi ini memberikan garis besar alur penulisan pada bagian ini.<sup>26</sup> Selain cakupan pendahuluan mengenai latar belakang, tujuan, dan signifikansi penelitian, Bab 1 menyediakan kerangka kerja untuk perdebatan serta kata kunci.

Sebuah survei terhadap karya-karya teori dan sejarah yang relevan, serta penelitian yang secara langsung berkaitan dengan penelitian yang diusulkan, disajikan dalam Bab 2. Bagian ini memastikan keunikan peneliti dengan mengumpulkan penelitian terdahulu dan dasar-dasar teori untuk mengarahkan pencarian yang lebih mendalam.

Bab III merinci metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, termasuk area studi, topik penelitian, proses pengumpulan data, validitas data, fase eksplorasi, serta strategi dan jenis pemeriksaan.

Seluruh hasil penelitian, termasuk deskripsi, analisis, penyajian, dan kesimpulan, dibahas dalam Bab IV. Hasil penelitian merupakan deskripsi dari tema-tema penelitian yang diperoleh dari penyajian dan analisis data.

Peneliti memberikan gagasan dan rangkuman hasil penelitian pada Bab V yang merupakan bagian dari kelengkapan data.

<sup>26</sup> Tim Penyusunan, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember*, 48.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Studi sebelumnya telah meneliti dampak mobile banking terhadap konsumen dan loyalitas mereka terhadap merek-merek tertentu. “Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Cabang Jember” menggunakan beberapa sumber, termasuk, namun tidak terbatas pada, sumber-sumber berikut ini, untuk membantu para pembaca dalam memahami permasalahan yang diteliti:

1. Penelitian ini berjudul “Efektivitas Layanan Mobile Banking BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Tabanan,” dilakukan oleh Ni Made Ayu Anggi Harmoni pada tahun 2023 dan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Mobile Banking BRI di kantor cabang BRI Tabanan. Peneliti dalam penelitian terdahulu ini menggunakan strategi Purposive Sampling yang mengandalkan kriteria yang telah ditentukan untuk pengambilan sampel. Data primer, yang diperoleh dari responden sendiri, adalah yang digunakan. Menurut temuan penelitian terdahulu ini, kebahagiaan konsumen terhadap layanan mobile banking BRI sangat berharga.<sup>27</sup>

---

digilib.uinkhas.ac.id <sup>27</sup>Ni Made Ayu Anggi Harmoni, “Efektivitas Layanan Mobile Banking BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Tabanan.” Skripsi, Politeknik Negeri Bali, 2023.

2. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna BRImo di Kota Medan” merupakan upaya Listra Novalina Panjaitan (2023) untuk mengetahui seberapa puas pengguna BRImo di Kota Medan dengan pengalaman mobile banking mereka dan bagaimana hal itu mempengaruhi loyalitas mereka terhadap merek. Survei kuesioner terhadap sebagian populasi memungkinkan para peneliti untuk mengumpulkan data mereka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan mobile banking dan pelanggan yang puas memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Meskipun penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama membahas dampak layanan mobile banking BRImo terhadap loyalitas nasabah, namun penelitian yang pertama menggunakan teknik penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang kedua menggunakan pendekatan kualitatif.<sup>28</sup>

3. I Agung Dewa Gede Giri Krisna Putra (2023) “Studi Tentang Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi: Menelaah Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi” Penulis penelitian ini melihat bagaimana loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Pengguna aplikasi Brimo Fakultas Ekonomi Undiksha yang telah melakukan transaksi dan memanfaatkan fitur-fitur aplikasi saat ini akan dianggap sebagai sampel

---

<sup>28</sup> Listra Novalina Panjaitan, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna BRImo di Kota Medan”, Skripsi, Universitas HKBP Nommensen, 2023.

yang representatif. Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam menentukan loyalitas konsumen. Berdasarkan temuan dan kesimpulan dari penelitian sebelumnya, jelas bahwa penelitian ini menginvestigasi loyalitas konsumen melalui analisis aplikasi BRImo. Metodologi penelitian adalah di mana dua badan penelitian ini berbeda; sementara yang pertama mengandalkan teknik kuantitatif, yang kedua mengandalkan pendekatan kualitatif.<sup>29</sup>

4. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dini Andini (2023), “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi BRImo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI,” peneliti menggunakan jumlah sampel 100 pengguna BRImo untuk mendapatkan data yang lebih tepat. Nasabah secara umum “sangat puas” dengan layanan BRImo, karena persentase kepuasan nasabah secara keseluruhan mencapai 81,33% dalam skala Customer Satisfaction Index (CSI).<sup>30</sup>
5. “Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah” oleh Hastiar Kurniawan (2023) menguji empat hipotesis dengan menggunakan analisis kuantitatif, dan hasilnya menunjukkan bahwa layanan mobile banking ternyata meningkatkan loyalitas nasabah.

---

<sup>29</sup> I Agung Dewa Gede Giri Krisna Putra, “Studi Tentang Pengguna Aplikasi BRImo Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi: Menelaah Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi”, Skripsi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, 2023.

<sup>30</sup> Dini Andini, Joy Nashar Utamajaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi BRImo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI”, *Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer* 03, no. 4 (2023): 336.

6. Tujuan dari penelitian Rezki Arianty Akoh dan Zulkifry Sukarno (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar” adalah untuk menguji bagaimana perasaan nasabah bank Sulawesi Selatan terhadap pengalaman menggunakan mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data obyektif, dan hasilnya menunjukkan bahwa pelanggan lebih cenderung menggunakan mobile banking untuk semua transaksi keuangan mereka jika layanannya berkualitas tinggi.<sup>31</sup>
7. “Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh” (Mutiara Apriza, 2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik deskriptif untuk menyelidiki topik ini dengan melakukan wawancara langsung dengan konsumen. Data sekunder berasal dari berbagai sumber, seperti makalah, buku, dan jurnal, sedangkan data primer berasal dari wawancara dengan beragam konsumen dan pekerja. Para peneliti menggunakan kedua jenis data tersebut untuk menyusun temuan mereka. Layanan digital di BSI sangat menguntungkan bagi nasabah dan sangat menyederhanakan operasi transaksi mereka, menurut penelitian yang telah dievaluasi. Peneliti tersebut menemukan bahwa kedua jenis penelitian layanan digital dan metodologi kualitatif deskriptif dari penelitian ini memiliki satu kesamaan: keduanya

---

digilib.uinkhas.ac.id <sup>31</sup> Rezki Arianty Akoh dan Zulkifry Sukarno, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar”, *Jurnal Maksipreneur* 11, no. 2, (2022): 269:283.

menggunakan berbagai objek penelitian dan pengaturan untuk menarik kesimpulan mereka.<sup>32</sup>

8. Tujuan dari artikel penelitian dari jurnal manajemen bisnis yang ditulis oleh Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal (2021) ini adalah untuk menyederhanakan hubungan antara kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Studi diskusi menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kebahagiaan nasabah; pada kenyataannya, garis pemikiran ini telah dikemukakan dalam penelitian sebelumnya, yang menemukan bahwa nasabah bank syariah lebih cenderung puas ketika pengalaman mobile banking mereka adalah yang terbaik. Dengan menggunakan mobile banking sebagai contoh, baik penelitian saat ini maupun sebelumnya meneliti kebahagiaan dan loyalitas konsumen. Akan tetapi, teknik penelitian yang digunakan adalah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Sementara penelitian sebelumnya mengandalkan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan teknik kualitatif.<sup>33</sup>

9. Pada penelitian terdahulu yang berjudul “Peranan Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Lumajang Tahun 2020,” Mochamad Rizqi Firdaus berusaha untuk mengetahui dampak layanan E-Banking terhadap loyalitas nasabah

<sup>32</sup> Mutiara Apriza, “Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh”, Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021. [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)

<sup>33</sup> Debi Triyanti, et.al, “Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 02, no.1, (2021): 181.

dan untuk mengetahui bagaimana perasaan nasabah terhadap E-Banking di BRI cabang Lumajang.<sup>34</sup> Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah penggunaan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel secara acak, yaitu dengan mensurvei seratus nasabah. Survei sebelumnya menemukan bahwa konsumen sangat senang dengan layanan ini karena cepat dan aman digunakan.

10. Tujuan dari penelitian Dewi Ariska (2019) “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat KCP Binjai” adalah menggunakan data deskriptif yang dikumpulkan, dikelola, disusun, dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas dan terfokus pada masalah yang diteliti. Penelitian ini akan berusaha untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai.

Studi menunjukkan bahwa nasabah setia kepada Bank Muamalat KCP Binjai karena kualitas layanan mereka yang tinggi, yang mencakup respon cepat terhadap pertanyaan nasabah, penjelasan menyeluruh tentang semua kebijakan dan prosedur, dan kepuasan secara keseluruhan dengan perlakuan bank terhadap nasabahnya.<sup>35</sup>

Meskipun studi ini dan penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk meneliti loyalitas nasabah, studi kasus dan

<sup>34</sup> Mochamad Rizqi Firdaus, “Peranan Layanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Lumajang Tahun 2020”, Skripsi, IAIN Jember, 2020. [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)

<sup>35</sup> Dewi Ariska, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat KCP Binjai”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.



No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pengguna Aplikasi BRImo Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi)”	pelanggan menggunakan <i>mobile banking</i> untuk mengetahui pengaruh dari aplikasi tersebut.	terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisisioner untuk responden. sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara untuk memperoleh hasil penelitian
4.	Dini Andini, Joy Nashar Utamajaya (2023)	“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap layanan Aplikasi BRImo menggunakan <i>Mobile Service Quality</i> dengan Metode CSI”	Sama-sama membahas tentang kepuasan pengguna layanan aplikasi BRImo.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah metode penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif
5.	Hastiar Kurniawan (2023)	“Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap	Sama-sama membahas loyalitas	Terletak pada metode penelitian yang berbeda.

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Loyalitas Pelanggan”	<i>mobile banking</i> untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap hal tersebut	Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif
6.	Rezki Arianty Akoh, Zulkifry Sukarno (2022)	“Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar”	Sama-sama membahas tentang layanan <i>mobile banking</i> untuk mengetahui loyalitas nasabah	Terletak pada variable, tempat serta metode penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan fokus pada kepuasan serta loyalitas nasabah pada Bank BUMN. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada loyalitas nasabah mencakup <i>mobile banking</i> milik BRI
7.	Mutiara Apriza (2021)	“Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh” (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri	Sama-sama meneliti tentang layanan digital dan jenis penelitian menggunakan kualitatif deskriptif	Terletak pada tempat serta variable. Penelitian terdahulu berfokus pada pemanfaatan layanan digital, sedangkan

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Kc Bandung Buah Batu)”		penelitian sekarang berfokus pada efektivitas <i>mobile banking</i> terhadap loyalitas nasabah
8.	Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal (2021)	“Peran Layanan <i>Mobile Banking</i> dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”	Sama-sama membahas kegunaan <i>mobile banking</i> sebagai suatu hal untuk meningkatkan loyalitas nasabah	Terletak pada metode penelitian serta tempat penelitian. Pada penelitian terdahulu, menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif deskriptif
9.	Mochamad Rizqi Firdaus (2021)	“Peran pelayanan <i>E-Banking</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020”	Sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah dengan tempat penelitian pada BRI serta menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Terletak pada lokasi penelitian. Peneliti terdahulu menggunakan Kota Lumajang sebagai lokasi penelitian. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan Kota Jember sebagai lokasi penelitian.
10.	Dewi Ariska (2019)	“Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat KCP Binjai”	Sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah dengan jenis penelitian	Terletak pada studi kasus dan variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu berfokus pada

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
			kualitatif metode deskriptif	kualitas, pelayanan operasional terhadap nasabah. Sedangkan pada penelitian sekarang, berfokus pada eksistensi <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan loyalitas nasabah

Dari daftar tabel di atas, dapat dilihat bahwa ada beberapa persamaan dengan para peneliti terdahulu. Namun, dalam hal ini ada perbedaan dalam penelitian sekarang ini, yaitu bagaimana penelitian ini akan berfokus pada eksistensi aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas dari para nasabah di era digital.

## B. Kajian Teori

### 1. Loyalitas

Pelanggan yang sangat loyal terhadap suatu merek atau layanan tidak pernah mengalami insentif apa pun untuk berbisnis dengan pesaing, karena loyalitas adalah sikap yang didasarkan pada keterikatan emosional terhadap produk atau layanan.<sup>36</sup> Loyalitas pelanggan, seperti yang didefinisikan oleh Fandy Tjiptono, adalah “sikap positif yang ditunjukkan dengan pembelian ulang produk secara konsisten dari perusahaan yang sama,” baik itu merek, produk, maupun jasa.<sup>37</sup> Dalam

<sup>36</sup> Ali Budiman, “Arti Loyalitas Menurut Karyawan dan Perusahaan”, wordpress, 13 Desember 2022. wordpress.com/2009/12/01.

<sup>37</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2000) h 110.

hal ini, Jill Griffin memiliki pendapat tentang loyalitas, bahwa perilaku konsumen yang terus menerus melakukan pembelian rutin atau berulang terhadap suatu produk dari perusahaan, didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Loyalitas pelanggan didefinisikan oleh Kotler dan Keller sebagai kecenderungan seorang klien untuk melakukan pembelian berulang terhadap suatu produk atau layanan tertentu. Ada dua aspek yang dimiliki loyalitas, mereka mencakup akan kecintaan terhadap tujuan-tujuan pelayanan dan organisasi, mereka juga mengikut sertakan suatu kecintaannya dengan pelestarian dan pengembangan organisasi tersebut.<sup>38</sup> Loyalitas adalah gabungan suatu proses antara intelektual dan emosional antara pelanggan dan perusahaan, hal inilah yang menyebabkan tidak ada paksaan dari sikap loyalitas tersebut meskipun loyalitas mampu untuk diukur dan dikelola.<sup>39</sup> Dalam loyalitas konsumen ada beberapa pendekatan yang menurut Aeker dan Supranto dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

a. *Loyalis*

Di mana barang dan merek perusahaan dinikmati oleh konsumen lama setelah mereka membelinya.

b. *Potensial Loyalist*

<sup>38</sup> Herbert A. Simon, *Administrative Behavior*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), 284.

<sup>39</sup> Rangkuti, Freddy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis kasus*, ( Jakarta: PT gramedia ,2003), 0 3.

Pelanggan yang mengkonsumsi produk lain akan tetapi berniat mengkonsumsi merk perusahaan.

c. *Switcher*

Orang yang membeli produk kami tetapi berencana untuk segera berganti merek.

d. *Variety Seeker*

Beberapa konsumen yang selalu berganti-ganti merk.

Secara garis besar, perspektif loyalitas pelanggan didominasi dalam dua aliran, yaitu:

a. *Perspektif Tingkah Laku*

Pada dasarnya, loyalitas bisa diartikan dengan “pembelian suatu merk secara terus menerus dan konsisten oleh seorang pelanggan.”<sup>40</sup> Setiap seseorang membeli sebuah produk dengan merk yang sama secara berulang kali, maka seseorang itu bisa dianggap pelanggan yang setia pada merk tersebut.

b. *Deterministic (Perspektif Sikap)*

Dari sudut pandang ini, sepertinya dapat dijabarkan beberapa alasan utama mengapa pelanggan tetap bertahan. Harus ada faktor penentu tertentu dari perilaku pelanggan agar produk dapat dibeli kembali oleh merk yang sama. Daripada mencoba mengukur

<sup>40</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andi,2000), 110-111

tingkat kesetiaan pelanggan terhadap merek, pendekatan berbasis sikap ini berusaha untuk memahami kedalaman pengabdian pelanggan terhadap bisnis tertentu.<sup>41</sup>

Tumbuhnya pelanggan yang loyal, bukan secara spontan, akan tetapi ada beberapa tahap yang perusahaan lakukan demi menambah loyalitas pelanggannya. Menurut Griffin (2005), ada tujuh tahap dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan,<sup>42</sup> yaitu:

c. *Suspect*

Konsumen yang membeli produk dari suatu perusahaan, namun perusahaan masih belum yakin apakah pelanggan itu akan kembali membeli produk mereka atau tidak.

d. *Prospek*

Orang-orang yang telah menunjukkan minat pada suatu produk atau layanan tetapi belum melakukan pembelian dianggap sebagai prospek. Hal ini mungkin karena prospek telah membaca tentang produk atau layanan atau telah mendengar rekomendasi positif dari orang lain.

e. *Prospek yang diskualifikasi*

Klien yang telah memutuskan bahwa mereka tidak membutuhkan atau tidak mampu membeli barang perusahaan dianggap sebagai prospek.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>41</sup> Fandy Tjiptono, 111

<sup>42</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005) 130.

f. Pelanggan pertama kali membeli

Merupakan pelanggan yang pertama kali membeli produk pada suatu perusahaan serta pelanggan pesaing.

g. Pelanggan berulang

Mereka yang telah membeli produk pada suatu perusahaan secara berulang kali.

h. Klien

Klien merupakan seseorang atau suatu organisasi yang membeli apapun yang dijual oleh perusahaan dengan manfaat yang didapatannya. Pelanggan cenderung tidak terpengaruh oleh saingan karena mereka adalah pembeli setia dan memiliki koneksi jangka panjang.

i. *Advocate* (penganjur)

Adalah seseorang atau suatu organisasi yang membeli produk apapun dari suatu perusahaan, Mereka pun mengajak orang lain untuk membeli. Mereka membicarakan, memasarkan, dan membawa pelanggan baru untuk perusahaan.

Marconi dalam Doyo menyebutkan ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi suatu produk atau jasa dengan loyalitas pelanggan,<sup>43</sup> yaitu:

1) Nilai (harga dan kualitas)

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id <sup>43</sup>Priyanto Doyo, *Analisis Terhadap Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Konsumen Operator Telepon Seluler*. (Thesis: Universitas Gadjah Mada, 2006),

Pengurangan standard dan kualitas pada sebuah produk bukanlah solusi ketika banyaknya pelanggan yang mulai berdatangan, belum lagi penyesuaian harga akan mengganggu klien yang paling setia sekalipun. Untuk alasan ini, bisnis harus memastikan bahwa barang dan merek mereka tetap berkualitas tinggi dan terjangkau.

## 2) Reputasi

Pengenalan produk ialah langkah pertama dalam membangun reputasi positif untuk bisnis, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas klien terhadap merek.

## 3) Kenyamanan dan kemudahan.

Bisnis berada di bawah tekanan konstan dari konsumen untuk membuat barang mereka sesederhana mungkin untuk dibeli karena tingginya permintaan akan kenyamanan di pasar.

## 4) Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan

## 5) Pelayanan dengan kualitas baik mempengaruhi loyalitas pelanggan.

## 6) Garansi dan jaminan yang diberikan.

## 2. Loyalitas nasabah

Istilah “loyalitas pelanggan” mengacu pada keyakinan kuat

dipercaya tidak akan terpengaruh oleh kemunduran jangka pendek<sup>44</sup>. Loyalitas, dalam definisi yang paling mendasar, adalah komitmen terhadap sesama manusia yang tidak berasal dari tekanan eksternal, melainkan dari kesadaran diri individu itu sendiri dan kepuasan yang diperoleh dari menerima layanan dari perusahaan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan mereka dan mendapatkan kepercayaan mereka. Istilah loyalitas sendiri sudah sering didengar oleh pakar *marketing* maupun pakar bisnis.

Ada beberapa indikator-indikator menurut pandangan dari Kotler dan Keller, yaitu:

a. *Repeat* (berulang)

Dimana hal ini nasabah melakukan pembelian jasa ataupun produk dari suatu perusahaan berulang kali, hingga dapat diartikan bahwa perusahaan sudah mampu membangun rasa kesetiaan kepada nasabah tersebut

b. *Retention* (daya ingat)

Ketahanan nasabah terhadap pengaruh yang negative mengenai perusahaan.

c. *Referalls* (penyerahan)

Konsumen yang puas akan menginformasikan kepada pihak lain tentang pengalaman positif mereka ketika mereka mendapatkan

pelayanan yang baik, dan hal yang sebaliknya juga berlaku, ketika nasabah tidak mendapatkan kepuasan akan suatu yang ia terima dari perusahaan, maka ia akan membicarakan hal ini kepada pihak yang lain dan memberitahukan bahwa layanan yang diberikan kurang memuaskan kepada pihak penyedia dana.<sup>45</sup>

Dari indikator-indikator yang didefinisikan oleh Kotler dan Keller, dapat disimpulkan bahwa ada tiga indikator mengenai loyalitas nasabah, yaitu pelanggan membeli produk secara berulang kali, nasabah tidak terpengaruh dengan citra negative perusahaan, dan referensi tentang perusahaan.

### 3. BRI Mobile (BRImo)

BRImo adalah sebuah aplikasi yang dimiliki BRI Dengan jumlah transaksi hingga lebih dari 120,98 juta transaksi finansial per Februari 2023<sup>46</sup>. Aplikasi keuangan yang diluncurkan oleh BRI pada tahun 2019 ini, merupakan aplikasi yang berkembang secara terpisah dari

BRI *Mobile* sebelumnya. Sasarannya adalah kaum milenial yang kini lebih memilih untuk menggunakan transaksi digital. BRI percaya dengan adanya aplikasi BRImo, kebutuhan dari pengguna terutama kaum milenial bisa terpenuhi hampir secara sempurna. Dari 14 fitur yang BRImo miliki, ada beberapa keunggulan fitur dari aplikasi tersebut yang

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>45</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2000), 111.

<sup>46</sup> Kompas, *Tembus 25 Juta Pengguna, BRImo Siap Jadi Solusi Kebutuhan Finansial Masyarakat Selama Ramadhan*, Kompas, 29 Maret, 2023, biz.kompas.com.

mana bisa dengan mudah membantu kebutuhan penggunanya,<sup>47</sup> yaitu sebagai berikut:

a. Keamanan

Dengan fitur *fingerprint* dan *face recognition* pengguna bisa masuk dengan kedua fitur itu jika suatu saat pengguna lupa akan *password* akunnya. Tentu saja untuk bisa memberikan rasa nyaman serta aman bagi pengguna sebab BRI mampu memberikan keamanan ganda sehingga pengguna tidak perlu merasa khawatir akan akunnya yang terkunci.

b. Mutasi

Tak perlu repot lagi untuk dating ke kantor cabang terdekat, pengguna bisa menggunakan aplikasi BRImo untuk memantau mutasi pengguna dari transaksi yang telah dilakukan sampai satu tahun terakhir. Hal ini dapat memudahkan pengguna untuk mengontrol pengeluaran pengguna setiap kali transaksi, pengguna tidak perlu cetak Koran pada kantor cabang terdekat.

c. Tarik tunai tanpa kartu ATM

Fitur ini sangat memudahkan penggunanya, bagaimana pengguna bisa menarik uang tunai pada ATM BRI terdekat tanpa perlu menggunakan ATM sebb BRImo menyediakan fitur tarik tunai tanpa ATM. Hal ini juga bisa dimanfaatkan pengguna yang lupa membawa ATM ketika tergesa-gesa, selagi ada jaringan internet

<sup>47</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023.

yang ada, maka pengguna bisa menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu pada BRImo untuk menarik uang tunai di ATM BRI terdekat.

d. *Top Up*

Fitur *top up* ini digunakan ketika pengguna ingin mengisi ulang dompet digital seperti gopay, dana, shopeepay dan dompet digital lainnya.<sup>48</sup>

#### 4. Nasabah

Nasabah didefinisikan oleh OJK sebagai individu atau entitas yang menggunakan atau menerima barang dan jasa dari bank. Kata “nasabah” dapat berarti lebih dari sekadar seseorang yang menggunakan jasa bank; sebagai contoh, perusahaan asuransi juga menyebut pemegang polis yang membayar premi sebagai nasabah. Namun, menurut Pardade, nasabah adalah seseorang yang menyetor dana ke bank dengan harapan menerima kembali jumlah yang sebanding sebagai imbalan atas kepercayaan mereka terhadap operasi bisnis bank.<sup>49</sup>

Ada dua kategori nasabah yang ditetapkan dalam UU No. 10 tahun 1998, yang mengubah UU No. 7 tahun 1992, yang mengatur tentang perbankan:

a. Nasabah penyimpanan

Deposan ialah nasabah yang, berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah, menyimpan uangnya di bank.

<sup>48</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023. [uinkhas.ac.id](http://uinkhas.ac.id) [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)

<sup>49</sup> Marulak Pardade, *Likuidisi Bank dan Perlindungan Nasabah*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1998) hal 9

b. Nasabah debitur

Ialah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>50</sup>

Ada beberapa keuntungan yang didapat ketika menjadi nasabah sebuah bank, antara lain;

- a. Bank diawasi oleh otoritas pemerintah, seperti OJK dan LPS, yang memastikan keamanan uang.;
- b. Mudah dalam bertransaksi;
- c. Mudah dalam mengelola keuangan;

Dalam praktiknya, bukan hanya individu saja yang disebut nasabah bank yang menyimpan atau meminjam dana dari bank, namun ada beberapa institusi dan juga badan hukum. Berikut adalah pihak-pihak yang disebut nasabah:

a. Nasabah Badan Hukum

Adalah pelanggan bank yang berasal dari institusi tau suatu organisasi yang berbadan hukum. Nasabah badan hukum terdiri dari BUMN, perusahaan swasta, BUMD, koperasi, lembaga milik pemerintah, dan badan-badan hukum lainnya.

b. Nasabah Individu

<sup>50</sup> Sekretariat Negara RI. Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan.

Nasabah yang terdiri dari nasabah dewasa dan belum dewasa yang memiliki kewenangan sendiri. Fasilitas yang didapatkan oleh nasabah dewasa adalah mereka bisa menggunakan kredit dan giro diluar terlepas dari layanan tabungan, sedangkan untuk nasabah yang belum dewasa, mereka hanya diperbolehkan menggunakan fasilitas bank berupa tabungan.<sup>51</sup>

Dalam penggunaannya, nasabah memiliki hak untuk menapatkan perlindungan atas simpanannya pada bank agar aman, berikut adalah perlindungan terhadap nasabah ban, yaitu:

- a. Pada Pasal 29 ayat (4) UU 10/1998 tentang perbankan, menyebutkan bahwa menyediakan informasi yang memungkinkan timbulnya risiko kerugian yang berhubungan dengan transaksi yang dilakukan melalui system perbankan.
- b. Dalam pasal 40 ayat (1) dan (2) UU 10/1998, menyebutkan bahwa bank berkewajiban menjaga data dan simpanan kecuali dalam urusan perpajakan, penyelesaian piutang bank oleh BUPLN/PUPN dan kepentingan peradilan.<sup>52</sup>

## 5. Digitalisasi

Seluruh ide teori digital didasarkan pada gagasan bahwa semua proses teknologi dan ilmiah telah berevolusi dari waktu ke waktu, dari yang murni manual hingga yang sepenuhnya otomatis seperti yang kita

<sup>51</sup> Yandi M. Rofiyandi, "Definisi Nasabah Bank, Jenis, dan Keuntungannya", katadata, digilib.uinkhas.ac.id 25 Februari 2023, <https://katadata.co.id>

<sup>52</sup> Yandi M. Rofiyandi, "Definisi Nasabah Bank, Jenis, dan Keuntungannya", katadata, 25 Februari 2023, <https://katadata.co.id>

lihat saat ini. Serupa dengan teknologi analog, teknologi digital sering kali menggunakan sistem operasi otomatis dengan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer, daripada tenaga manusia.

Manusia tidak dapat menghentikan kemajuan pesat era digital. Era digital didefinisikan sebagai cara hidup di mana teknologi canggih memungkinkan untuk melakukan tugas apa pun. Era digital juga telah hadir untuk menggantikan teknologi lama dengan teknologi yang lebih baru dan lebih bermanfaat. “Digitalisasi” didefinisikan oleh Sukmana sebagai proses perubahan materi cetak, video, dan audio ke dalam format digital. Perangkat keras dan perangkat lunak yang memfasilitasi proses yang terlibat dalam digitalisasi termasuk komputer, scanner, operator sumber media, dan perangkat lunak. Sebagai sarana untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan jangkauan pelanggan, teknologi digital yang terus berkembang memainkan peran penting dalam sektor korporat.

Digitalisasi dalam perbankan juga sangat mempengaruhi bagaimana perusahaan tersebut bekerja. Istilah digitalisasi pada perbankan mengacu pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan pendapatan, bisnis dan menciptakan budaya digital.<sup>53</sup> Inilah yang menjadi poin penting bagi suatu bank untuk memahami perkembangan teknologi, hal ini juga menjadi titik tumpu bank untuk memahami

kebutuhan para nasabah yang memanfaatkan layanan digital yang ada. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga meminta perbankan untuk bertransformasi. Pada era digital seperti ini, pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah tidak hanya dilakukan secara *face to face*, perbankan juga harus memulai menggunakan *digital banking*.<sup>54</sup>

Maka dari itu, *digital banking* menjadi peluang bisnis yang potensialnya tinggi pada sektor perbankan. Perbankan digital juga kemungkinan akan terus berkembang seiring berjalannya waktu yang mana bisa memudahkan para nasabah.

Ada beberapa manfaat pelayanan digital, yaitu:

a. Praktis dan Mudah untuk di Akses

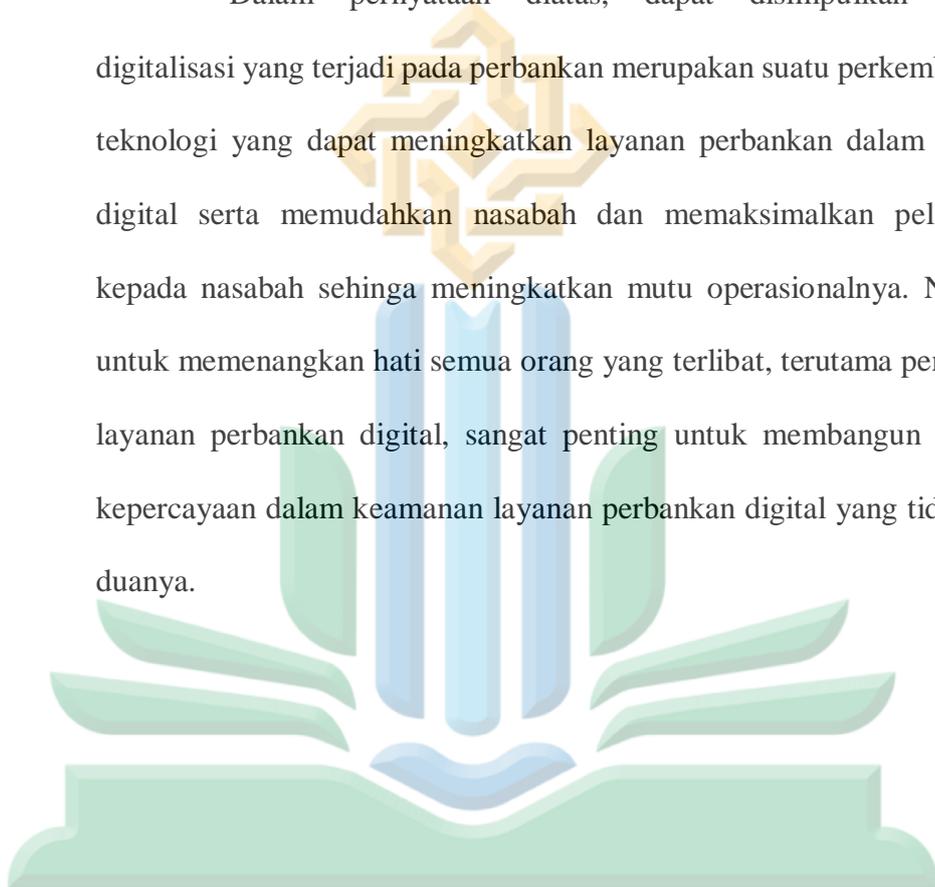
Internet kini dapat di jangkau sampai seluruh pelosok, dengan daerah tertentu, yang mana hal ini menjadi fenomena penting dan dapat di manfaatkan oleh sektor perbankan maupun nasabah untuk memudahkan transaksi.

b. Menghemat Biaya dan Waktu

Digitalisasi pada perbankan dinilai dapat menghemat waktu dan biaya, dalam artian, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan ketika ingin bertransaksi, sebab, nasabah bisa menggunakan layanan digital di rumah saja atau dimana nasabah itu berada, dan juga, nasabah bisa menghemat waktu sebab tidak

membutuhkan waktu yang lama seperti yang terjadi ketika antri di bank.

Dalam pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi yang terjadi pada perbankan merupakan suatu perkembangan teknologi yang dapat meningkatkan layanan perbankan dalam bentuk digital serta memudahkan nasabah dan memaksimalkan pelayanan kepada nasabah sehingga meningkatkan mutu operasionalnya. Namun, untuk memenangkan hati semua orang yang terlibat, terutama pengguna layanan perbankan digital, sangat penting untuk membangun tingkat kepercayaan dalam keamanan layanan perbankan digital yang tidak ada duanya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Husein Umar menyatakan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi akar penyebab dari suatu gejala tertentu dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan esensi dari suatu peristiwa sebagaimana adanya.<sup>55</sup> Metode ini berusaha untuk mendapatkan pengetahuan tentang keadaan atau kejadian tertentu.

Sebaliknya, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan gambaran lengkap tentang suatu fenomena dengan cara mengungkapkan pengalaman subjek penelitian melalui kata-kata dan bahasa. Hal ini mencakup perilaku, pandangan, tindakan, motif, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan apa peran dari aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

##### 2. Jenis Pendekatan

Penelitian lapangan memberikan pandangan yang mendalam terhadap unit sosial, individu, kelompok, institusi, atau komunitas tertentu dengan temuan-temuan yang memberikan gambaran yang utuh dan terorganisir tentang unit tersebut; penelitian kualitatif, di sisi lain,

menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau metode kuantifikasi lainnya. Penulis pada studi ini akan berbicara dengan nasabah dan karyawan BRI secara tatap muka.

## **B. Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada “PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Jember yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.” Peneliti melakukan studi di BRI Cabang Jember karena BRI adalah salah satu Bank terkemuka dan berfokus pada pelayanan kepada masyarakat yang sangat relevan dengan penelitian ini. BRI juga mengadopsi inovasi dan teknologi dalam pengembangan aplikasi BRIimo di era digital, yang mana ini adalah fokus utama dari penelitian ini, dimana peneliti melakukan penelitian tentang BRIimo, apakah aplikasi ini memberikan manfaat secara nyata, meningkatkan loyalitas atau memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah.

## **C. Subyek Penelitian**

Karena *Purposive Sampling* mencakup kelompok kata kunci yang dapat dipelajari dengan cermat untuk dipilih sebagai informan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode ini untuk memilih subjek penelitian. Dua orang pegawai BRI dan 5 nasabah BRI menjadi informan dalam penelitian ini.

Untuk melakukan penelitian ini, kami akan menggunakan kriteria berikut untuk memilih informan:

1. *Teller* adalah seseorang yang bertanggungjawab untuk melayani transaksi keuangan yang dilakukan langsung oleh Nasabah. *Teller* yang ada di BRI cabang Jember yaitu Dwi Marga.

2. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan *Customer Service* juga merupakan peran penting bagi bank untuk menyampaikan informasi yang di butuhkan Nasabah dan menjaga hubungan baik dengan Nasabah. *Customer Service* pada BRI cabang Jember yaitu Bayu Setiawan.

3. Nasabah BRI yang aktif menggunakan BRImo yaitu Salsabila, Rafida Amrofati dan Emir Daffa adalah nasabah yang memiliki aplikasi BRImo dan aktif menggunakannya dalam bertransaksi di keseharian.

4. Nasabah BRI yang tidak aktif menggunakan BRImo yaitu Via, adalah seorang Nasabah BRI namun tidak menggunakan BRImo untuk transaksi sehari-hari.

5. Nasabah BRI yang sudah lansia yaitu Teguh Wiyono adalah seorang nasabah BRI yang sudah lansia.

Pemilihan kriteria dari beberapa informan ini bertujuan guna peneliti mampu mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian ini dilakukan dan mendapatkan data sebanyak mungkin sehingga data yang didapat benar benar mewakili.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Fakta didasarkan pada fakta yang telah teruji secara ilmiah, sedangkan

menjadi dasar argumen yang logis.<sup>56</sup> Dalam studi ini, pendekatan hibrida yang menggabungkan metode penelitian dan metode lapangan digunakan untuk mengumpulkan data. Hal-hal berikut ini diperlukan untuk penelitian ini untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti:

#### 1. Observasi

Untuk mengumpulkan informasi dan mengidentifikasi masalah yang sedang diselidiki, perlu dilakukan penelitian atau observasi langsung di lapangan. Mempelajari sesuatu dengan mengamati, mendokumentasikan, mengontrol, dan menyelidikinya secara ilmiah adalah cara lain untuk melihat observasi. Dalam skenario ini, peneliti mengumpulkan data tekstual yang bermakna dengan mencatat tindakan yang diambil sebagai bagian dari investigasi mereka.

#### 2. Wawancara

Ialah suatu bentuk komunikasi secara verbal dengan tujuan memperoleh sebuah informasi.<sup>57</sup> Penelitian ini menggunakan strategi ini

untuk mengumpulkan data tentang proses implementasi. Wawancara terstruktur dan tidak terstruktur adalah dua jenis wawancara utama. Dalam wawancara terstruktur, pertanyaan-pertanyaan wawancara dan pilihan-pilihan jawabannya telah disusun sebelumnya untuk memastikan proses yang lancar dan terorganisir. Sedangkan wawancara tak terstruktur disebut juga dengan wawancara terbuka, mendalam, intensif. Dari uraian tersebut,

---

digilib.uinkhas.ac.id <sup>56</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 104

<sup>57</sup> S.Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 113.

maka bentuk wawancara yang akan peneliti lakukan adalah wawancara tak terstruktur, dimana wawancara tersebut bersifat luwes atau fleksibel, susunan pertanyaannya juga menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan yang ada dan kondisi dimana wawancara sedang dilakukan.

### 3. Dokumentasi

Mengumpulkan informasi dari sumber-sumber tertulis dikenal sebagai pendekatan dokumentasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa telaah terhadap berbagai dokumen analisis. Buku-buku, makalah, majalah, peraturan-peraturan, notulen, dan benda-benda tertulis lainnya dapat menjadi sumber informasi yang sangat berharga dalam menggunakan pendekatan dokumentasi, seperti yang dijelaskan oleh Suharsimi Arikunto.<sup>58</sup>

Dalam studi ini, peneliti menggunakan dokumentasi sebagai sumber data yang berkaitan dengan peran aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digitalisasi.

### 4. Studi Literatur

Untuk mencapai tujuan penelitian mereka, para peneliti sering kali mengumpulkan sejumlah besar buku dan terbitan berkala yang membahas topik yang sedang dibahas. Praktik ini dikenal sebagai tinjauan pustaka.<sup>59</sup>

Untuk menerapkan strategi penulisan ini, para peneliti membaca sejumlah buku yang berkaitan dengan masalah penelitian yang dihadapi. Tujuannya

<sup>58</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Tasikmalaya: *Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia*, 2011), 158.

<sup>59</sup> Danial dan Wasriah, *Metode Penulisan Karya Ilmiah*, (Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI, 2009), 48

adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai topik yang dibahas sehingga peneliti dapat mendiskusikan temuan-temuan penelitian dan memberikan bukti teoritis untuk mendukung temuan mereka.

### E. Analisis Data

Analisa data ialah suatu proses untuk menyusun temuan penelitian secara sistematis melalui pengamatan yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan peneliti tentang fokus yang dikaji<sup>60</sup>. Ketepatan dalam mengolah data yang terkumpul adalah hal yang sangat diperlukan. Analisa data tidak hanya membutuhkan landasan yang menyeluruh dalam literatur yang membangun teori, tetapi juga penggunaan energi mental dan fisik yang disengaja.

Menurut Miles dan Hiberman, analisis data kualitatif dicirikan oleh proses interaktif dan berkelanjutan yang tidak berakhir sampai semua data telah direduksi, ditampilkan, dan dianalisis. Analisis data mencakup prosedur-prosedur berikut:

#### 1. *Data reduction* (Data Reduksi)

Dengan kata lain, reduksi data adalah tindakan mempersempit perhatian pada aspek-aspek yang paling penting dengan mengidentifikasi tema dan pola yang berulang. Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran studi yang lebih transparan dan mudah dipahami oleh peneliti, sehingga memungkinkan pengumpulan data selanjutnya.

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Merupakan prosedur di mana kumpulan informasi yang telah disortir dengan pilihan untuk mengambil tindakan. Data yang disajikan dengan cara ini dapat membantu peneliti memahami apa yang telah terjadi, sehingga memungkinkan mereka untuk menarik kesimpulan dari data lapangan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

## 3. *Data Conclusion* (Penarikan Kesimpulan)

Sangatlah penting bagi peneliti untuk menyimpulkan makna dari data yang telah direkamnya setelah melakukan semua pengumpulan data yang diperlukan. Analisis kualitatif akan digunakan untuk mengembangkan kesimpulan dari data yang diperoleh. Karena penulis penelitian ini tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang peran penting BRI<sup>mo</sup> dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di era digitalisasi, mereka memilih metode investigasi kualitatif.

## F. Keabsahan Data

Tujuan melakukan uji keabsahan data adalah untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dimaksud benar-benar bersifat ilmiah. Pemeriksaan keabsahan data pada dasarnya merupakan bagian integral dari kumpulan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian kualitatif; pemeriksaan ini juga digunakan untuk membantah klaim bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah.

Dalam memeriksa keabsahan data dari hasil penelitian, peneliti menggunakan teknik validitas data triangulasi. Pada dasarnya, peneliti harus

temuan dengan jalan pembuktian terhadap realitas yang sedang diteliti oleh peneliti. Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

Untuk menguji keabsahan data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, dimana dalam hal ini, peneliti melakukan pengecekan secara berkala data yang telah diperoleh dari beberapa sumber, dan peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk menggunakan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data.

Sehingga, dalam hal ini, setelah peneliti menganalisis data, peneliti akan menguji validitas dan kredibilitas data tersebut menggunakan triangulasi sumber, yaitu melakukan pengecekan dan membuktikan apakah data-data yang telah diperoleh dari lapangan telah sesuai dengan fakta yang ada, ataukah masih belum, hal ini dilakukan menggunakan beberapa sumber baik sumber data primer maupun sekunder. Selain itu, dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang telah di peroleh dari lapangan, dengan cara melakukan pengecekan data kepada sumber yang sama, namun dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik yang berbeda, seperti teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh peneliti dengan cara wawancara, observasi dan juga dokumentas, peneliti melakukan kembali wawancara pada minggu kedua terkait dengan fokus penelitian diatas dengan

dengan wawancara diluar terkait aplikasi BRImo dimana para nasabah merasa puas dan sangat diuntungkan terhadap aplikasi BRImo.

Teknik yang kedua untuk menguji keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan sumber lain dengan cara berpura-pura untuk mendaftarkan akun baru pada Brimo di Bri cabang Jember dengan hasil nasabah mengatakan bahwa aplikasi BRImo sangat bisa diandalkan terutama dalam hal keamanan, mereka juga menjelaskan aplikasi BRImo mampu membuat mereka terus menggunakan layanan BRI tanpa menghiraukan pesaing yang ada.

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Ada beberapa tahap yang harus dilakukan guna mengetahui proses yang dilakukan oleh peneliti dari awal hingga akhir. Tahapan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

#### **1. Tahap Pra-Lapangan**

- a. Menyusun rancangan penelitian.
- b. Memilih lapangan penelitian.
- c. Mengurus perizinan.
- d. Menjajaki dan menilai lapangan.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan.
- f. Menyiapkan perlengkapan informan.
- g. Persoalan etika penelitian.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah mengirimkan surat izin kepada kepala cabang Bank BRI, peneliti melakukan pendekatan terhadap informan untuk menggali lebih dalam terkait informasi dalam pengumpulan data. Setelah melakukan pendekatan terhadap informan, peneliti mulai menggali informasi dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mengumpulkan data yang telah diharapkan.

## 3. Tahap Penyelesaian

Setelah semua data yang diinginkan telah terkumpul, peneliti akan memilah dan menyusun data-data tersebut secara sistematis dan rinci guna dapat di pahami dan dianalisis. Setelah ketiga tahap penelitian telah selesai, seluruh hasil yang telah disusun dan dianalisis dengan rinci, peneliti akan menulis hasil dari data-data tersebut dalam bentuk skripsi, mulai dari bagian awal, hingga bagian akhir.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah BRI Kantor Cabang Jember

Salah satu lembaga keuangan milik negara yang paling terkemuka di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Nama asli Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Priayi Purwokerto,” dan didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wiraatmadja untuk melayani kebutuhan warga negara Indonesia. Pada tanggal yang kemudian dikenal sebagai hari ulang tahun BRI, 16 Desember 1895, organisasi ini didirikan.<sup>61</sup>

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat

terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank

Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960

dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij

(NHM). Kemudian, berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun

<sup>61</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, *Sejarah Singkat BRI* (13 Februari 2023)

1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.<sup>62</sup>

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No, 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral yang intinya mengembalika fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank, yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.<sup>63</sup>

Hingga pada tanggal 1 Agustus 1992, berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992, BRI kemudian ditetapkan menjadi perseroan terbatas. Hingga sampai saat ini, PT. BRI (PERSERO) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten menjalankan perannya, yaitu berfokus pada layanan untuk

<sup>62</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, *Sejarah Singkat BRI* (13 Februari 2023)

<sup>63</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, *Sejarah Singkat BRI* (13 Februari 2023)

masyarakat kecil, seperti halnya memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Dengan seiring berjalannya waktu, perkembangan dunia perbankan di Indonesia semakin pesat, bahkan dalam hal ini, Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 10.623 buah yang terdiri dari 8 kantor pelayanan yang terdiri dari kantor pusat BRI, 19 kantor wilayah, 467 kantor cabang, 4 unit kerja luar negeri, 603 kantor cabang pembantu, 983 kantor kas, 5.360 BRI unit, 2.543 teras BRI, 635 teras BRI keliling.<sup>64</sup>

Sebagai perusahaan yang terbuka akan komitmen yang dibangun, BRI mematuhi seluruh ketentuan perundang-undangan yang telah berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Hal tersebut telah mendorong BRI untuk selalu mengutamakan *prudential banking* dan kepentingan *stakeholders*. BRI juga menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi budaya kerja perusahaan sehingga menghasilkan budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan, dan penghargaan kepada SDM.<sup>65</sup>

## 2. Visi dan Misi BRI Kantor Cabang Jember

### a. Visi

Dalam menjalankan aktivitas operasional, Bank BRI berpedoman pada visi yang membantu perusahaan untuk tetap fokus dalam meraih

<sup>64</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, *Sejarah Singkat BRI* (13 Februari 2023)

<sup>65</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, *Sejarah Singkat BRI* (13 Februari 2023)

pencapaian. Dalam hal ini, Bank BRI mempunyai visi untuk menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi

- 1) BRI melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), untuk menunjang perekonomian di Negara Indonesia.
- 2) BRI memberikan pelayanan prima kepada para nasabahnya melalui jaringan kerja luas dan didukung sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan ahli dengan melakukan banyak praktek tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*)
- 3) BRI selalu memberikan keuntungan dan manfaat seoptimal mungkin kepada berbagai pihak yang berkepentingan atau kepada para nasabah.<sup>66</sup>

3. Tujuan BRI Kantor Cabang Jember

- a. Menjadi bank yang sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dan keuntungan.
- b. Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah.
- c. Menjadi Bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan agrobisnis.
- d. Menjadi salah satu bank *go public* terbaik.

<sup>66</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, *Sejarah Singkat BRI* (13 Februari 2023)

e. Menjadi bank yang melaksanakan *good corporate governance* secara konsisten.

#### 4. Letak Geografis BRI Kantor Cabang Jember

Jl. Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang. Kab. Jember, Jawa Timur 68131

#### 5. Struktur BRI Kantor Cabang Jember

Tujuan adanya pembentukan dalam suatu organisasi adalah guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dalam hal ini, pembagian peran, ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang dalam kegiatan organisasi diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk.

### **B. Penyajian Data dan Analisis**

Dalam sebuah penelitian terdapat penyajian data yang bertujuan agar mampu memperkuat pembaca mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Penyajian data memuat tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang telah diuraikan

pada BAB III. Pada uraian ini, terdiri atas deskripsi data yang telah disajikan sesuai dengan topik dan pertanyaan-pertanyaan penelitian. Hal tersebut dilakukan guna mendapatkan hasil yang relevan dengan yang ada dilapangan.

Adapun beberapa data yang telah diperoleh dari metode wawancara, observasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian adalah sebagai berikut.

## 1. Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember

Upaya dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital yang telah dilakukan oleh BRI kantor cabang Jember adalah dengan cara terus menerus berusaha memberikan layanan yang dapat memuaskan para nasabahnya, serta memberikan edukasi terkait perkembangan yang telah terjadi, seperti transformasi digital. Bukan rahasia publik jika saat ini perbankan banyak melakukan perubahan pelayanan untuk mengikuti arus transformasi digital, salah satu contohnya adalah adanya *mobile banking*. Dalam upayanya untuk menerapkan pelayanan menggunakan *mobile banking*, BRI kantor Cabang Jember melakukan dengan cara menjelaskan tentang keunggulan serta keamanan yang ada pada aplikasi BRImo. Hal ini disampaikan oleh Marga, selaku *Teller Bank BRI* kantor Cabang Jember, ia mengatakan:

Kita menjelaskan bagaimana keunggulan yang ada pada BRImo, seperti fitur-fitur yang ada pada BRImo. Yang paling penting kita menjelaskan bagaimana sistem keamanan BRImo sehingga nasabah bisa merasa aman ketika memakai aplikasi BRImo dan menjadi loyal terhadap BRI sendiri.<sup>67</sup>

Bayu Setiawan, selaku *customer service BRI* kantor Cabang Jember juga menerangkan bagaimana kemudahan-kemudahan yang akan di dapat oleh nasabah ketika mereka mulai menggunakan aplikasi BRImo. Ia juga menegaskan bahwa dengan hal ini bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BRI.

<sup>67</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023.

Loyalitas itu kan didapat ketika mereka mendapat apa yang mereka mau, nah, adanya BRImo sendiri menurut saya sangat penting ya perannya, karena disana fitur-fiturnya lengkap, seperti transfer, cek mutasi rekening, nasabah juga bisa melakukan setor tarik tunai tanpa kartu, melakukan pembayaran ataupun *Top Up*, dan juga bisa melaporkan segala kendala, contohnya gagal transaksi, jadi tanpa perlu melaporkan ke unit kerja terdekat, nasabah bisa melakukan pengaduan lewat aplikasi BRImo. Jadi, manfaat BRImo ini banyak ya, pengajuan pinjaman, deposito juga bisa lewat aplikasi BRImo. Nah, dari kemudahan-kemudahan yang di dapat oleh nasabah sangat bisa membuat nasabah semakin loyal terhadap bank BRI.<sup>68</sup>

Pernyataan dari kedua pegawai BRI kantor Cabang Jember juga telah dipertegas oleh Rafida, salah satu nasabah BRI yang aktif menggunakan BRImo dalam kehidupan sehari-harinya. Ia mengatakan:

Pendapat saya mengenai penggunaan *mobile banking*, sangat membantu, memudahkan transaksi, dan dapat menjadi solusi efektif untuk dapat melakukan kegiatan lebih mudah dan lebih cepat. Selain itu di era saat ini memang sudah semestinya mendukung dan mendorong kemajuan digital untuk lebih baik dan lebih banyak membantu nasabah.<sup>69</sup>

Dari pernyataan diatas, bisa disimpulkan bahwa langkah dari BRI untuk semakin mengedepankan layanan *mobile banking* adalah hal yang patut untuk terus dilakukan. Ini juga membuktikan bahwa nasabah BRI

cukup antusias terhadap perkembangan teknologi yang telah dilakukan oleh BRI, seperti yang dikatakan oleh Salsabila, dalam wawancaranya, ia mengatakan:

Pas pertama kali ada BRImo tahun kapan ya itu. Waktu itu pas ada pengumuman kalau BRI ada BRImo, saya langsung daftar, ya gimana, disitu dijelasin kan kalau BRImo bisa transaksi dimana aja tanpa perlu ke ATM atau ke unit kerja.<sup>70</sup>

digilib.uinkhas.ac.id <sup>68</sup> Bayu Setiawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023 ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>69</sup> Rafida, diwawancara oleh Penulis, Jember, 06 Desember 2023

<sup>70</sup> Salsabila, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024

Hal ini juga di pertegas oleh Emir Daffa, nasabah BRI yang juga memakai BRImo sebagai penunjang transaksi untuk sehari-harinya, ia mengatakan:

Sangat membantu bagi saya sebagai nasabah BRI, karena dengan layanan *mobile banking*, saya bisa melakukan transfer dari rumah kemudian melakukan pembayaran baik itu pulsa, listrik, belanja, dan lain sebagainya.<sup>71</sup>

Terkait dari tanggapan beberapa nasabah tersebut, pelayanan yang diberikan oleh BRI melalui aplikasi BRImo tentu saja sangat berperan penting terhadap loyalitas nasabah BRI. Kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi yang di dapat oleh para nasabah sangat mempengaruhi loyalitas nasabah itu sendiri. Hal ini juga disampaikan oleh beberapa nasabah BRI dengan pendapat yang sama, yaitu Salsabila dan Nabila Zahra, mereka mengatakan:

Benar-benar sangat menguntungkan untuk kedua belah pihak. Hal ini yang membuat saya nggak beralih ke bank lain, menurut saya inovasi dari BRI terkait BRImo ini benar-benar bagus. Nggak perlu repot-repot buat pindah ke bank lain kalau BRI sudah menyediakan pelayanan yang sangat membantu ini.<sup>72</sup>

Banyaknya fitur yang ada pada BRImo tentu saja sangat menguntungkan untuk nasabah, dan juga untuk kegiatan operasional setiap harinya. Hal ini juga disampaikan oleh Bayu Setiawan selaku *Teller* Bank BRI Kantor Cabang Jember:

Salah satunya mengurangi antrean di Teller, transaksi lebih cepat tanpa harus ke Bank. Tinggal transaksi di rumah itu bisa menggunakan BRImo. Buat nominal pun, misalkan transfer lewat

<sup>71</sup> Emir Daffa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 23 Desember 2023

<sup>72</sup> Salsabila dan Nabila Zahra, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024

BRImo batas limit nya lebih banyak daripada lewat mesin ATM, kalo ke Bank 'kan menunggu lama.<sup>73</sup>

Selain itu, para nasabah juga berpendapat bahwa dengan kepuasan yang telah mereka dapat, hal ini membuat mereka tak segan untuk merekomendasikan aplikasi BRImo ini kepada pihak lain. Seperti halnya yang dikatakan oleh Marga, ia mengatakan:

Beberapa nasabah yang datang ke kantor unit kerja mengaku kalau mereka merekomendasikan BRI kepada yang lain, seperti saudara, teman. Biasanya mereka merekomendasikan ketika salah satu dari kerabat atau teman lagi butuh pinjaman untuk usaha, atau kesulitan untuk transaksi sehari-hari, seperti bayar token listrik, atau transfer.<sup>74</sup>

Hal ini juga ditegaskan oleh Nabila Zahra, selaku nasabah BRI:

Betul, beberapa kali juga saya merekomendasikan BRImo kepada teman sebaya atau keluarga. Karena emang fitur nya banyak dan lebih praktis aja, maka dari itu aku merekomendasikan hal ini kepada yang lain.<sup>75</sup>

Diantara gempuran transformasi digital memang sebagian ada yang memilih untuk menggunakan fasilitas yang ada sebab faktor dan kondisi tertentu. Hal ini bisa dikaitkan dengan nasabah yang berada sedikit jauh dari

jangkauan perkotaan, karena pada dasarnya cara mengakses aplikasi BRImo sendiri menggunakan sinyal internet dan perangkat yang memadai. Dalam wawancaranya, Via mengatakan:

Sebenarnya gampang sih pakai BRImo tuh, fiturnya banyak, cuma karena disini toko, terus yang jualan-jualan pakai nya *cash*, jadi jarang banget pakai Qris di BRImo, beda sama di kota, disana kan rata-rata toko biasa atau penjual makanan pakai Qris. Kalau disini

digilib.uinkhas.ac.id <sup>73</sup> Bayu Setiawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023. digilib.uinkhas.ac.id

<sup>74</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023

<sup>75</sup> Nabila Zahra, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024

mungkin aku transaksi yang pakai BRImo, ya, pas transfer atau beli baju *online* gitu.<sup>76</sup>

Dan ada juga para nasabah yang sudah lansia, tak banyak mereka memilih untuk berkunjung ke kantor unit kerja ketika ingin transaksi seperti yang dikatakan oleh Bapak Teguh Wiyono seorang nasabah pensiunan:

Saya cuma ambil uang pas awal bulan, dibawa semua, belanja kebutuhan pokok sehari-hari langsung pake uang itu. Nggak perlu kirim uang lewat mesin, udah pakek itu aja. Saya juga nggak ngerti sama internet, *handphone* cuma dipakai nonton wayang saja. Kalau dapat kiriman dari anak ya di ambil, di ambil semua. Kalau nyimpen uang ya di rumah.<sup>77</sup>

Hal seperti ini memang tidak bisa dihindari. Dilihat dari perubahan teknologi yang pesat baru beberapa tahun terakhir berjalan, maka tak heran jika masih ada masyarakat terutama lansia tidak bisa mengoperasikan perangkat yang lebih canggih, bahkan beberapa dari mereka juga sama sekali tidak mengerti internet dan cara menggunakannya.

Adanya perbedaan geografis dan pengetahuan mengenai teknologi, rupanya tidak membuat para nasabah untuk berpaling terhadap BRI, hal ini

di jelaskan oleh Marga sebagai *Customer Service* di BRI kantor Cabang Jember, ia mengatakan:

Sempat beberapa kali melayani nasabah yang masih pakai manual. Beberapa juga selalu saya tawarin buat pakai BRImo aja, tapi mereka milih tetep ke unit kerja karena nggak punya *handphone* yang memadai, terus biasanya juga mereka bilang kalau di rumah susah sinyal, jarang mengisi kuota internet. Tapi, walaupun begitu mereka masih tetap menggunakan BRI buat mengajukan KUR, deposito, atau transaksi lainnya. Ya bisa disimpulkan ya, walaupun mereka nggak pakai BRImo pun, mereka tetap loyal kepada BRI.<sup>78</sup>

digilib.uinkhas.ac.id <sup>76</sup> Via, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 November 2023, digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>77</sup> Teguh Wiyono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 03 Februari 2024

<sup>78</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023

Hal ini juga ditegaskan oleh Teguh Wiyono, seorang nasabah lansia BRI, beliau mengatakan:

Nggak, Mbak. Lha ini buktinya saya masih pakai BRI. Kalau masalah pakai BRImo atau nggak, itu ya karena saya nggak bisa pakai *handphone* aja. Kalau bisa pakai *handphone* ya pasti saya pakai BRImo, malah saya seneng soalnya nggak mondar-mandir.<sup>79</sup>

Hal ini semakin membuktikan bahwa beberapa nasabah yang masih memilih untuk mengunjungi unit kerja ketika ingin bertransaksi, tidak ada masalah jika mereka tidak menggunakan BRImo. Para nasabah tetap memilih dan loyal kepada BRI. Terkait hal ini, Via, seorang nasabah yang memiliki aplikasi BRImo namun jarang menggunakannya pun mempertegas, bahwa:

Kalau menurut saya sih, BRImo ini antara penting atau nggak, ya. Di tengah-tengah lah. Sebagian nasabah menganggap BRImo penting karena mereka sering memakainya, *handphone* mereka juga memadai, sinyal, sama pengetahuan teknologi mereka juga memumpuni. Sama halnya kayak nasabah yang belum mengerti *handphone*, internet. Bedanya cuma ada di cara transaksi aja. Mereka tetap pakai BRI karena bisa jadi unit kerja BRI kan sampai pelosok, jadi jangkauannya lebih dekat dibanding sama bank-bank lainnya.<sup>80</sup>

Penjelasan dari Via juga dapat disimpulkan bahwa bukan hanya karena BRImo, tetapi dengan adanya unit kerja BRI hingga ke desa-desa juga sangat mempengaruhi loyalitas nasabah. Dalam hal ini, Marga selaku *Customer Service* BRI kantor Cabang Jember menerangkan, bahwa:

Kebanyakan memang, selain karena fitur BRImo yang banyak, nasabah yang tidak memakai BRImo kenapa tetap loyal kepada BRI,

<sup>79</sup> Teguh Wiyono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 03 Februari 2023

<sup>80</sup> Via, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 November 2023

ya karena unit kerja kami sampai ke desa-desa. Sehingga ini menjadi bukti kalau nasabah BRI sebagian besar tidak terpengaruh sama bank-bank lainnya.<sup>81</sup>

Dari beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum, para nasabah sangat mendukung perkembangan teknologi yang terjadi pada BRI, ini dibuktikan dengan adanya antusiasme terhadap BRImo dari beberapa narasumber yang ada. Dan dengan adanya aplikasi BRImo ini, mampu memudahkan segala transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah, dan juga dapat memudahkan kegiatan operasional yang terjadi dalam kantor BRI setiap harinya.

Meskipun masih ada beberapa nasabah yang tidak memakai BRImo karena kondisi, mereka tetap loyal terhadap BRI, sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa untuk sebagian nasabah, mereka merasa dengan ada atau tidaknya BRImo, nasabah BRI rupanya tetap loyal terhadap BRI, sebab ada beberapa hal yang menjadi alasan mengapa nasabah tetap loyal terhadap BRI, salah satunya dengan adanya kantor unit kerja hingga ke

desa-desa. Dan hal ini pun, menjadi faktor mengapa beberapa nasabah merasa tidak terpengaruh dengan pelayanan dari beberapa bank selain BRI.

## **2. Kendala Aplikasi BRImo Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember**

Tentu saja dalam hal ini banyak kendala yang di hadapi Bank BRI untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui BRImo. Tak jarang jika

<sup>81</sup> Via, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 November 2023

nasabah masih sering mengungkapkan kekesalannya mengenai eror yang terjadi pada aplikasi BRImo. seperti yang dikatakan oleh Emir Daffa:

Aplikasi error. Sehingga saya tidak bisa melalukan transaksi dari rumah, jadi saya harus pergi ke ATM terdekat.<sup>82</sup>

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Salsabila ia mengatakan:

Kendala paling sering terjadi itu pada sinyal, semisal sinyal di tempat sedang buruk, maka cukup menghambat penggunaan *mobile banking*.<sup>83</sup>

Sebenarnya, untuk aplikasi eror sendiri biasanya disebabkan karena nasabah membuka paksa aplikasi BRImo dalam keadaan sinyal masih kurang memadai, atau sinyal internet lemah untuk membuka aplikasi tersebut, sehingga dapat menimbulkan aplikasi eror atau bahkan terblokir sementara. Hal ini juga dijelaskan oleh Marga dalam wawancaranya:

Kalau keluhan sementara ini, biasanya terblokir karena pemaksaan *login*, biasanya nasabah memakai WiFi yang sinyalnya lemah. Karena koneksinya lemah, otomatis akun mereka terblokir, jadi, ketika mereka datang ke kantor unit kerja, mereka saya edukasi, ketika *login* aplikasi BRImo, diusahakan untuk memakainya saat sinyal bagus. Dan sebenarnya, ketika akun mereka terblokir pun bisa membuka blokir-an tersebut dengan sendiri, kayak di klik lupa *password*, atau datang ke kantor unit kerja juga bisa.<sup>84</sup>

Hal ini juga dipertegas oleh Bayu Setiawan sebagai *Teller BRI*, ia mengatakan:

Biasanya nasabah yang masih bingung, kayak baru pertama kali pakai BRImo, karena kan fiturnya banyak, atau sinyal juga, biasanya nasabah paksa buat masuk aplikasi tapi sinyal lemah, itu akhirnya bisa bikin eror. Selebihnya nggak ada hal lain sih yang di keluhkan.<sup>85</sup>

<sup>82</sup> Emir Daffa, diwawancara oleh Penulis, Jember 23 Desember 2023

<sup>83</sup> Salsabila, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024. [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id) [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id) [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)

<sup>84</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023

<sup>85</sup> Bayu Setiawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023

Perkembangan teknologi yang semakin pesat juga semakin membuat berbagai pihak mencoba untuk bersaing di industri nya. Adanya berbagai macam teknologi tak memungkiri bahwa hal ini juga bisa menciptakan hal-hal yang tidak diinginkan. Adanya kasus-kasus penipuan yang dilakukan oleh pihak ketiga, tentu saja merugikan banyak pihak. Ini juga menjadi pertimbangan yang berat bagi BRI untuk mencoba mencari cara guna mencegah dan menanggulangi permasalahan ini.

Terkait dengan adanya isu yang beredar, bahwa banyak dari pihak ketiga yang menyalahgunakan *mobile banking* dari berbagai bank untuk melakukan tindakan kriminal. Dalam hal ini, tentu saja banyak menarik perhatian dari publik, tak sedikit yang mengatakan jika mereka lebih baik tidak menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk mencegah penipuan. Namun, ada juga yang masih menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk kegiatan sehari-hari, seperti yang dikatakan oleh Rafida:

Mungkin akan mempengaruhi beberapa pihak saja, termasuk kepada nasabah yang pernah tertipu dan lingkungan nasabah tersebut, tapi untuk beberapa yang lain mungkin tidak menjadi masalah karena tidak mengalaminya secara langsung.<sup>86</sup>

Dalam upaya menanggulangi masalah ini, bank perlu melakukan tindakan pencegahan seperti memberikan edukasi kepada para nasabahnya, seperti yang dikatakan oleh Salsabila, Nasabah BRI yang menggunakan BRImo dengan aktif, ia mengatakan:

Informasi tersebut sebenarnya cukup meresahkan, hanya saja sebagai nasabah juga harus menyaring informasi-informasi yang beredar saat ini. Karena sekarang banyak juga situs-situs *pishing*.

<sup>86</sup> Rafida, diwawancara oleh Penulis, Jember, 06 Desember 2023

Jadi sebaiknya dari pihak bank juga memberikan informasi dan juga edukasi serta meningkatkan keamanan pada aplikasi BRImo, agar tidak mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa bank tersebut.<sup>87</sup>

Banyaknya kasus yang ada tentu saja akan mempengaruhi sikap dan loyalitas dari para nasabah. Hal ini disampaikan oleh Nabila Zahra selaku nasabah BRI yang aktif menggunakan BRImo dalam wawancaranya. ia mengatakan:

Bisa jadi, ya, apalagi misal nasabah yang baru menggunakan BRImo pastinya dia takut kejadian lagi hal penipuan kayak gitu. Apalagi isunya penipuannya berupa file dokumen, misal itu masih pengguna baru aplikasi plus baru belajar *handphone*, pastinya takut mereka.<sup>88</sup>

Menanggapi hal ini, Emir Daffa berpendapat bahwa:

Beberapa nasabah pasti merasa ini sangat beresiko, ya. Dan kalau buat masalah apakah mereka akan beralih ke bank lain atau nggak karena masalah ini, menurut saya mungkin sebagian iya, tapi sebagian nggak. Bisa saja sebagian nasabah merasa kecewa karena BRImo nya di bobol, gitu, makanya pindah ke bank lain. Tapi sebagian nasabah lain, mungkin mereka nggak sampai pindah, paling ya sudah tidak menggunakan BRImo lagi buat transaksi sehari-hari, meminimalisir terjadinya penipuan lagi.<sup>89</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Dari maraknya kasus yang ramai diperbincangkan sebenarnya Bank BRI sendiri telah mengedukasi dan melakukan upaya guna para nasabah tetap berhati-hati dalam mengelola aplikasi *mobile banking* mereka masing-masing, sebab ini sudah di luar kemampuan perbankan. Pasalnya, oknum-oknum kriminal saat ini dapat meretas *mobile banking* disemua bank hanya dengan sebuah tautan yang dikirim melalui aplikasi kirim pesan. Tak

digilib.uinkhas.ac.id <sup>87</sup> Salsabila, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024. digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>88</sup> Nabila Zahra, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024

<sup>89</sup> Emir Daffa, diwawancara oleh Penulis, Jember 23 Desember 2023

heran jika beberapa perbankan juga mengkhawatirkan akan mempengaruhi loyalitas nasabah, terutama pada Bank BRI. Dalam hal ini, Marga selaku *customer service* Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan:

Kami pun selalu mengedukasi kepada nasabah yang datang ke kantor unit kerja, atau melalui *social media* yang kami *share* ke publik. Tapi aslinya yang perlu diketahui, semua *mobile banking*, atau *e-wallet* kalau penggunaanya tidak bisa mengamankan terkait kode OTP atau mengakses link yang bersifat pembobolan, atau meng-*install* aplikasi yang di *save* melalui *social media*, itu akan jebol. Jadi bukan hanya nasabah BRI, tapi semua nasabah Bank bisa ke akses.<sup>90</sup>

Hal ini juga dipertegas oleh Bayu Setiawan, selaku *Teller* dari Bank BRI Kantor Cabang Jember, ia mengatakan:

Kita sudah sering mengedukasi nasabah secara langsung, dan jika terjadi kebobolan, itu bukan wewenang kami untuk bertanggungjawab sebenarnya karena itu murni atas kelalaian nasabah itu sendiri dalam menjaga pengelolaan *mobile banking* mereka.<sup>91</sup>

Walaupun demikian, Marga juga menjelaskan, bahwa:

Kalau terjadi hal yang tidak terduga seperti itu, ya, sebenarnya juga bisa melakukan *enable* dan *disable* kartu namanya. Nanti dari sistem sini, kita atur untuk mengunci kartu atau mengaktifkan kartu nasabah lagi. Jadi kalau semisal akunnya masih belum keluar itu bakal keluar sendiri, ke-*log out* sendiri, gitu.<sup>92</sup>

Dalam kasus seperti ini, tentu saja sangat beresiko terhadap loyalitas nasabah, pasalnya, bukan hanya satu atau dua kasus yang terjadi.

Bahwa memang diperlukan dari berbagai pihak yang ikut andil dalam menanggulangi kasus-kasus yang terjadi, seperti pihak hukum yang

<sup>90</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023

<sup>91</sup> Bayu Setiawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023

<sup>92</sup> Marga, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 November 2023

berwenang, dari perbankan itu sendiri, juga para nasabahnya. Oleh sebab itu, pihak bank sendiri tidak pernah lelah untuk terus mengedukasi nasabahnya agar selalu berhati-hati dalam mengelola *mobile banking* miliknya, karena memang perlu adanya kerja sama antara dari pihak bank dan nasabah itu sendiri untuk mencegah penipuan yang ada.

Dari rangkaian pernyataan dari beberapa narasumber terkait masalah yang ada, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kasus penipuan yang melibatkan aplikasi BRImo sebagai alat bantu penipuan, hal ini cukup beresiko terhadap loyalitas nasabah kepada BRI. Namun, sebagian lainnya menyatakan bahwa hal tersebut tidak berpengaruh terhadap loyalitas beberapa nasabah kepada BRI, akan tetapi memang perlu adanya tindakan atau keamanan yang lebih kuat untuk meyakinkan kembali para nasabah yang mulai goyah kepada BRI.

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil data yang telah penulis peroleh dari wawancara dengan beberapa informan, observasi yang telah dilakukan, ada beberapa penyajian data yang akan disajikan dan di analisa melalui pembahasan temuan. Dalam poin ini, beberapa hasil temuan akan diuraikan sesuai dengan hasil temuan penelitian selama penelitian telah berlangsung. Fokus penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

#### 1. Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember

Selain karena adanya transformasi digital, adanya aplikasi BRImo sendiri bertujuan untuk memudahkan dan menghemat waktu nasabah dalam setiap transaksinya. Hal ini juga tentunya akan berkaitan dengan kepuasan yang menjadikan hal tersebut sebuah batu loncatan untuk memperoleh loyalitas dari nasabah BRI sendiri.

Ada banyak fitur yang dapat membantu segala kebutuhan nasabah sehari-hari dalam bertransaksi, nasabah cukup menggunakan ponselnya ketika ingin melakukan transaksi seperti, transfer, membayar PLN, mengisi pulsa, belanja, dan lain sebagainya. Selain itu juga BRI memberikan kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan aplikasi BRImo, dengan cara menggunakan *double security* atau dua pengamanan. Yang pertama, ketika nasabah hendak masuk ke dalam aplikasi tersebut, perlu adanya untuk memasukkan *user ID* dan *password*, kemudian yang kedua, nasabah juga bisa melakukan *enable* dan *disable* kartu. Dalam pengamanan *enable* dan *disable* kartu akan otomatis terkunci dan keluar dari aplikasi sehingga akan

mengamankan rekening dari nasabah tersebut. Dan ketika terjadi hal yang tak terduga dan nasabah ingin menonaktifkan *mobile banking* mereka pun juga bisa. Sehingga, dalam hal ini, tentu saja banyak yang menyarankan untuk menggunakan layanan BRI dengan aplikasi BRImo karena keunggulannya.

Ini juga bisa menjadi suatu alasan meningkatnya loyalitas nasabah. Dengan memberikan kemudahan, kenyamanan serta keamanan nasabah,

nasabah akan merasa sangat diperhatikan dan ini menjadikan para nasabah

puas dan loyal terhadap BRI sendiri. Mereka juga tidak akan mudah untuk berpaling atau mudah untuk tertarik pada produk lain, justru dengan adanya kemudahan, dan keamanan, para nasabah akan kembali membeli atau terus menggunakan jasa layanan BRI.

Persaingan yang ketat pada era digital ini tak memungkiri bahwa hal ini juga menjadi faktor yang perlu BRI telaah lebih dalam. Namun, dengan adanya aplikasi BRImo yang setiap tahunnya transaksi yang telah dilakukan semakin meningkat dan ini bisa membuktikan bahwa persaingan antar perbankan tak menjadi hal yang begitu berat selagi BRI mampu untuk terus meningkatkan kemudahan, keamanan, serta layanan transaksi kepada para nasabahnya.

Perkembangan teknologi yang pesat beberapa tahun terakhir tak memungkiri bahwa masih ada banyak masyarakat yang tidak tahu menahu pada permasalahan ini. Pada dasarnya, BRI sendiri terus mencoba untuk mengayomi, memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para

nasabahnya, dengan dibuktikan bahwa banyaknya kantor unit kerja yang telah beroperasi di berbagai pelosok daerah di Indonesia. Hal ini lah yang menjadikan BRI memiliki berbagai macam nasabah.

Tentu hal itu memiliki sebab akibat, sehingga dalam pengembangan teknologi yang BRI kelola saat ini, beberapa nasabah masih ada yang tertinggal akan hal itu, terutama para nasabah lansia atau yang berada di pelosok daerah. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan pernyataan salah satu

mengoperasikan yang disebabkan karena terkendala sinyal atau mengikuti perkembangan teknologi untuk bertransaksi karena keterbatasan fasilitas atau karena umur mereka sudah menginjak di atas 50 tahun. Walaupun begitu, rupanya hal tersebut tidak menjadi masalah untuk para nasabah, mereka tetap setia menggunakan jasa pelayanan BRI hingga saat ini meskipun para nasabah tidak menggunakan aplikasi BRI Mo dalam menunjang kemudahan mereka untuk bertransaksi.

Dari hasil penelitian di atas, juga telah sesuai dengan teori dari Kotler dan Keller yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul, “Strategi Bisnis”, dalam bukunya, ia menyebutkan ada tiga perilaku konsumen yang bisa diamati, yaitu kesetiaan dalam membeli ulang produk, ketahanan pelanggan terhadap pengaruh negatif yang menyerang perusahaan, dan yang terakhir merekomendasikan produk kepada pihak lain.<sup>93</sup> Dalam hal ini, nasabah BRI telah memenuhi ketiga indikator teori loyalitas yang disebutkan oleh Kotler dan Keller, dimana nasabah BRI terus

membeli atau menggunakan produk BRI, yaitu aplikasi BRI Mo sebab kemudahan dan keamanan dari aplikasi tersebut, nasabah merasa puas terhadap hal itu, sehingga, mereka menggunakan aplikasi tersebut setiap saat. Nasabah BRI juga tidak terpengaruh dengan pesaing-pesaing yang ada, hal ini karena mereka benar-benar puas dengan pelayanan yang BRI berikan kepada mereka, sehingga, meskipun mereka tidak menggunakan BRI Mo, nasabah tetap tahan dengan persaingan ketat antar perbankan saat ini. Dan

<sup>93</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2000) h 111

mereka juga terus merekomendasikan hal tersebut kepada kerabat, teman dan sahabat mereka. Uraian hasil diatas, menunjukkan bahwa nasabah BRI telah memenuhi kriteria loyalitas yang disebutkan Kotler dan Keller, sehingga, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BRImo mampu meningkatkan loyalitas nasabah BRI.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Mochamad Rizky Firdaus. Dalam penelitiannya yang berjudul peran pelayanan E-Banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020 menyebutkan bahwa dengan adanya kemudahan serta keamanan dalam penggunaannya, hal tersebut mampu menciptakan loyalitas nasabah terhadap BRI.<sup>94</sup>

## **2. Kendala Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember**

Perkembangan teknologi yang berkembang pesat, membuat sebagian masyarakat juga mencoba untuk mengikutinya. Tak heran, jika beberapa nasabah masih sering merasa bingung, atau berkeluh kesah mengenai fitur-fitur yang ada di aplikasi BRImo karena pada dasarnya, memang aplikasi BRImo memiliki fitur yang sangat banyak. Beberapa keluhan nasabah antara lain mengenai aplikasi eror yang disebabkan sinyal lemah. Dalam fenomena yang terjadi, hal ini disebabkan karena

<sup>94</sup> Mochamad Rizky Firdaus, "Peran Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020" (Skripsi, IAIN Jember, Jember 2020), 79.

nasabah terlalu terburu-buru untuk membuka aplikasi BRImo tersebut, sehingga BRImo mendeteksi adanya kegiatan yang mencurigakan. Dalam menanggulangi kasus seperti ini, BRI juga telah mengedukasi para nasabah bagaimana cara yang tepat untuk membuka aplikasi BRImo sehingga tidak terjadi aplikasi eror.

Tidak adanya sistem pembatalan transaksi juga menjadi kelemahan pada aplikasi Brimo, sehingga, jika pengguna melakukan kesalahan dalam penggunaan transaksi mereka tidak bisa membatalkannya sehingga uang yang sudah dikirim akan hilang. Tentu saja dalam hal ini, sangat merugikan para nasabah apalagi jika nasabah melakukan transaksi dengan jumlah uang yang besar atau dalam keadaan darurat.

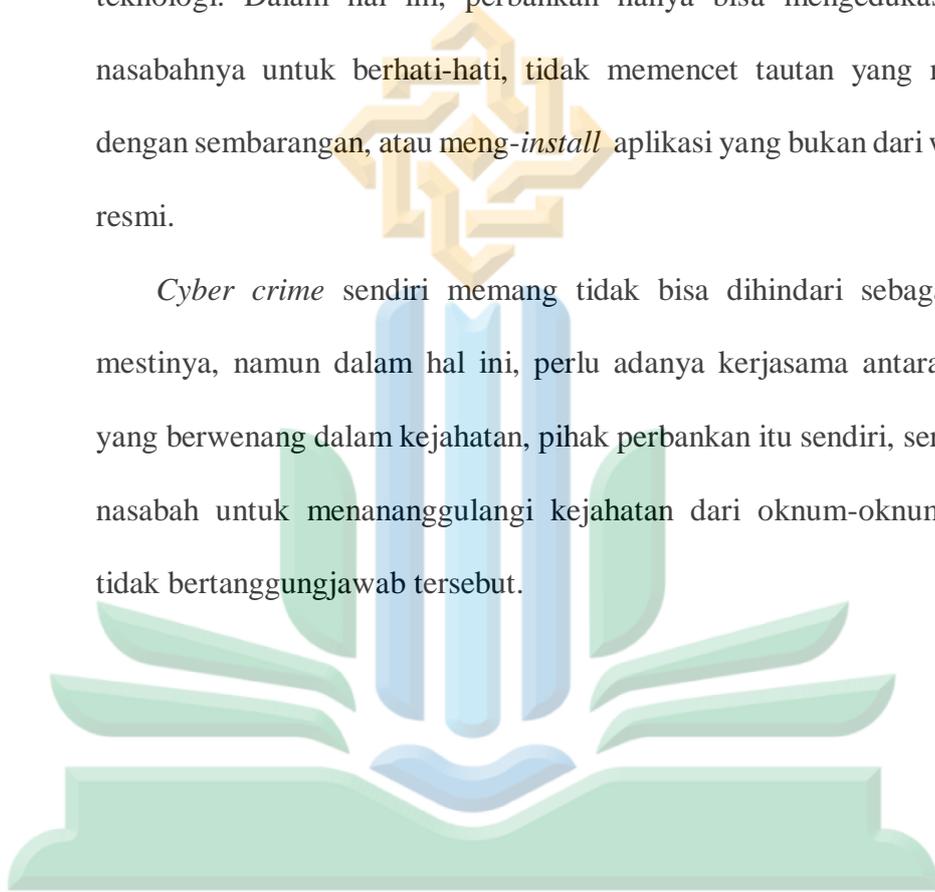
Perkembangan teknologi juga tidak menutup kemungkinan terjadinya kejahatan diluar prediksi BRI sendiri. Pasalnya, maraknya kejahatan yang terjadi dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* sebagai alat penipuan, membuat beberapa nasabah khawatir dengan

keamanan aplikasi tersebut. Padahal, jika ditelusuri lebih lanjut, hal ini disebabkan karena kelalaian masyarakat terhadap keamanan akun mereka. Selain itu, dalam upaya pencegahan, BRI juga mempunyai fitur *enable* dan *disable* kartu, yang mana dalam hal ini nasabah bisa menonaktifkan kartu mereka pada *mobile banking* selamanya atau sementara waktu sampai keadaan yang memungkinkan.

Pada dasarnya, BRI sendiri selalu menghimbau dan mengedukasi

aplikasi BRI<sup>Mo</sup>. Perbankan sendiri tidak bisa memprediksi bagaimana perkembangan *cyber crime* yang terjadi dengan semakin berkembangnya teknologi. Dalam hal ini, perbankan hanya bisa mengedukasi para nasabahnya untuk berhati-hati, tidak memencet tautan yang muncul dengan sembarangan, atau meng-*install* aplikasi yang bukan dari website resmi.

*Cyber crime* sendiri memang tidak bisa dihindari sebagaimana mestinya, namun dalam hal ini, perlu adanya kerjasama antara pihak yang berwenang dalam kejahatan, pihak perbankan itu sendiri, serta para nasabah untuk menanggulangi kejahatan dari oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab tersebut.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti kemukakan pada bab sebelumnya, yang mengaju pada rumusan masalah, maka dapat disajikan kesimpulannya sebagai berikut:

1. Dalam eksistensi aplikasi BRImo, 6 dari 8 informan berpendapat bahwa aplikasi BRImo sangat mampu membantu mereka dalam bertransaksi tanpa perlu pergi ke kantor unit terdekat atau mesin ATM terdekat. Dan mereka mengatakan bahwa hal ini mampu meningkatkan loyalitas nasabah, dilihat dari adanya perkembangan dan keamanan yang di dapat oleh para nasabah. Sedangkan 2 dari 8 informan merasa ada atau tidaknya aplikasi BRImo tidak akan mempengaruhi loyalitas dari nasabah, hal ini dikarenakan faktor usia dan perbedaan geografis, dimana nasabah tidak memiliki keharusan untuk menggunakan aplikasi

BRImo sebab terkendala sinyal atau masih belum ada merchant dari BRI sendiri yang menggunakan BRImo. Dan mereka memilih untuk melakukan transaksi melalui bank secara langsung, serta transaksi yang dilakukan hanya untuk transfer saja, tidak ada urgensi apapun yang mengharuskan nasabah melakukan transaksi yang bisa diakses mudah selama 24 jam.

2. Kendala-kendala yang terjadi sebab aplikasi eror masih menjadi

masalah internal antara BRI dan para nasabahnya. Terlepas dari hal itu,

BRI juga telah memberikan edukasi terkait aplikasi dan fitur-fitur yang ada pada BRImo, sehingga nasabah semakin lama mulai mengerti terhadap *mobile banking* tersebut. Namun, dalam hal *cyber crime*, perbankan sendiri hanya bisa untuk terus mengedukasi para nasabahnya guna berhati-hati dalam mengamankan masing-masing akun mereka, sebab hal ini sudah diluar ranah perbankan. Perlu adanya dari pihak yang berwenang terhadap hukum untuk mengatasi serta menangkap oknum-oknum pihak ketiga yang tidak bertanggungjawab. Dalam hal ini, beberapa nasabah merasa khawatir terhadap data diri mereka yang ada pada akun *mobile banking*. Namun sebagian lainnya, merasa tidak peduli dengan hal itu asalkan terus berhati-hati.

## **B. Saran**

Pada kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan, antara lain:

### **1. Bagi BRI Kantor Cabang Jember**

Penulis sangat mengharapkan jika BRI semakin mengembangkan aplikasi BRImo, baik dari segi kemudahan dalam mengakses aplikasi, bertransaksi, serta terus mengupayakan untuk mencegah tindakan kriminal yang melibatkan aplikasi BRImo, karena hal ini juga sangat mempengaruhi bagaimana nasabah bertindak. Penulis juga sangat mengharapkan BRImo menjadi sebuah aplikasi yang dapat membantu, memberikan keamanan kepada para nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Khaifan. "Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BSI KCP Jember Balung." *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 02, no. 3, (2024): 128-132
- Andini, Dini, cdc. "Analisis Kepuasan Terhadap Layanan Aplikasi BRImo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI." *Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer* 03, no.4 (2023):336
- Arianty, Rezki, cdc. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makasar." *Jurnal Maksipreneur* 11, no. 2, (2022): 269:283.
- Apriza, Mutiara. "Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh." Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021.
- Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 2021. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Ariska, Dewi. "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2019.
- Ayu, Made. "Efektivitas Layanan Mobile Banking BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Tabanan." Skripsi. Bali: Politeknik Negeri Bali, 2023.
- Budiman, Ali. "Arti Loyalitas Menurut Karyawan dan Perusahaan." wordpress, 13 Desember 2022. [wordpress.com/2009/12/01](https://wordpress.com/2009/12/01).
- Danial, Warsiah. *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. 2009. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Dian. "Hingga Akhir Maret 2024, BRImo Miliki 33,5 Juta Pengguna." *Republika*, 01 April 2024. [ekonomi.republika.co.id](https://ekonomi.republika.co.id).
- Doyo, Priyanto. "Analisis Terhadap Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Konsumen Operator Telepon Seluler." Thesis, Universitas Gadjah Mada, 2006.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. 2006. Jakarta: Rineka Cipta. Nasution, S. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. 2006. Jakarta: Bumi Aksara.
- Freddy, Rangkuti. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus*. 2003. Jakarta: PT. Gramedia.



Rifka, Isna. "BRI Akan Usut dan Tangkap Pelaku Penipuan Berkedok Kurir Paket." Kompas, 01 Maret 2024. [www.kompas.com](http://www.kompas.com).

Rizki, Moch. "*Peranan Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Lumajang Tahun 2020.*" Skripsi, IAIN Jember, 2020.

Rofiyandi, Yandi. "Definisi Nasabah Bank, Jenis, dan Keuntungannya." katadata, 25 Februari 2023. <https://katadata.co.id>

Sangadji, Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. 2013. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sekretariat Negara RI. Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan.

Setiawan, Ebta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2011. Jakarta: Pusat Bahasa.

Simon. Herbert. *Administrative Behavior*. 1998. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah IAIN Jember*. Jember.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Bisnis*. 2000. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Trianti, Debi, cdc. "Peran Lahanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syadiah." *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 02, no.1, (2021):81

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. 2009. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wijoyo, Hadion,cdc. *Transformasi Digital dari Berbagai Aspek*. 2021. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.

Tohrin. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. 2013. Jakarta: Rajawali.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hannah Alfaridah  
NIM : E20191059  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Cabang Jember” adalah hasil penelitian/karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau lembaga, dan/atau saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 14 Juni 2024

Penyusun



**Hannah Alfaridah**

NIM. E20191059

## MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Masalah
Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Era Digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember	a. Aplikasi BRImo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan bertransaksi</li> <li>2. Kepercayaan</li> <li>3. Keamanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wawancara                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Customer Service Bank BRI Kantor Cabang Jember</li> <li>b. Teller Bank BRI Kantor Cabang Jember</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan penelitian kualitatif. Dan Jenis penelitian deskriptif.</li> <li>2. Lokasi penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Jember</li> <li>3. Pengumpulan data:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Interview</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>4. Teknik Pengumpulan data dengan observasi, dan wawancara.</li> <li>5. Analisis Data deskriptif.</li> <li>6. Keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana eksistensi aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember?</li> <li>2. Bagaimana kendala aplikasi BRImo dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital pada Bank BRI Kantor Cabang Jember?</li> </ol>
	b. Loyalitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pelanggan</li> <li>2. Kualitas Jasa</li> <li>3. Rintangannya untuk berpindah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>c. Nasabah</li> <li>2. Dokumentasi</li> <li>3. Kepustakaan</li> </ol>		

## PEDOMAN PENELITIAN

### A. WAWANCARA

1. Bagaimana penerapan yang telah dilakukan BRI Cabang Jember untuk pelayanan dengan menggunakan aplikasi BRIImo?
2. Bagaimana keunggulan aplikasi BRIImo?
3. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* di era digital?
4. Hal apa yang mempengaruhi nasabah untuk tidak menggunakan aplikasi BRIImo?
5. Dalam penerapannya, apakah dengan adanya BRIImo mampu meningkatkan loyalitas nasabah BRI Cabang Jember?
6. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap pesaing-pesaing Bank BRI?
7. Kendala apa saja yang terjadi selama menggunakan aplikasi Brimo?
8. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap *cyber crime* yang terjadi saat ini?

### B. OBSERVASI

1. Cara penggunaan aplikasi BRIImo beserta fitur-fiturnya di BRI Cabang Jember

### C. DOKUMENTASI

1. Foto wawancara
2. Aplikasi BRIImo
3. Sejarah BRI





Model 54  
**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**  
**KANTOR CABANG JEMBER**  
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.2754K-C-XVI/SDM/05/2024  
Lamp. : -  
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 27 Mei 2024

Kepada Yth :  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN KH ACHMAD SIDDIQ  
Jember  
Di  
J e m b e r

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Hannah Alfaridag/ E20191059  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Judul Penelitian : "EKSTISTENSI APLIKASI BRIMO DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI ERA DIGITAL PADA BANK BRI CABANG JEMBER. ".  
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember  
Lama Penelitian : 8 November 2023 sd 11 Februari 2024

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

**PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)**  
**KANTOR CABANG JEMBER**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## Jurnal Kegiatan

Nama : Hannah Alfaridah

Nim : E20191059

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Eksistensi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Era Digital pada Bank BRI Cabang Jember

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Informan	Paraf
1		Permohonan surat izin penelitian pada BRI KC Jember	Titis (Sekretaris BRI KC Jember)	
2		Wawancara <i>Customer Service</i> BRI Cabang Jember	Marga	
3		Wawancara <i>Teller</i> BRI Cabang Jember	Bayu Setiawan	
4		Wawancara nasabah BRI KC Jember pengguna aktif BRImo	Salsabila	
5		Wawancara nasabah BRI KC Jember pengguna aktif BRImo	Rafida Amrofati	
6		Wawancara nasabah BRI KC Jember pengguna aktif BRImo	Emir Daffa	
7		Wawancara nasabah BRI KC Jember pengguna tidak aktif BRImo	Via	
8		Wawancara nasabah lansia BRI KC Jember	Teguh Wiyoo	

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan *Customer Service* Bank BRI Cabang Jember

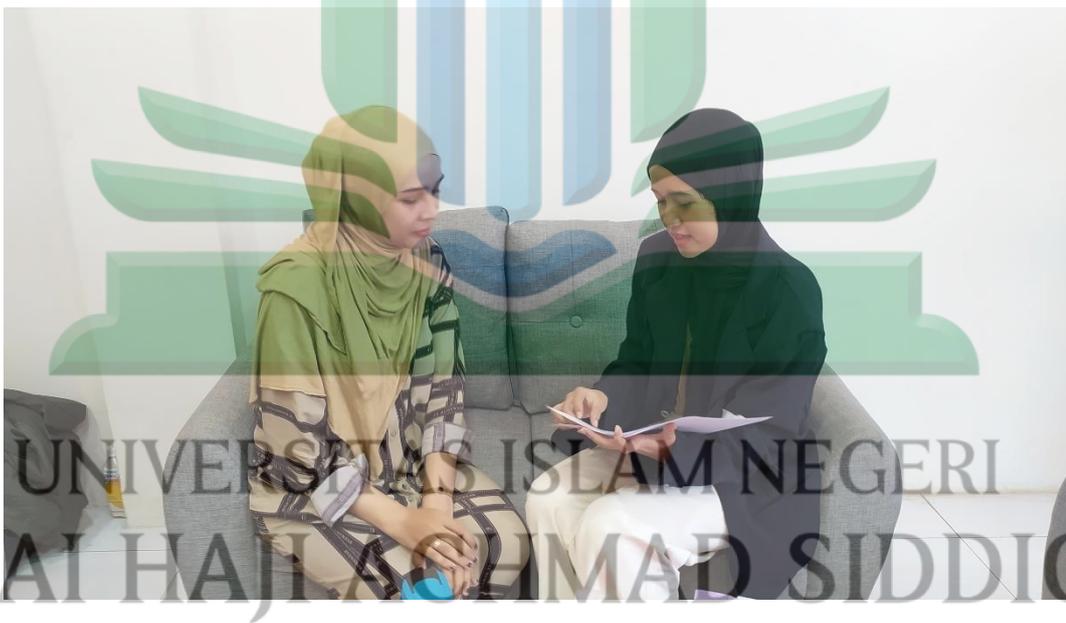


Wawancara dengan *Teller* Bank BRI Cabang Jember





Wawancara bersama nasabah BRI Cabang Jember: Rafida Amrofati



Wawancara bersama nasabah BRI Cabang Jember: Salsabila



Wawancara bersama nasabah BRI Cabang Jember: Teguh Wiyono



Wawancara bersama nasabah BRI Cabang Jember: Nabila Zahra





## BIODATA PENULIS



### A. Biodata Penulis

1. Nama : Hannah Alfaridah
2. Nim : E20191059
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 03 Juli 2001
5. Agama : Islam
6. Alamat : Dusun Sidomulyo, Rt 009 / Rw 004,  
Desa Umbulrejo, Kecamatan Umbulsari,  
Kabupaten Jember.
7. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
8. Prodi : Perbankan Syariah
9. Email : [hannahalfrdh@gmail.com](mailto:hannahalfrdh@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD Negeri Umbulrejo
2. SMP : MTS Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng  
Jombang
3. MAN : MA Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng  
Jombang
4. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji  
Achmad Siddiq Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R