

**PENGUNAAN *MOBILE BANKING* DALAM MEMANFAATKAN  
TRANSFORMASI SEKTOR PERBANKAN DI ERA  
DIGITAL PADA BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR 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



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

Oleh :  
**Inggit Kusuma Dewi**  
NIM. 211105010071

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
2025**

**PENGUNAAN *MOBILE BANKING* DALAM MEMANFAATKAN  
TRANSFORMASI SEKTOR PERBANKAN DI ERA  
DIGITAL PADA BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR 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

Oleh :

**Inggit Kusuma Dewi**  
NIM. 211105010071

Disetujui Pembimbing

**Mutmainnah S.F., M.E.**  
199506102022032004

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

PENGUNAAN *MOBILE BANKING* DALAM MEMANFAATKAN  
TRANSFORMASI SEKTOR PERBANKAN DI ERA  
DIGITAL PADA BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu  
Tanggal : 26 Februari 2025

Tim Penguji :

Ketua

  
Agung Parmong, SE., M.Si.  
197512162009121002

Sekretaris

  
Ayyu Ainin Mustafidiah, S.H.I., ME  
199107152019032013

Anggota :

1. Sofiah, M.E. (  )
2. Mutmainnah, S.E., M.E. (  )

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



## MOTTO

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang lebih baik dan lebih baik akibatnya.<sup>1</sup>



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

---

<sup>1</sup> Hanafi Muhammad Muchlis. Surah Al-Isra' 17:35. Jakarta: Kementerian Agama RI.

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada :

- A. Ayah Ibuku Salimi dan Lilik Restiana, Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus beliau berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai mendapat gelar sarjana, namun beliau mampu senantiasa memberikan yang terbaik kepada penulis. Tak kenal lelah bekerja, berjuang untukku, membesarkan dan mendidiku sampai mendapatkan gelar sarjanaku. Semoga ayah ibu diberikan kesehatan dan panjang umur sampai melihat anaknya meraih kesuksesan.
- B. Adikku tercinta Malisa Ratnani Dewi dan Defano Daniel Febriansyah Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Terimakasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Jangan merasa puas atas ilmu yang didapat, tumbuhlah menjadi versi lebih baik kedepannya, semangat adikku.
- C. Sahabatku Vina Arifatul dan Siti Elita, teman-temanku Perbankan Syariah 2, teman-teman PPL ku, serta teman-teman seperjuangan. Terimakasih telah mendukung, memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

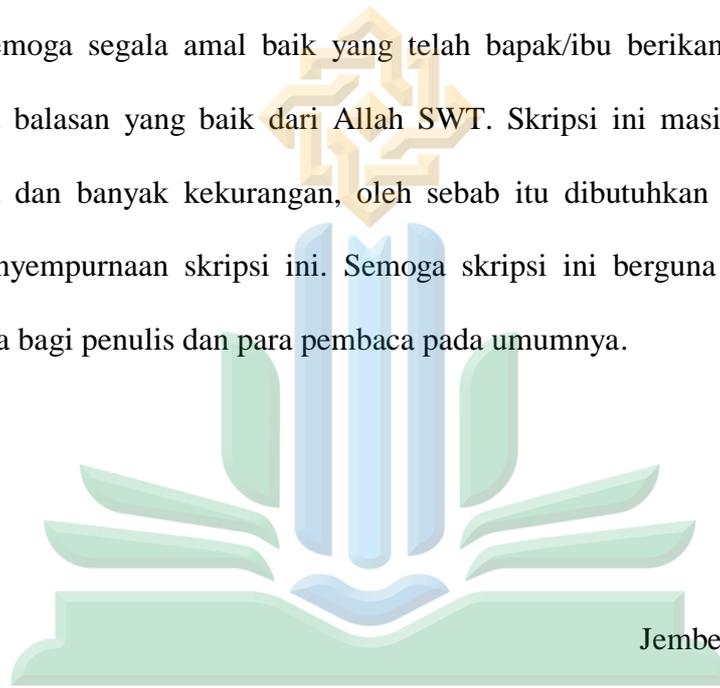
Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, dan ridhanya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam senantiasa Allah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membina dan mengarahkan kita dari zaman jahiliah menuju zaman ilmiah.

Skripsi yang berjudul **Penggunaan Mobile Banking dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember** telah dapat penulis selesaikan dengan upaya semaksimal mungkin mengupayakan menyajikan yang terbaik sehingga terwujud penyusunan skripsi meskipun belum pada taraf ideal sebagai bentuk penghargaan, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Dr. Retna Anggitaningsih, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Mutmainnah, S.E., M.E. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan pemikirannya untuk membimbing dan megarahkan penulis dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

Semoga segala amal baik yang telah bapak/ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan, oleh sebab itu dibutuhkan saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.



Jember, 07 Maret 2025

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

Penulis

## ABSTRAK

Inggit Kusuma Dewi, 2024 : *Penggunaan Mobile Banking dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.*

**Kata kunci :** Mobile Banking, Transformasi, Sektor Perbankan, Era Digital

BRI terus berinovasi dalam meningkatkan layanan perbankan melalui transformasi digital, salah satunya dengan aplikasi BRI Mobile. BRI Kantor Cabang Jember dipilih sebagai fokus kajian karena perannya yang strategis dalam mendukung layanan perbankan di wilayah Jember, dengan volume nasabah yang besar dan potensi pengembangan layanan digital yang signifikan.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah : 1) Bagaimana implementasi aplikasi BRImo sebagai strategi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan di BRI Kantor Cabang Jember? 2) Bagaimana manfaat penggunaan *Mobile Banking* terhadap peningkatan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember? 3) Apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di BRI Kantor Cabang Jember?

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui implementasi aplikasi BRImo sebagai strategi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan di BRI Kantor Cabang Jember. 2) Untuk mengetahui manfaat penggunaan *Mobile Banking* terhadap peningkatan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember. 3) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di BRI Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini bersifat analisis kualitatif dengan jenis Penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang akan digunakan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis secara tematik untuk memahami pola dan makna penggunaan mobile banking oleh nasabah di BRI Kantor Cabang Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital melalui aplikasi BRI Mobile di BRI Kantor Cabang Jember meningkatkan efisiensi layanan perbankan. Namun, masih ada tantangan seperti kurangnya literasi digital dan kendala teknis pada aplikasi. Bank perlu terus meningkatkan edukasi digital dan infrastruktur untuk memastikan layanan lebih optimal dan inklusif.

Penelitian ini sampai pada simpulan bahwa Implementasi BRImo di BRI KC Jember berfokus pada edukasi nasabah, dukungan teknis, dan peningkatan keamanan untuk memaksimalkan layanan digital. Aplikasi ini meningkatkan efisiensi, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Meski menghadapi kendala seperti koneksi internet dan literasi teknologi, BRI mengatasinya dengan pembaruan, edukasi, dan layanan responsif.

## ABSTRACT

Inggit Kusuma Dewi, 2024: *The Use of Mobile Banking in Utilizing the Transformation of the Banking Sector in the Digital Era at Bank Rakyat Indonesia, Jember Branch Office.*

**Keywords:** *Mobile Banking, Transformation, Banking Sector, Digital Era*

*BRI continues to innovate in improving banking services through digital transformation, one of which is the BRI Mobile application. The Jember Branch Office was chosen as the focus of this study due to its strategic role in supporting banking services in the Jember region, with a large number of customers and significant potential for digital service development.*

*This study focuses on: 1) How is the implementation of the BRImo application as a digital transformation strategy to improve banking services at BRI Jember Branch Office? 2) What are the benefits of using Mobile Banking in enhancing service efficiency at BRI Jember Branch Office? 3) What are the challenges faced by customers in using the BRImo application at BRI Jember Branch Office?*

*The objectives of this research are: 1) To understand the implementation of the BRImo application as a digital transformation strategy to improve banking services at BRI Jember Branch Office. 2) To analyze the benefits of using Mobile Banking in enhancing service efficiency at BRI Jember Branch Office. 3) To identify the challenges faced by customers in using the BRImo application at BRI Jember Branch Office.*

*This research employs a qualitative analysis approach with field research methods. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The collected data is analyzed thematically to understand patterns and meanings related to the use of mobile banking by customers at BRI Jember Branch Office.*

*The findings indicate that digital transformation through the BRI Mobile application at BRI Jember Branch Office improves banking service efficiency. However, challenges remain, such as limited digital literacy and technical issues within the application. The bank needs to continue enhancing digital education and infrastructure to ensure more optimal and inclusive services.*

*This study concludes that the implementation of BRImo at BRI Jember Branch Office focuses on customer education, technical support, and security enhancements to maximize digital services. The application increases efficiency, customer satisfaction, and loyalty. Despite facing challenges such as internet connectivity and technological literacy, BRI addresses these issues through updates, education, and responsive customer service.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
1. Manfaat Teoritis .....	12
2. Manfaat Praktis .....	13
E. Definisi Istilah.....	14
1. Penggunaan Mobile Banking .....	13
2. Transformasi Era Digital .....	14
3. Sektor Perbankan.....	16
F. Sistematika Pembahasan .....	17

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	19
A. Penelitian Terdahulu .....	19
B. Kajian Teori .....	40
BAB III METODE PENELITIAN .....	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi penelitian .....	52
C. Subyek penelitian.....	52
D. Teknik pengumpulan data.....	53
E. Analisis data .....	54
F. Keabsahan data.....	56
G. Tahap – tahap penelitian .....	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....	59
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	59
1. Sejarah Rakyat Bank Rakyat Indonesia .....	59
2. Visi dan Misi PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. ....	61
3. Struktur Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember .....	62
4. Jasa dan Layanan Bank Rakyat Indonesia.....	62
B. Penyajian Data dan Analisis.....	68
C. Pembahasan Temuan.....	86
BAB V PENUTUP.....	109
A. Simpulan .....	109
B. Saran-Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Bank Rakyat Indonesia .....	70
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang Jember.....	73
Gambar 2.3 BRImo Festival Indonesia.....	81
Gambar 2.4 Tampilan BRImo & Fitur BRImo .....	87
Gambar 2.5 Pengajuan Kendala Melalui Aplikasi BRImo .....	94



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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Mobile Banking di Indonesia .....	18
Tabel 1.2 Tabulasi Penelitian Terdahulu .....	46



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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mempengaruhi berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Bank Rakyat Indonesia, sebagai salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan aplikasi BRI *Mobile* sebagai strategi transformasi digital. Transformasi digital telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Mulai dari ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Peningkatan pelayanan dalam penelitian ini menjadi fokus utama. Sektor perbankan merupakan salah satu sektor perekonomian yang terkena dampak signifikan dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Mereka cenderung lebih nyaman menggunakan platform digital untuk berbagai kebutuhan finansial mereka, mulai dari perbankan hingga investasi. Transformasi digital memungkinkan perusahaan untuk menawarkan layanan keuangan yang lebih personalisasi, meningkatkan pengalaman konsumen, dan pada akhirnya, memperkuat loyalitas konsumen.<sup>2</sup> Hampir semua bank menawarkan nasabahnya kemampuan untuk mengakses rekeningnya

---

<sup>2</sup> Ade Elza Surachman, *Manajemen Keuangan di Era Digital*, (Banten : Sada Kurnia Pustaka, 2023) : 238.

kapan saja dan dari lokasi mana saja melalui aplikasi keuangan yang biasa disebut dengan *mobile banking*.<sup>3</sup>

BRI *Mobile* merupakan aplikasi keuangan digital terbaru Bank BRI yang didukung oleh data internet, memungkinkan nasabah dan non-nasabah BRI menikmati *user interface* dan *user experience* yang modern, fungsi login pengenalan wajah, login sidik jari, isi ulang Gopay, pembayaran QRIS, dan masih banyak lagi.<sup>4</sup> BRI *Mobile* dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan, Aplikasi tersebut diberi nama BRImo, Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrian di kantor cabang, serta memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik bagi nasabah. BRImo memberikan *User Interface* dan *User Experience* terkini seperti fitur login *face recognition*, login sidik jari, isi ulang *e-wallet*, pembayaran QRIS, dan fitur menarik lainnya, dengan pilihan sumber dana untuk setiap transaksi dapat menggunakan Giro/Tabungan. BRImo juga telah menyediakan fasilitas tarik tunai tanpa kartu di ATM. Tujuan dari pengembangan aplikasi BRI *Mobile* versi terbaru ini adalah untuk mempersiapkan model bisnis baru kedepannya, mengubah kebiasaan nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian beralih ke ATM dan SMS *Banking*, diharapkan pada tahun kedepannya semua nasabah akan mulai melakukan transaksi melalui *mobile banking*. *Mobile banking* diharapkan

---

<sup>3</sup> Putrini, N., & Satrya, A. (2024). *The Impact of Human Resource Management Practices and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior in Indonesian Sharia Banks*. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(2), 147–161. <https://doi.org/10.29300/AIJ.V9I2.2464>

<sup>4</sup> Bank Rakyat Indonesia. *BRImo*. Diakses 27 Juni 2023. <https://bri.co.id/brimo>.

dapat memberikan kemudahan layanan tanpa batasan waktu.<sup>5</sup> Teknologi *mobile banking* dianggap sebagai solusi dalam transaksi keuangan, meskipun sebagian pengguna masih mengalami kendala dalam mengakses layanan sehingga menimbulkan keluhan.<sup>6</sup> Oleh karena itu, kegunaan aplikasi dibangun dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan, karena bermanfaat bagi persepsi pengguna terhadap produk dan layanan *mobile banking*.<sup>7</sup>

Sektor perbankan berhasil melakukan transformasi melalui pengembangan aplikasi *mobile banking*, termasuk bank anggota himpunan bank milik negara (Himbara). Bahkan transformasi tersebut mampu mendorong pertumbuhan bisnis masing-masing perusahaan. Di samping itu, *Mobile Banking* yang dikembangkan oleh sektor perbankan juga mampu menyediakan fitur dengan variatif yang memang dibutuhkan para nasabah. Bahkan perbankan bekerja sama dengan layanan *e-commerce* untuk memudahkan nasabah melakukan pembayaran. Itu bukan sesuatu yang sulit karena memang potensi pasar yang cukup besar. Modal yang kuat itu menjadikan sistem *mobile banking* berkembang pesat. Meskipun *mobile banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan, pengguna sering

---

<sup>5</sup> Sharma, S. K., & Sharma, M. 2019. *Examining the Role of Trust and Quality Dimensions in the Actual Usage of Mobile Banking Services: An Empirical Investigation*. International Journal of Information Management, 44, 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>

<sup>6</sup> Malaquias, R. F., & Hwang, Y. 2016. *An Empirical Study on Trust in Mobile Banking: A Developing Country Perspective*. Computers in Human Behavior, 54, 453–461. [doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039](https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039)

<sup>7</sup> Hussain, A., Abubakar, H. I., & Hashim, N. B. 2015. *Evaluating Mobile Banking Application: Usability Dimensions and Measurements*. Conference Proceedings - 6th International Conference on Information Technology and Multimedia at UNITEN: Cultivating Creativity and Enabling Technology Through the Internet of Things, ICIMU 2014, 1, 136–140. [doi.org/10.1109/ICIMU.2014.7066618](https://doi.org/10.1109/ICIMU.2014.7066618)

menghadapi berbagai kendala. Kekhawatiran utama nasabah adalah masalah keamanan pada layanan *mobile banking* yang merupakan hambatan nyata dalam menggunakan layanan ini, diikuti oleh masalah jaringan dan panduan pengoperasian yang tidak memadai.<sup>8</sup>

BRI Kantor Cabang Jember salah satu cabang dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia dan anggota Himpunan Bank Milik Negara (Himbara). Di era yang serba digital ini menjadi tantangan BRI Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan, sehingga perlu diciptakan kegunaan pada berbagai produknya, salah satunya BRImo yang merupakan produk *mobile banking* dari BRI sehingga pengguna dapat merasa puas dalam menggunakan aplikasi BRImo dan tetap setia menjadikan BRImo sebagai aplikasi *mobile banking* yang digunakan sehari-hari. Adapun faktor pendukungnya adalah untuk layanan produk digital sudah memadai dan beroperasi dengan baik, kemudian adanya fasilitas wifi yang mana bisa memudahkan aktivitas kerja pegawai dan juga nasabah yang datang ke kantor bank. Faktor penghambat di dalam pelayanannya ada pada faktor internal yang mana adanya *maintenance system* sehingga terhambatnya aktivitas transaksi nasabah yang menggunakan layanan produk digital. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi BRI *Mobile* dapat

---

<sup>8</sup> Perna Sharma Bamoriya & Preeti Singh, *Mobile Banking India: Barriers Inadoptionand Servicepreferences*, Integral Review- A Journal of Management Volume 5, No. 1, June-2012,pp 1-7

dimanfaatkan sebagai strategi transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia.<sup>9</sup>

**Tabel 1.1**  
**Pengguna Mobile Banking di Indonesia**

<b>Bank</b>	<b>Jumlah User</b>	<b>Pertumbuhan</b>
Brimo	33,5 juta	79,1 %
BCA Mobile	30,8 juta	69%
Livin	20 juta	46%
BNI Mobile	15,6 juta	75,3%
BTN Mobile	2 juta	78%
BSI Mobile	5 juta	32,8%

Sumber : data.goodstats.id

Data jumlah pengguna mobile banking di Indonesia menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor perbankan terus berkembang pesat. Dalam konteks penelitian ini, BRImo dari Bank BRI memiliki jumlah pengguna terbesar, yakni 33,5 juta, dengan pertumbuhan signifikan sebesar 79,1%. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan, khususnya melalui BRImo, telah diterima dengan baik oleh masyarakat, termasuk di wilayah Jember, yang menjadi fokus penelitian ini.

Pertumbuhan pengguna mobile banking yang tinggi, terutama pada BRImo, BNI Mobile (75,3%), dan BTN Mobile (78%), mengindikasikan bahwa efisiensi dan kemudahan layanan digital semakin diminati oleh nasabah. Penelitian ini menyoroti bagaimana BRImo berperan dalam

---

<sup>9</sup> Mardiana, Fransina, dan Novi, *Tantangan Transformasi Produk Digital dalam Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Kupang)*, No. 3 (Mei 2024) : 69-79

meningkatkan efisiensi layanan perbankan di BRI Kantor Cabang Jember. Penggunaan mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara lebih cepat dan fleksibel tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga mendukung efisiensi operasional bank.

Namun, meskipun transformasi digital ini memberikan manfaat besar, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, seperti kendala literasi digital dan masalah teknis dalam aplikasi. Hal ini juga tercermin dalam penelitian yang menemukan bahwa beberapa nasabah masih mengalami hambatan dalam penggunaan BRImo, baik karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi maupun keterbatasan infrastruktur digital di beberapa daerah. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan edukasi digital dan memastikan bahwa layanan mobile banking dapat diakses secara inklusif oleh seluruh masyarakat.<sup>10</sup>

Firman Allah QS. Al-Mujadalah Ayat 11:

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Artinya : “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> data.goodstats.id, *Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024*. Diakses pada 5 Juni 2024, dari [https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB?utm\\_source=chatgpt.com](https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB?utm_source=chatgpt.com)

<sup>11</sup> Hanafi Muhammad Muchlis. Surah Al-Mujadilah (58) : 11. Jakarta : Kementerian Agama RI

Ayat di atas jika dikaitkan dengan judul peneliti menunjukkan pentingnya ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kehidupan manusia. Penggunaan teknologi seperti *mobile banking* dapat dilihat sebagai bentuk pemanfaatan ilmu untuk memudahkan dan mempercepat layanan keuangan. Dengan kemajuan teknologi dan internet, layanan keuangan kini dapat diakses melalui aplikasi di perangkat mobile, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor bank fisik. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengajuan pinjaman kapan saja dan di mana saja, selama mereka memiliki koneksi internet. Bank dapat mengurangi biaya operasional dengan menurunkan jumlah transaksi yang harus diproses di kantor cabang atau ATM. Bank terus berinovasi untuk menyediakan layanan berbasis digital yang lebih kompleks, seperti investasi, manajemen portofolio, dan asuransi, yang dapat diakses langsung melalui aplikasi mobile banking. Bank harus mengimplementasikan teknologi keamanan canggih seperti enkripsi, otentikasi dua faktor, dan biometrik untuk melindungi data dan transaksi nasabah.

Di era digital, transformasi teknologi menjadi salah satu faktor penting bagi keberlangsungan bisnis, termasuk sektor perbankan. Judul ini sangat relevan untuk membahas bagaimana perbankan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan bagaimana nasabah memanfaatkannya. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademis

dengan menambah literatur mengenai transformasi digital dalam sektor perbankan. Selain itu, hasil penelitian bisa memberikan wawasan bagi BRI dan bank lain terkait tantangan dan peluang dalam implementasi *mobile banking*, khususnya di daerah yang mungkin memiliki karakteristik pengguna yang berbeda dibandingkan daerah perkotaan.

Peneliti lain yang ditulis oleh Ayu Putri Adining membahas tentang seberapa besar nasabah percaya bahwa *mobile banking* akan memberikan manfaat dalam melakukan transaksi perbankan. Persepsi kegunaan mencakup pemahaman nasabah tentang efisiensi, kecepatan, dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking*. memberikan wawasan tentang bagaimana persepsi pengguna dapat berdampak langsung pada adopsi teknologi *mobile banking*, yang relevan dalam konteks digitalisasi sektor perbankan di Indonesia, terutama di area yang tidak sebesar kota metropolitan. Ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut tentang transformasi digital di sektor perbankan di Jember dan sekitarnya.<sup>12</sup>

Peneliti lain yang ditulis oleh **Nia Dwi Lestari** berfokus pada hubungan antara penerapan digitalisasi layanan bank dan tingkat kepuasan nasabah, khususnya di Kantor Cabang Jember dari Bank Rakyat Indonesia (BRI). Penelitian ini mengkaji beberapa aspek penting yang relevan dalam konteks perbankan modern, terutama di era digital saat ini. dan juga membahas tentang bagaimana digitalisasi telah meningkatkan

---

<sup>12</sup> Putri Adining Ayu. 2023, *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BRI di Kota Jember (Studi Pada Nasabah BRI Generasi Y dan Generasi Z)*.

efisiensi dalam pelayanan nasabah, termasuk pengurangan waktu tunggu dan kesalahan transaksi, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.<sup>13</sup>

Peneliti lain yang ditulis oleh Tsiqoh Billah Penelitian ini menyoroti bagaimana *mobile banking* mendukung transaksi tanpa uang tunai, memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah melalui pembayaran elektronik, transfer, dan fitur perbankan lainnya. Selain itu, penelitian ini juga membahas tantangan yang dihadapi pengguna, seperti masalah jaringan, biaya SMS yang tinggi, dan kekhawatiran terkait keamanan. Faktor utama yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi kepercayaan, akurasi, kecepatan, dan keamanan, dengan fokus pada peningkatan aspek keamanan dan kecepatan dari sistem *mobile banking*.<sup>14</sup>

Perekonomian Kabupaten Jember pada tahun 2024 menunjukkan tren positif dengan proyeksi pertumbuhan sebesar 5,3%. Sektor pertanian masih menjadi kontributor utama terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), namun pertumbuhannya cenderung stagnan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan di sektor lain, termasuk jasa dan perbankan, yang memiliki potensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Salah satu faktor yang berperan dalam peningkatan sektor perbankan adalah digitalisasi layanan keuangan, yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi lebih cepat, efisien, dan aman.

---

<sup>13</sup> Nia Dwi Lestari. 2021, *Pengaruh Digitalisasi dalam Pelayanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah BRI KC Jember*.

<sup>14</sup> Tsiqoh Billah, *Bank Rakyat Indonesia's Mobile Banking Services Customers in Jember Sub-Branch Office*, Archives of Business Review –Vol. 8, No.4.2020

Dalam hal ini, Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui Kantor Cabang Jember turut mengambil peran dengan mengadopsi aplikasi BRImo sebagai bagian dari strategi transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah.<sup>15</sup>

Sejalan dengan tren nasional, pertumbuhan pengguna mobile banking di Indonesia terus meningkat, di mana BRImo mencatatkan 33,5 juta pengguna dengan pertumbuhan sebesar 79,1%. Digitalisasi perbankan ini tidak hanya mempercepat transaksi keuangan tetapi juga berkontribusi pada efisiensi pelayanan serta perluasan inklusi keuangan, khususnya di daerah seperti Jember. Namun, meskipun digitalisasi membawa manfaat yang besar, terdapat tantangan yang masih perlu diatasi, seperti rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan kendala infrastruktur jaringan di beberapa wilayah. Oleh karena itu, BRI perlu terus melakukan edukasi dan inovasi guna memastikan bahwa transformasi digital ini dapat memberikan manfaat yang maksimal, baik bagi nasabah maupun bagi pertumbuhan ekonomi daerah secara keseluruhan.<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian diatas, Dengan fokus pada BRI Kantor Cabang Jember, penelitian ini memiliki konteks lokal yang menarik. Jember sebagai daerah yang tidak sebesar kota metropolitan seperti Jakarta mungkin menghadapi tantangan yang berbeda dalam perkembangan

---

<sup>15</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember. (2024). *Kabupaten Jember Dalam Angka 2024*. <https://jemberkab.bps.go.id/id>

<sup>16</sup> Suara.com. (2024). *BRImo Jadi Mobile Banking dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia*. <https://www.suara.com/bri/2024/05/30/114930/brimo-jadi-mobile-banking-dengan-pengguna-terbanyak-di-indonesia>

teknologi. Jember adalah kota yang terus berkembang, terutama di sektor pertanian, pendidikan, dan perdagangan. Semakin banyak usaha kecil dan menengah (UKM) yang bermunculan, dan ini mendorong kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat dan efisien. Terdapat ada 58 persen pengguna internet di Jember berasal dari penduduk kota. Sementara untuk penduduk desa, ada sejumlah 34 persen. Mereka aktif berdigitalisasi semenjak adanya pandemi Covid-19.

*Mobile banking* menjadi solusi karena memudahkan transaksi tanpa harus mengunjungi bank. Populasi mahasiswa yang melek teknologi mendorong penggunaan layanan digital, termasuk *mobile banking*. Mahasiswa cenderung mencari cara yang lebih mudah dan cepat untuk melakukan transaksi keuangan. Penelitian ini bisa menggali apakah pengguna di Jember sudah siap secara teknologi dan budaya untuk memanfaatkan *mobile banking* secara maksimal. Ketika membahas permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu kota di Jawa Timur yaitu Kota Jember,<sup>17</sup> Dengan mengangkat judul penelitian “**Penggunaan *Mobile Banking* dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**”

---

<sup>17</sup> Zuhriyatul Maqbula, *Analisis Keputusan Nasabah dalam Menggunakan E-Banking Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

## B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana implementasi aplikasi BRImo sebagai strategi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana manfaat penggunaan *Mobile Banking* terhadap peningkatan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember?
3. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi aplikasi BRImo sebagai strategi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui manfaat penggunaan *Mobile Banking* terhadap peningkatan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

## D. Manfaat Penelitian

- a) **Manfaat Teoritis** : Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait digitalisasi perbankan, khususnya di sektor perbankan dan memberikan wawasan baru mengenai penerapan mobile banking di daerah pedesaan.

**b) Manfaat Praktis :**

a) Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pemahaman mendalam bagi peneliti mengenai bagaimana penerapan *mobile banking*, khususnya aplikasi BRImo, dapat mempengaruhi transformasi digital dalam sektor perbankan. Peneliti juga dapat mengembangkan keterampilan riset, seperti menganalisis pengaruh digitalisasi pada efisiensi pelayanan serta tantangan yang dihadapi dalam adopsi teknologi baru.

b) Manfaat bagi Civitas Akademika

Penelitian ini dapat menjadi referensi akademis bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lainnya yang tertarik dengan topik transformasi digital dalam sektor perbankan. Literatur baru yang dihasilkan melalui penelitian ini bisa menambah khazanah ilmu pengetahuan terkait *mobile banking* dan bagaimana teknologi dapat diterapkan dalam konteks lokal, seperti di BRI Kantor Cabang Jember. Civitas akademika juga dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan diskusi atau studi lanjutan di bidang ekonomi dan teknologi.

c) Manfaat bagi Bank BRI Kantor Cabang Jember

Penelitian ini dapat memberikan wawasan praktis bagi Bank Rakyat Indonesia, khususnya Kantor Cabang Jember, terkait efektivitas implementasi *mobile banking* (BRImo). Hasil penelitian

ini bisa membantu BRI dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi nasabah dan menawarkan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, hasil penelitian ini bisa menjadi input strategis bagi BRI untuk mengembangkan fitur atau layanan digital yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat daya saing di era digital.

## E. Definisi Istilah

### 1. Penggunaan Mobile Banking

*Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.<sup>18</sup> Dengan demikian, nasabah dapat dengan lancar beralih antara platform perbankan digital dan pengalaman di cabang fisik tanpa kehilangan konsistensi atau fungsionalitas.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Wahyu Agus Winarno, *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)*, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1) : 24-29

<sup>19</sup> Uly Handayani Mukhra, *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*, (Aceh : Syiah Kuala University Press, 2019) : 45

Penggunaan *mobile banking* dalam penelitian ini adalah penggunaan *mobile banking* yang digunakan oleh nasabah BRI Kantor Cabang Jember untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti melakukan pembayaran tagihan, transfer dana antar rekening, pengecekan saldo, melihat riwayat transaksi, hingga pembelian produk tertentu seperti pulsa atau tiket. Dengan memahami penggunaan *mobile banking* secara mendalam, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak perbankan dalam mengembangkan layanan yang lebih inovatif dan relevan.

## 2. Transformasi Era Digital

Transformasi digital adalah sebuah proses evolusi yang bertumpu pada kemampuan yang dimiliki dan teknologi digital untuk menciptakan atau mengubah proses bisnis, proses operasional dan pengalaman pelanggan sehingga menimbulkan nilai yang baru. Selain itu, peralihan ke transaksi digital juga berpotensi mengurangi biaya operasional bagi sektor keuangan dan perbankan. Dengan transaksi digital, biaya-biaya tersebut dapat dikurangi, sehingga bank dan perusahaan fintech dapat mengalokasikan sumber daya mereka untuk pengembangan teknologi dan meningkatkan layanan kepada nasabah.<sup>20</sup>

Penggunaan transformasi digital pada penelitian ini adalah penerapan teknologi digital oleh nasabah untuk mendukung aktivitas

---

<sup>20</sup> Tiolina Evi, *Transformasi Transaksi Tunai ke Digital di Indonesia*, (CV. AA. Rizky, 2023) : 52

perbankan dan keuangan, seperti transaksi non-tunai, pengelolaan rekening melalui aplikasi, serta akses ke layanan perbankan berbasis digital. Dengan fokus pada dampak terhadap perilaku nasabah dan adopsi layanan digital, penelitian ini bertujuan memberikan wawasan tentang sejauh mana transformasi digital dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara nasabah dan institusi keuangan.

### 3. Sektor Perbankan

Menurut Triandaru dan Budisantoso, “fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai keperluan atau sebagai perantara keuangan”.<sup>21</sup> Masyarakat percaya bahwa uang tersebut tidak akan disalahgunakan oleh bank, uang akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada waktu yang dijanjikan simpanan dapat ditarik dari bank. Kegiatan perekonomian masyarakat pada sektor riil tidak dapat dipisahkan. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja baik jika sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank dalam bentuk menghimpun dan menyalurkan dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil.<sup>22</sup>

Penggunaan transformasi digital pada sektor perbankan dalam penelitian ini adalah penerapan teknologi oleh nasabah untuk

---

<sup>21</sup> Budisantoso, T and Triandaru, S. 2006, *Banks and Other Financial Institutions*, Salemba Empat: Jakarta.

<sup>22</sup> Khamdan Rifa’I, *Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital Age*, Journal of Positive School Psychology <http://journalppw.com>. 2022, Vol. 6, No. 10, 2966-2974

mendukung aktivitas perbankan yang lebih efisien dan modern, seperti menabung, melakukan transfer, pembayaran, hingga investasi secara digital. Penelitian ini juga menyoroti bagaimana layanan digital perbankan berperan dalam mengintegrasikan sektor moneter dengan sektor riil, memastikan kelancaran arus keuangan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami sejauh mana digitalisasi perbankan meningkatkan kualitas layanan dan mendorong keterlibatan nasabah dalam aktivitas perekonomian yang lebih luas.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

**BAB I Pendahuluan**, Bab ini menguraikan latar belakang, fokus, tujuan, manfaat, dan definisi istilah dalam penelitian, serta sistematika pembahasan yang memberikan gambaran alur penelitian.

**BAB II: Kajian Pustaka**, Bab ini membahas kajian pustaka yang meliputi penelitian terdahulu dan teori-teori terkait penggunaan mobile banking, transformasi perbankan, serta dampaknya terhadap sektor keuangan di era digital, dengan fokus pada pemanfaatan teknologi digital di BRI Kantor Cabang Jember.

**BAB III: Metode Penelitian**, Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif, mencakup jenis penelitian, lokasi, subjek, serta teknik pengumpulan dan analisis data. Keabsahan data dan tahapan penelitian juga dibahas untuk memberikan pemahaman tentang pelaksanaan penelitian.

**BAB IV: Penyajian Data dan Analisis,** Bab ini menyajikan hasil penelitian, termasuk data relevan dan analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian serta membahas temuan-temuan yang diperoleh.

**BAB V: Penutup,** Bab penutup berisi kesimpulan yang menjawab masalah penelitian, saran untuk pengembangan lebih lanjut, serta ringkasan hasil penelitian secara keseluruhan.



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

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Sascha Kraus , “*Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research*” Journals.Sagepub.Com/Home/Sgo, July-September 2021: 1–15<sup>23</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif mengklasifikasikan literatur tentang transformasi bisnis digital ke dalam tiga kelompok berbeda berdasarkan dampak teknologi, bisnis, dan sosial. Dengan pendekatan ini, tinjauan literatur sistematis menampilkan jalur penelitian utama dalam transformasi digital yang mempertimbangkan teknologi sebagai pendorong utama perubahan ini.

Hasil pembahasan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwasanya Cluster C merangkum aliran penelitian saat ini yang menekankan dampak DT pada institusi dan masyarakat. DT memungkinkan ilmu pengetahuan yang lebih terbuka, kolaboratif, dan global yang mengarah pada perbaikan masyarakat. Meskipun demikian, munculnya aktor-aktor baru di lingkungan memicu perubahan dalam organisasi dan perusahaan yang menggantikan norma dan aturan yang ada. Para pelaku ekonomi dan lingkungan di

---

<sup>23</sup> Sascha Kraus, *Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research*. Journals.Sagepub.Com/Home/Sgo, July-September 2021: 1–15

mana mereka beroperasi perlu secara proaktif beradaptasi terhadap situasi-situasi baru yang diakibatkan oleh perubahan-perubahan yang disruptif. Namun, tidak semua individu memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai hal ini, sehingga penting untuk memberikan pelatihan yang sesuai kepada karyawan, karena mereka mungkin terpengaruh oleh lingkungan kerja virtual baru yang diciptakan oleh DT.

Perbedaan terletak pada metode penelitian dan isi pembahasan, penelitian terdahulu membahas tentang *Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research* yang berarti Transformasi Digital: Tinjauan tentang Perkembangan Seni Penelitian Saat Ini dengan menggunakan jenis penelitian literatur. Sedangkan Peneliti membahas tentang Penggunaan *Mobile Banking* Dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan Di Era Digital Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada fokus masalah mengenai transformasi digital.

2. Wildan Mahendra Ardiansyah, “*Peran Teknologi dalam Transformasi Ekonomi dan Bisnis di Era Digital*”, JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis Vol 1 No 1 Juli 2023.<sup>24</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian dengan pendekatan Studi Literatur peneliti akan melakukan studi literatur

---

<sup>24</sup> Wildan Mahendra Ardiansyah, *Peran Teknologi dalam Transformasi Ekonomi dan Bisnis di Era Digital*, JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis Vol 1 No 1 Juli 2023

untuk memahami konsep dan teori tentang peran teknologi dalam transformasi ekonomi dan bisnis di era digital. Sumber literatur yang digunakan termasuk buku, jurnal, artikel, dan *website* resmi terkait.

Hasil pembahasan penelitian terdahulu dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Teknologi memberikan dampak yang signifikan pada cara perusahaan mengoperasikan bisnis mereka, baik dari segi pengembangan produk, pemasaran, hingga manajemen operasi. Teknologi telah memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas mereka, dengan mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan operasi bisnis. Penerapan teknologi juga membantu dalam mempercepat inovasi dan pengembangan produk yang lebih baik, sehingga perusahaan dapat bersaing dengan lebih baik di pasar. Artikel juga menyoroti bahwa penggunaan teknologi harus dipertimbangkan secara hati-hati. Kebutuhan akan keamanan siber, investasi yang signifikan, dan risiko ketimpangan ekonomi dan sosial harus diperhatikan. Oleh karena itu, perusahaan harus merencanakan dan mengimplementasikan strategi teknologi yang berkelanjutan dan dapat beradaptasi dengan cepat dengan perubahan lingkungan bisnis yang cepat.

Perbedaan terletak pada metode penelitian dan isi pembahasan, penelitian terdahulu membahas tentang peran teknologi dalam transformasi ekonomi dan bisnis di era digital dengan menggunakan metode pendekatan studi literatur yang datanya diambil dari buku,

jurnal, artikel, dan *website* resmi terkait. Sedangkan peneliti membahas tentang penggunaan *Mobile Banking* dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif yang datanya diperoleh dari wawancara, observasi, studi kasus, atau diskusi kelompok. Namun ada persamaan di dalam kedua penelitian ini yaitu sama-sama berfokus terhadap transformasi di era digital.

3. Rini Puji Astuti, “*Partisipasi Bank Indonesia dalam Pengaturan Digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia*”, Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 2 (1) 2024. 130-140.<sup>25</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Spesifikasi penelitian ini berdasarkan deskriptif analitis dengan jenis data kualitatif yang diperoleh dari sumber data sekunder dengan bahan hukum meliputi peraturan perundang-undangan berkaitan dengan Bank Indonesia dan Strategi Nasional Keuangan Inklusif serta peraturan-peraturan, surat edaran, dan kebijakan-

---

<sup>25</sup> Rini Puji Astuti, *Partisipasi Bank Indonesia dalam Pengaturan Digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia*, Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 2 (1) 2024. 130-140

kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia berkaitan dengan Sistem Pembayaran Indonesia. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan. Selanjutnya, data-data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasanya Bank Indonesia memiliki komitmen yang teguh dalam membangun dan mengembangkan ekonomi keuangan digital yang terintegrasi sesuai dengan misi ketiga Bank Indonesia dan visi BSPI 2025 tanpa mengabaikan tanggung jawab Bank Indonesia untuk terus menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan kelancaran sistem pembayaran. Berbagai respons kebijakan dan produk digitalisasi sistem pembayaran Bank Indonesia yang dihasilkan saat ini maupun di masa mendatang merupakan program strategis Bank Indonesia yang tentunya akan selalu menjadi tumpuan seluruh pihak dalam menyelenggarakan dan melaksanakan transaksi pembayaran secara digital sehingga Bank Indonesia juga sangat perlu melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi (*monev*) secara berkala terhadap setiap program strategis Bank Indonesia tersebut agar Bank Indonesia selaku otoritas sistem pembayaran Indonesia dapat menjaga kualitas layanan publiknya setiap saat dan siap sedia menghadapi berbagai tantangan di era perkembangan teknologi digital.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan pembahasan peneliti yaitu terletak pada isi penelitian. Penelitian terdahulu berfokus terhadap partisipasi bank indonesia dalam pengaturan digitalisasi sistem pembayaran indonesia, sedangkan peneliti berfokus terhadap penggunaan *Mobile Banking* dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. Keduanya memiliki persamaan yang terletak pada metode penelitian yaitu pendekatan kualitatif dan sama-sama membahas tentang transformasi era digital.

4. Siti Masrohatin, "*Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember*", JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam - Universitas Muhammadiyah Aceh Vol. 3, No. 1, Mei 2023.<sup>26</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian dengan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini memberi gambaran terkait fenomena peningkatan layanan melalui inovasi digital branch. Penelitian ini memberikan uraian mengenai transformasi *digital branch* dalam upaya peningkatan layanan nasabah di era *Society 5.0*.

Pembahasan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwasanya Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan adanya fleksibilitas pada aktivitas layanan perbankan.

---

<sup>26</sup> Siti Masrohatin, *Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember*, JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam - Universitas Muhammadiyah Aceh Vol. 3, No. 1, Mei 2023.

Namun, digitalisasi perbankan tetap menjadi tantangan karena sifatnya yang kompleks, terutama dari segi keamanan yang rentan pada ancaman *cybercrime*. Tantangan kedua dari sisi eksternal berasal dari sisi nasabah atau customer. Hal ini dikarenakan pengguna jasa keuangan yang menghadirkan kecepatan dan nyaman. Teknologi dan manusia harus bekerja sama secara harmonis, sehingga tantangan yang akan dihadapi adalah bagaimana mengintegrasikan teknologi dan manusia sehingga teknologi dapat membantu manusia untuk mempermudah dalam pemenuhan kebutuhan.

Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus untuk membahas transformasi *digital branch* dalam upaya peningkatan layanan di era *society 5.0* pada bank mandiri jember, sedangkan peneliti berfokus pada pembahasan penggunaan *Mobile Banking* dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Persamaannya ada pada metodenya yang sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas tentang transformasi digital.

5. Husni Shabri. 2022. “*Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*”. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02).

<https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>.<sup>27</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk lebih dalam mengetahui proses

---

<sup>27</sup> Husni Shabri. 2022. *Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02). <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>.

transformasi digital pada industri perbankan syariah. Metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan adalah jenis penelitian yang mengumpulkan informasi dari catatan, laporan, buku, dan sumber ilmiah terkait lainnya.

Hasil pembahasan penelitian terdahulu dapat di simpulkan bahwasanya Transformasi digital perbankan syariah merupakan suatu keniscayaan karena perkembangan teknologi sudah semakin pesat. Proses transformasi digital perbankan syariah dipercepat dengan adanya pandemic covid-19 yang telah banyak membatasi kegiatan secara langsung. Inovasi produk dan layanan bank syariah berbasis digital terus dilakukan mengikuti laju perkembangan kemajuan teknologi dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dan masyarakat secara umum. Saat ini bank syariah sudah mampu menyediakan berbagai produk digital dan layanan digital seperti layanan mobile banking, internet banking, SMS banking dan phone banking, yang mudah, nyaman dan aman digunakan. Sedangkan bank digital baru ada satu bank digital syariah yaitu Bank Aladin Syariah.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terdahulu yaitu pada fokus masalah. Penelitian terdahulu berfokus terhadap Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia sedangkan peneliti berfokus terhadap penggunaan *Mobile Banking* dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada Bank

Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak terhadap pembahasan dan metode penelitian yang sama-sama membahas tentang *Mobile Banking* dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

6. Nikmatul Masruroh, “*Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah*”, Jurnal Jamas, Vol. 2 No. 1, Februari 2024, Page 406 – 412.<sup>28</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian metode kolaboratif antara dua lembaga (Masruroh, 2023), yaitu Bank BRI Jember yang kemudian diarahkan ke BRI unit Dukuh Dempok Jember dengan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Hasil pembahasan penelitian terdahulu dapat di simpulkan bahwasanya Data nasabah sangatlah penting, sehingga cara penyimpanan juga sangat penting. Melalui BRIMEN nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan datanya kembali. Khususnya menyangkut jaminan, selain itu nasabah, juga bisa mendapatkan layanan dengan cepat serta keakuratan data bisa dijamin.<sup>29</sup> ini juga membantu entry data ke dalam BRIMEN sehingga data menjadi utuh dan tidak tercerai berai. Transformasi digital yang dilakukan BRI, khususnya BRI Dukuh Dempok memberikan manfaat

---

<sup>28</sup> Nikmatul Masruroh, *Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah*, Jurnal Jamas, Vol. 2 No. 1, Februari 2024, Page 406 – 412.

<sup>29</sup> Siti Alfiyah, Fajar Haris Abadi, Risalatul Rohmadhina, & Belgis Almaida Wahyu Winegar. 2023. *Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform Studi Kasus BSI KCP Jember Balung*. Journal Of Indonesian Social Society (JISS), <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.61>

pada optimalisasi pelayanan bagi nasabah. Keberadaan aplikasi yang didasarkan pada transformasi digital, mampu memberikan kemudahan terutama pada layanan nasabah.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak di fokus masalah. Penelitian terdahulu berfokus terhadap Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah sedangkan peneliti berfokus terhadap penggunaan *Mobile Banking* dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak di metodenya yang sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang pelayanan nasabah pada Bank BRI.

7. Munir Is'adi, "*Perspektif Nasabah Terhadap KUR di Bank Bri Tanjung*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, Vol. 01 No. 03 Edisi Januari - Maret 2024 Hal. 596-600.<sup>30</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kualitatif seperti observasi, wawancara, dan diskusi kelompok, penelitian ini bertujuan untuk menangkap beragam suara dan pengalaman nasabah KUR di berbagai wilayah dan sektor.

Hasil dan pembahasan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwasanya Dalam rangka meningkatkan penggunaan dan manfaat KUR bagi nasabah, penting untuk memperhatikan perspektif dan

---

<sup>30</sup> Munir Is'adi, *Perspektif Nasabah Terhadap KUR di Bank Bri Tanjung*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, Vol. 01 No. 03 Edisi Januari - Maret 2024 Hal. 596-600.

kebutuhan nasabah secara lebih baik serta terus meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan layanan terkait KUR. Nasabah yang mengajukan kredit usaha rakyat harus memperhatikan beberapa faktor dan mematuhi norma prosedur operasional. Metode pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) menganut Standar Operasional Prosedur (SOP). Sistem resmi telah diterapkan secara efektif berkat surat surat yang digunakan dalam pengembangannya. Selain itu, proses pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) juga mencerminkan protokol yang ditetapkan oleh Bank. Hal ini menunjukkan kemampuan program Kredit Usaha Rakyat (KUR). Selain itu, Bank BRI Unit Tanjung juga menggunakan Outodebit untuk memudahkan pembayaran angsuran kredit sehingga meningkatkan efisiensi dan menyederhanakan prosedur bagi peminjam. Selain itu, terdapat kelemahan pada sistem pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR), yaitu tidak adanya bagian alur dalam sistem pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Perbedaan penelitian terdahulu dengan pembahasan peneliti terletak pada pembahasannya, jika penelitian terdahulu berfokus terhadap Perspektif Nasabah Terhadap KUR di Bank BRI Tanjung sedangkan peneliti berfokus terhadap pembahasan penggunaan *Mobile Banking* dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada BRI Kantor Cabang Jember. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada metodenya yang sama-sama

menggunakan metode penelitian kualitatif dan objeknya sama-sama menggunakan Bank BRI.

8. Nurul Setianingrum, “*Minat Pedagang Pasar Tanjung dalam Menggunakan QRIS oleh BRI Unit Tanjung*”, Jurnal Pedamas (Pengabdian Kepada Masyarakat) Volume 1, Nomor 4, November 2023.<sup>31</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif, Adapun tahapan-tahapan dalam pengambilan data, hal yang dilakukan adalah ikut serta dalam memasarkan pembuatan QRIS yang dilakukan oleh pegawai bank BRI Unit Tanjung, sembari ikut dalam menawarkan QRIS, kami juga melakukan survei serta observasi terhadap para pedagang. Kemudian langkah selanjutnya kami melaksanakan wawancara secara langsung untuk memperoleh data. Data yang kami dapatkan dari hasil wawancara, menjadi bahan acuan kami dalam menganalisis minat dari pedanag dalam menggunakan pembayaran.

Hasil pembahasan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwasanya Sistem pembayaran menggunakan QRIS merupakan sebuah pembayaran secara non tunai yang dilakukan oleh penjual dan pembeli. Pembayaran dengan menggunakan QRIS sudah banyak dilakukan oleh para penjual, terutama dilingkup pasar Tanjung

---

<sup>31</sup> Nurul Setianingrum, *Minat Pedagang Pasar Tanjung dalam Menggunakan QRIS oleh BRI Unit Tanjung*, Jurnal Pedamas (Pengabdian Kepada Masyarakat) Volume 1, Nomor 4, November 2023.

Jember. Banyak faktor beragam yang menjadi alasan para pedagang di Pasar Tanjung yang menerapkan pembayaran secara non-tunai yakni menggunakan QRIS. Faktor-faktor tersebut disebabkan adanya permintaan dari konsumen untuk melakukan pembayaran dengan QRIS, manfaat yang diperoleh dengan menggunakan QRIS, dan juga adanya inisiatif sendiri yang dilakukan oleh pedagang. Hasil dari pengabdian tersebut nantinya dapat menjadi acuan bagi Bank BRI Unit Tanjung sebagai bahan evaluasi untuk memasarkan penggunaan QRIS yang lebih optimal dan efisien.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terkait pembahasan. Jika penelitian terdahulu membahas tentang minat pedagang pasar tanjung dalam menggunakan qris oleh bri unit tanjung sedangkan peneliti membahas tentang penggunaan *Mobile Banking* dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada BRI Kantor Cabang Jember. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama-sama menggunakan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dan juga sama-sama menggunakan objek penelitian Bank BRI.

9. Lieza Muliasari, “*Digital Banking Strategy Analysis Of BRI*”, Jurnal Ekonomi, Volume 11, No 02 September 2022.<sup>32</sup>

Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh informasi gambaran rinci terkait segala hal yang berkaitan dengan digital banking Bank BRI. Sumber data penelitian berupa data primer dan sekunder yang dilanjutkan dengan prosedur penelitian dan identifikasi masalah. Pengumpulan data dalam penelitian ini berasal dari observasi dan wawancara, kemudian dianalisis.

Hasil pembahasan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwasanya Bank BRI telah berhasil mengimplementasikan digital banking baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, Bank BRI melakukan perubahan digitalisasi sistem operasional melalui otomasi pada aktivitas operasional bank, membangun budaya digital dalam perusahaan hingga transformasi nilai-nilai budaya kerja yang diinternalisasikan pada seluruh pegawai agar pegawai mempunyai budaya. inovasi dan berpusat pada pelanggan. Selain itu, terjadi pergeseran model pendapatan dengan memperhatikan sumber pendapatan dari *fee based income* dari transaksi digital. Di sisi eksternal, Bank BRI senantiasa berupaya memberikan pengalaman nasabah yang baru kepada nasabah. Bank BRI terus mengembangkan dan menyediakan berbagai lini produk *e-banking* dan layanan

---

<sup>32</sup> Lieza Muliasari, *Digital Banking Strategy Analysis Of BRI*, Jurnal Ekonomi, Volume 11, No 02 September 2022.

perbankan dengan teknologi terkini untuk memenuhi kebutuhan nasabah di semua segmen, mulai dari nasabah prioritas hingga nasabah unbanked. Tidak terbatas pada produk simpanan atau dana saja, namun juga produk pinjaman. Pelanggan dapat mengakses layanan transaksi melalui berbagai e-channel yang telah disediakan. Bank BRI sangat memperhatikan dan mematuhi proses transaksi agar mudah, nyaman, cepat, dan aman.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada pembahasan. Jika penelitian terdahulu membahas mengenai *Digital Banking Strategy Analysis Of BRI* yang berarti Analisis Strategi *Digital Banking* BRI sedangkan peneliti membahas mengenai Penggunaan *Mobile Banking* Dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan Di Era Digital Pada BRI Kantor Cabang Jember. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak dibagian metode penelitian yang sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

10. Nurul Hidayah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking*”, Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 4 Nomor 2 / Desember 2022.<sup>33</sup>

Penelitian terdahulu membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap

---

<sup>33</sup> Nurul Hidayah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 4 Nomor 2 / Desember 2022.

Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile Banking* dengan menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian kausal (*Causal Study*), yaitu peneliti akan menguji hipotesis dan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*.

Pembahasan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile Banking*. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar -0.058358. Nilai koefisien negatif menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah BSI. kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile Banking*. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar -0,009102. Nilai koefisien negatif menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara kemudahan transaksi dengan kepuasan nasabah BSI. fitur produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile Banking*. Nilai koefisien regresi variabel layanan *mobile banking* sebesar 0,023615. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara layanan *Mobile Banking* dengan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada pembahasan dan metode penelitian. Penelitian terdahulu membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI *Mobile Banking* dengan menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan peneliti membahas mengenai Penggunaan *Mobile Banking* dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital pada BRI Kantor Cabang Jember dengan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu sama-sama memiliki fokus penelitian terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan nasabah.

**Tabel 1.2**  
**Tabulasi Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Munir Is'adi, 2024	Penelitian terdahulu berfokus terhadap Perspektif Nasabah Terhadap KUR Di Bank BRI Tanjung sedangkan peneliti berfokus terhadap pembahasan penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada bank rakyat indonesia.	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada metodenya yang sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan objeknya sama-sama menggunakan Bank BRI.
2	Nikmatul Masruroh, 2024	Penelitian terdahulu berfokus terhadap Literasi Sistem Tranformasi Digital Dalam Optimalisasi	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak di metodenya yang sama-sama

		Layanan Nasabah sedangkan peneliti berfokus terhadap penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada BRI Kantor Cabang Jember.	menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang pelayanan nasabah pada Bank BRI.
3	Rini Puji Astuti, 2024	Penelitian terdahulu berfokus terhadap partisipasi bank indonesia dalam pengaturan digitalisasi sistem pembayaran indonesia, sedangkan peneliti berfokus terhadap penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada BRI Kantor Cabang Jember.	Keduanya memiliki persamaan yang terletak pada metode penelitian yaitu pendekatan kualitatif dan sama-sama membahas tentang transformasi era digital.
4	Nurul Setianingrum, 2023	Penelitian terdahulu membahas tentang minat pedagang pasar tanjung dalam menggunakan qris oleh bri unit tanjung sedangkan peneliti membahas tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada bank rakyat indonesia.	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama-sama menggunakan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dan juga sama-sama menggunakan objek penelitian Bank BRI.
5	Siti Masrohatin, 2023	Penelitian terdahulu berfokus untuk membahas transformasi digital branch dalam upaya peningkatan layanan di era <i>society</i>	Persamaannya ada pada metodenya yang sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas

		5.0 pada bank mandiri jember, sedangkan peneliti berfokus pada pembahasan penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada BRI Kantor Cabang Jember.	tentang transformasi digital.
6	Wildan Mahendra Ardiansyah, 2023	Penelitian terdahulu membahas tentang peran teknologi dalam transformasi ekonomi dan bisnis di era digital dengan menggunakan metode pendekatan studi literatur yang datanya diambil dari buku, jurnal, artikel, dan <i>website</i> resmi terkait. Sedangkan peneliti membahas tentang penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada BRI Kantor Cabang Jember dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif yang datanya diperoleh dari wawancara, observasi, studi kasus, atau diskusi kelompok.	Namun ada persamaan di dalam kedua penelitian ini yaitu sama-sama berfokus terhadap transformasi di era digital.
7	Husni Shabri, 2022	Penelitian terdahulu berfokus terhadap Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia sedangkan peneliti berfokus terhadap penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak terhadap pembahasan dan metode penelitian yang sama-sama membahas tentang <i>Mobile Banking</i> dan menggunakan metode

		memanfaatkan transformasi sektor perbankan di era digital pada BRI Kantor Cabang Jember.	penelitian kualitatif.
8	Lieza Muliasari, 2022	Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada pembahasan. Jika penelitian terdahulu membahas mengenai <i>Digital Banking Strategy Analysis Of BRI</i> yang berarti Analisis Strategi Digital Banking BRI sedangkan peneliti membahas mengenai Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan Di Era Digital Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak dibagian metode penelitian yang sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.
9	Nurul Hidayah et al, 2022	Penelitian terdahulu membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi <i>Mobile Banking</i> dengan menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan peneliti membahas mengenai Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital pada Bank	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu sama-sama memiliki fokus penelitian terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan nasabah.

		Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember dengan pendekatan kualitatif.	
10	Sascha Kraus et al, 2021	Penelitian terdahulu membahas tentang <i>Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research</i> dengan menggunakan jenis penelitian literatur. Peneliti membahas tentang Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan Di Era Digital Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada fokus masalah mengenai transformasi digital.

Sumber : Oleh Peneliti

Kesimpulan dari perbandingan penelitian-penelitian yang dilakukan adalah bahwa meskipun topik utama dalam setiap penelitian berbeda-beda, terdapat kesamaan yang mencolok dalam hal pendekatan metodologi yang digunakan. Sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi kasus. Selain itu, tema yang sering dibahas mencakup transformasi digital dalam sektor perbankan, dengan fokus pada penggunaan teknologi *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan mendukung efisiensi operasional di bank, khususnya Bank BRI.

Penelitian-penelitian ini berfokus pada peran penting digitalisasi dalam sektor perbankan, baik dalam konteks transformasi sistem pembayaran, optimalisasi layanan nasabah, maupun dalam meningkatkan daya saing dan inovasi bank. Meskipun ada perbedaan pada subjek dan lokasi penelitian (misalnya Bank BRI Tanjung, Bank Mandiri, atau perbankan syariah), inti dari penelitian ini terletak pada pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki sistem pelayanan perbankan, dengan perhatian khusus pada pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan efisiensi operasional. Dengan demikian, ada konsistensi dalam fokus terhadap transformasi digital, meskipun dengan variasi dalam objek dan konteks penelitian yang digunakan.

## **B. Kajian Teori**

### a) Transformasi Digital

Istilah “transformasi” mencakup pemahaman untuk mengambil tindakan yang diperlukan ketika organisasi menghadapi teknologi baru.<sup>34</sup> Transformasi adalah proses merubah sistem, proses bisnis, serta teknologi secara menyeluruh untuk peningkatan yang terukur dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan atau karyawan.<sup>35</sup> Transformasi digital adalah transformasi organisasi yang mengintegrasikan teknologi digital dan proses bisnis dalam ekonomi

---

<sup>34</sup> Sascha Kraus, *Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research*. journals.sagepub.com/home/sgo, July-September 2021: 1–15

<sup>35</sup> Nurul Setianingrum,. 2019. *Model Transformasi Manajemen Perbankan*, Surabaya : CV. Jakad Media Publishing. : 4-5

digital.<sup>36</sup> Di era digital yang semakin berkembang, teknologi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Dalam hal bisnis dan ekonomi, teknologi telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara perusahaan beroperasi dan berkomunikasi dengan konsumen.

Perkembangan teknologi juga telah membuka peluang bisnis baru dan menciptakan lapangan kerja baru. Dalam era digital yang terus berkembang pesat, teknologi memainkan peran penting dalam transformasi ekonomi dan bisnis. Inovasi teknologi baru seperti kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), *Internet of Things* (IoT), dan blockchain memberikan banyak peluang baru bagi pelaku bisnis dan ekonomi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing. Selain itu, teknologi juga memungkinkan bisnis dan ekonomi untuk lebih terhubung dan berinteraksi dengan pelanggan dan mitra bisnis mereka melalui platform digital. Meskipun teknologi telah membawa banyak kemajuan dan peluang baru bagi bisnis dan ekonomi, transformasi digital ini juga membawa tantangan dan masalah baru yang harus dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah kemampuan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang begitu cepat dan terus berubah. Selain itu, penggunaan teknologi juga

---

<sup>36</sup> Liu, D., Chen, S., & Chou, T. (2011). *Resource fit in digital transformation: Lessons learned from the CBC Bank global e-banking project*. *Management Decision*, 49(10), 1728–1742.

berdampak pada aspek sosial dan lingkungan, yang perlu diperhatikan oleh para pelaku bisnis dan ekonomi.<sup>37</sup>

Di zaman ekonomi modern seperti saat ini, penggunaan teknologi digital dan internet telah menjadi keseharian masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitasnya. Indonesia adalah negara yang sangat potensial dan prospektif untuk menyerap arus digitalisasi secara besar-besaran khususnya dalam sektor ekonomi dan keuangan. Hal tersebut dilatarbelakangi dari posisi Indonesia sebagai negara dengan populasi penduduk terbesar keempat di dunia.<sup>38</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwasanya transformasi digital diartikan sebagai integrasi teknologi dari semua aspek dan operasional perusahaan yang bertujuan untuk memberikan nilai pada konsumennya. Digitalisasi dinilai sebagai faktor penentu dalam mendorong pemulihan ekonomi nasional, yang dilatarbelakangi dari kemudahan masyarakat dalam mengakses transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun. Perbankan dalam mendukung upaya transformasi digital dituntut untuk melakukan inovasi dari lingkup internal perusahaan demi mewujudkan sistem digital perbankan yang dapat diandalkan (*reliable*), tangguh (*agile*), sekaligus mudah dikustomisasi.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Wildan Mahendra Ardiansyah, *Peran Teknologi dalam Transformasi Ekonomi dan Bisnis di Era Digital*, JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis Vol 1 No 1 Juli 2023

<sup>38</sup> Rini Puji Astuti, *Partisipasi Bank Indonesia dalam Pengaturan Digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia*, Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 2 (1) 2024. 130-140

<sup>39</sup> Siti Masrohatin, *Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember*, JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam - Universitas Muhammadiyah Aceh Vol. 3, No. 1, Mei 2023

Paavola et al., menyebutkan jika transformasi digital perlu menggunakan teknologi digital terbaru dalam menciptakan perubahan yang memberikan dampak kepada perusahaan, kemudian mampu menjamin kepuasan pelanggan dengan merubah strategi pemasaran serta membentuk model bisnis baru.<sup>40</sup> Menurut Stich et al. ada tiga indikator transformasi digital, yaitu:

1. *Resources* (Sumber Daya) yaitu kekuatan struktural menggabungkan semua fisik aset seperti mesin, barang, bangunan dan infrastruktur lainnya dari sebuah perusahaan.
2. *Information system* (sistem informasi) berarti semua sistem aplikasi bisnis yang dikelola oleh IT departemen atau departemen lain.
3. Gabungan dari *culture* (budaya) dan *organization structure* (struktur organisasi) menjadi satu. Mewakili semua tindakan untuk mengatur kembali tugas, untuk mengembangkan orang dan berhasil mendorong perubahan digital.<sup>41</sup>

Pengembangan digital banking BRI berbasis pada aplikasi digital yaitu *Mobile Banking*, *Internet Banking*, e-wallet, dan QRIS code.

Fitur-fitur tersebut digabungkan dalam aplikasi BRI *Mobile*. Tujuan

---

<sup>40</sup> Paavola, R., Hallikainen, P., Elbanna, A., & Holloway, R., 2017, *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) Role Of Middle Managers In Modular Digital Transformation: The Case Of Servu Recommended Citation Role Of Middle Managers In Modular Digital Transformation: The Case Of Servu*, 887–903. [http://aisel.aisnet.org/ecis2017\\_rp](http://aisel.aisnet.org/ecis2017_rp)[http://aisel.aisnet.org/ecis2017\\_rp/58](http://aisel.aisnet.org/ecis2017_rp/58)

<sup>41</sup> Stich, V., Zeller, V., Hicking, J., & Kraut, A., 2020, *Measures For A Successful Digital Transformation Of Smes*. *Procedia CIRP*, 93(March), 286–291. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.03.023>

dari penggabungan layanan keuangan tersebut adalah menjadi *one stop service* yang mudah, aman, dan cepat sampai ke tangan nasabah.<sup>42</sup>

#### **b) Efisiensi Pelayanan**

Menurut Mulyadi, menyatakan bahwa “Efisiensi adalah ketetapan cara (usaha, kerja) dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antar input dan output atau biaya dan keuntungan.” Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan yang akan di realisasikan agar memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki, misalnya *mobile banking* menjadi lebih cepat dan lebih murah tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya tersebut bisa dikatakan semakin efisien.<sup>43</sup> Dengan adanya *mobile banking* ini, maka pembeli dapat melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi *mobile banking* dari berbagai Bank, uang elektronik, atau dompet elektronik yang semakin marak di Indonesia.<sup>44</sup>

Efisiensi disini berarti penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan dengan biaya yang lebih rendah atau minimal, yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan biaya yang sedikit

---

<sup>42</sup> Lieza Muliarsi, *Digital Banking Strategy Analysis Of Bri*, Jurnal Ekonomi, Volume 11, No 02 September 2022

<sup>43</sup> Mulyadi. 2007. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: BPFE-UGM.

<sup>44</sup> Nurul Setianingrum, *Minat Pedagang Pasar Tanjung dalam Menggunakan Qris oleh Bri Unit Tanjung*, Jurnal Pedamas (Pengabdian Kepada Masyarakat) Volume 1, Nomor 4, November 2023

untuk menghasilkan keuntungan.<sup>45</sup> Menurut Adekaye, rahasia keberhasilan perbankan adalah mendistribusikan sumber daya antara berbagai bentuk aset sedemikian rupa untuk mendapatkan keseimbangan yang baik antara likuiditas dan profitabilitas, sehingga terdapat kas untuk memenuhi klaim dan pada saat yang sama. Selain itu, efisiensi operasional Bank berarti kemampuan Bank untuk menyediakan seluruh layanan perbankan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan atau Sasarannya.<sup>46</sup>

Menurut Tjiptono dan Chandra ada lima kriteria yang perlu diperhatikan dalam menilai efisiensi kualitas layanan pada bank:

1) *Reliability* (Keandalan) yaitu Keahlian perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat dan memuaskan. Keandalan ini mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu dalam pemrosesan transaksi, akurasi data dalam sistem perbankan, serta konsistensi dalam pelayanan baik di kantor cabang maupun melalui layanan digital seperti mobile banking.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu keinginan dan kemauan karyawan untuk melayani nasabah dengan cepat dan tanggap serta mengkomunikasikan informasi dengan jelas. Selain itu, bank juga harus terus meningkatkan *user experience* dengan memperbarui

---

<sup>45</sup> Ibrahim Darazo Rabiu et al, *Impact of E-banking on the Operational Efficiency of Banks in Nigeria*, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Vol. 9 , No. 2, Feb, 2019

<sup>46</sup> Adekaye, F.1984 The element of banking in Nigeria, Ibadan. Graham Burn,. Agene, C. E. 2009 *.Electronic banking in Nigeria: Conceptual issues and supervisory framework*. Bullion publication of the central bank of Nigeria (CBN), 24(4), 67-74.

sistem agar lebih cepat dan mudah digunakan. Pelayanan yang tanggap akan meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat loyalitas terhadap bank.

3) *Assurance* (Jaminan) yaitu menumbuhkan sifat amanah. Dalam dunia perbankan digital, *assurance* sangat berhubungan dengan keamanan data dan transaksi nasabah. Semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan, semakin besar pula kepercayaan nasabah terhadap bank.

4) *Empathy* (Empati) yaitu memperhatikan nasabah untuk memahami kebutuhan mereka. Bank yang memiliki empati tinggi akan berusaha memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti menyediakan berbagai jenis produk tabungan, pinjaman, atau investasi yang sesuai dengan segmen pasar tertentu. Selain itu, empati juga terlihat dari pelayanan customer service yang ramah dan mau mendengarkan keluhan nasabah dengan baik.

5) *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu keahlian suatu perusahaan untuk menunjukkan sarana atau prasarana fisik sebagai bukti nyata dari layanan yang diberikan. Bukti fisik dalam perbankan mencakup kondisi kantor cabang yang nyaman, ketersediaan fasilitas seperti ATM, dan tampilan aplikasi *mobile banking* yang *user-friendly*. Dalam era digital, tampilan dan performa aplikasi mobile banking menjadi bagian penting dari bukti fisik, karena semakin menarik

dan mudah digunakan suatu aplikasi, semakin besar kepuasan nasabah dalam bertransaksi.<sup>47</sup>

Efisiensi kualitas layanan perbankan dapat dinilai melalui lima kriteria utama menurut Tjiptono dan Chandra, yaitu kehandalan dalam memberikan layanan yang tepat dan memuaskan, daya tanggap dalam merespons kebutuhan nasabah dengan cepat, jaminan untuk menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan, empati dalam memahami kebutuhan nasabah, serta bukti fisik yang mencerminkan profesionalisme dan kredibilitas layanan bank. Kombinasi dari kelima aspek ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun loyalitas terhadap layanan perbankan. Oleh karena itu, bank harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat mempertahankan kepercayaan nasabah dalam jangka panjang.

**c) Kepuasan Nasabah**

Transformasi digital dewasa ini bukan tema yang asing dalam pembahasan khususnya dalam dunia perbankan.<sup>48</sup> Perbankan sebagai lembaga intermediary yang memfasilitasi pihak yang memiliki surplus dana dan pihak yang defisit dana memiliki sistem yang kuat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.<sup>49</sup> Pada masa covid 19,

---

<sup>47</sup> Nurul Hidayah et al, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 4 Nomor 2 / Desember 2022

<sup>48</sup> Wibowo, A. 2022. *Transformasi Ekonomi Digital*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik. : 85

<sup>49</sup> Husni Shabri. 2022. *Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*. El-Kahfi | Journal of Islamic Economics, 3(02). <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>

transformasi digital semakin gencar dilakukan untuk efektifitas pelayanan dan mengurangi peredaran uang serta interaksi sesama manusia.<sup>50</sup>

Pasca covid pun, transformasi digital terus dilakukan dalam rangka optimalisasi layanan bagi nasabah.<sup>51</sup> Akan tetapi, problemnya tranformasi digital tersebut belum bisa merata sampai tingkat masyarakat bawah.<sup>52</sup> Hal tersebut dikarenakan wawasan yang masih minim, teknologi yang dimiliki tidak memadai, situasi lingkungan yang belum adaptif dengan internet misalnya daerah yang terpencil.<sup>53</sup> Sehingga dari permasalahan tersebut diperlukan upaya untuk terus melakukan literasi kepada masyarakat agar bisa memahami dan mempraktekkan aplikasi-aplikasi yang ditawarkan oleh perbankan.<sup>54</sup> Aplikasi layanan yang diluncurkan Bank BRI adalah aplikasi BRImo untuk memudahkan layanan sehari-hari mulai dari tabungan, membayar cicilan sampai pada kebutuhan pulsa, listrik dan yang lain menggunakan satu aplikasi. Sehingga, melalui aplikasi ini transaksi menjadi lebih mudah dan biaya juga murah. Hal ini sejalan dengan

---

<sup>50</sup> Oktaviani, E., Asrinur, Prakoso, A. W. I., & Madiisriyatno, H. 2023. *Transformasi Digital dan Strategi Manajemen*. Jurnal Oikos-Nomos, 16.

<sup>51</sup> OJK. 2020. *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. In Ojk (Vol. 13, Issue April).

<sup>52</sup> Shabri,. 2022. *Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*. El-Kahfi| Journal of Islamic Economics.

<sup>53</sup> Riza Aditya Syafri. 2021. *Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Perekonomian*. Buletin APBN, VI. Jakarta : Kementerian Keuangan RI.

<sup>54</sup> Syafri, R. A. 2021. *Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Terhadap Perekonomian*. Buletin APBN, VI. Jakarta : Kementerian Keuangan RI.

nilai-nilai dan tujuan BRI yang dituangkan dalam visi dan tujuannya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.<sup>55</sup>

Selain itu, dalam rangka optimalisasi layanan pada nasabah, BRI juga mengembangkan sistem pendokumentasian yang terdigitalisasi yang disebut dengan BRI *Document Management System* (BRIMEN), yaitu penyimpanan berkas nasabah dalam bentuk digital. Sehingga tidak memerlukan brankas yang besar atau banyak untuk menyimpan berkas nasabah. Hal ini juga memerlukan pemahaman dan wawasan dari nasabah, agar mereka juga bisa melakukan transaksi digital, misal melakukan scan KTP dan sebagainya sehingga bisa langsung terbaca oleh sistem.

Layanan dan fasilitas internet diberikan dalam rangka memperlancar kegiatan ini. Biasanya, nasabah diberikan edukasi terlebih dahulu, baru kemudian diinstalasikan terkait Brimo. Setelah itu diajarkan cara penggunaannya. Setelah memahami tentang pelayanan dengan BRImo, baru kemudian berkolaborasi dalam melakukan input data untuk kelengkapan BRIMEN. Jika BRImo maka selain edukasi juga ada pendampingan instalasi, jika untuk BRIMEN, nasabah cukup diedukasi tentang pentingnya kebenaran dan kejujuran data. Sehingga antara data yang diberikan dengan realitas ini menjadi

---

<sup>55</sup> Munir Is'adi, *Perspektif Nasabah Terhadap KUR di Bank Bri Tanjung*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, Vol. 01 No. 03 Edisi Januari - Maret 2024 Hal. 596-600

sinkron. Sebab, dalam digitalisasi jika terjadi ketidak sinkronan, maka sistem akan mengalami error.<sup>56</sup>

Menurut Lupoyoadi dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain<sup>57</sup>:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi tetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

---

<sup>56</sup> Nikmatul Masrurroh, *Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah*, Jurnal Jamas, Vol. 2 No. 1, Februari 2024, Page 406 – 412

<sup>57</sup> Jaka Atmaja, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 (2018).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Penelitian ini bersifat analisis kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>58</sup> Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggali informasi dan menganalisis fakta yang terjadi berdasarkan data-data yang diperoleh untuk menggambarkan hasil pengguna *Mobile Banking* di era transformasi digital pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember.
2. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian di mana data diperoleh dari lapangan secara langsung dari sumbernya, sehingga sumber data dalam penelitian lapangan adalah sumber data primer.<sup>59</sup> Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu mengumpulkan data berdasarkan fakta yang telah terungkap secara langsung di lapangan dengan cara mengumpulkan dan menyaring sumber data yang sudah diperoleh dari lokasi penelitian melalui survei dan bertatap muka langsung untuk melakukan sesi wawancara dengan pihak Bank BRI Cabang Jember sehingga akan

---

<sup>58</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018 : 06

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi ke-3, (Bandung: Alfabeta, 2017) : 14-15.

diperoleh informasi yang jelas, akurat dan nyata, yang kemudian dianalisis kebenarannya itu.

## **B. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian merupakan salah satu bentuk pertimbangan peneliti untuk melakukan suatu penelitian. Pertimbangan tersebut berhubungan dengan biaya, tenaga, serta waktu yang nantinya akan digunakan. Lokasi penelitian yang dituju oleh peneliti yaitu Bank BRI Cabang Jember tepatnya Jl. Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran penting Bank BRI Kantor Cabang Jember sebagai salah satu lembaga perbankan utama yang melayani masyarakat Jember dan sekitarnya. Selain itu, Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya penggunaan layanan digital di BRI KC Jember, yang relevan untuk meneliti pemanfaatan teknologi perbankan digital seperti mobile banking..

## **C. Subyek penelitian**

Subyek penelitian ini adalah Supervisor, *Customer Service*, dan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember yang menggunakan layanan *mobile banking*. Pemilihan subyek dilakukan menggunakan teknik *snowball*, dimulai dari Supervisor BRI Kantor Cabang Jember yakni Risky Handayani, yang kemudian merekomendasikan *Customer Service* yaitu Agit Chandra sebagai informan kedua. Agit Chandra selanjutnya mengarahkan peneliti kepada beberapa nasabah yang relevan, yaitu Saksono Hendry, Dila, Fitrotul, dan

Anisa Ramadhaniar. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperluas jaringan informan secara bertahap guna mengidentifikasi lebih banyak nasabah pengguna layanan *mobile banking*.

Teknik snowball dipilih untuk mengatasi keterbatasan jumlah informan dan memperluas cakupan data. Dimulai dengan informan awal yang merekomendasikan informan lain, teknik ini membantu menggali pengalaman dan persepsi nasabah terhadap transformasi digital perbankan di BRI KC Jember, menghasilkan data yang lebih luas, relevan, dan mencerminkan pengalaman nyata pengguna *mobile banking*.<sup>60</sup>

#### **D. Teknik pengumpulan data**

Pada bagian ini menjelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih untuk mendapatkan informasi mendalam tentang pemanfaatan layanan *mobile banking* oleh nasabah BRI KC Jember.

##### **1. Observasi**

Observasi dilakukan di Bank BRI KC Jember, terutama di area *Customer Service*, untuk mengamati interaksi antara nasabah dan petugas bank terkait penggunaan *mobile banking*. Peneliti mengamati cara nasabah menggunakan perangkat digital, pemahaman fitur *mobile banking*, serta panduan yang diberikan petugas, juga suasana ruang pelayanan dan perilaku nasabah saat menggunakan layanan digital.

---

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendidikan Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta , 2010) : 193

## 2. Wawancara

Wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap Supervisor, Customer Service, dan nasabah pengguna mobile banking di BRI KC Jember. Wawancara dengan petugas bertujuan untuk memahami proses layanan dan bantuan terhadap nasabah yang menghadapi kendala, serta persepsi mereka tentang adopsi teknologi. Wawancara dengan nasabah fokus pada pengalaman, kepuasan, tantangan, dan manfaat yang dirasakan dalam menggunakan mobile banking.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data terkait dari BRI KC Jember, seperti jumlah nasabah pengguna mobile banking, statistik pendaftaran, dan panduan layanan digital. Dokumentasi ini membantu peneliti memahami tren penggunaan dan perkembangan adopsi teknologi di bank tersebut.

## **E. Analisis data**

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif untuk mengidentifikasi pola dan makna dalam data mengenai penggunaan mobile banking oleh nasabah di BRI KC Jember. Proses analisis melibatkan beberapa tahapan, yaitu:

### 1. Reduksi Data

Pada tahap pertama, data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dikumpulkan dan disusun sistematis. Peneliti melakukan reduksi dengan menyaring informasi relevan, mempertahankan data

yang menggambarkan persepsi, pengalaman, dan tantangan nasabah dalam menggunakan mobile banking, serta menghapus data yang tidak terkait.<sup>61</sup>

## 2. Penyajian Data

Setelah reduksi, data disajikan dalam narasi deskriptif, tabel, atau grafik untuk mempermudah pemahaman. Penyajian ini menunjukkan pola penggunaan mobile banking oleh nasabah BRI KC Jember, seperti frekuensi, jenis transaksi, dan tantangan yang dihadapi. Data wawancara dengan petugas Customer Service juga disajikan untuk menjelaskan dukungan bank terhadap layanan ini.<sup>62</sup>

## 3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dari temuan yang dianalisis, dengan mengidentifikasi tema utama seperti tingkat adopsi, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan, dan persepsi nasabah terhadap keamanan serta kemudahan layanan. Peneliti menyimpulkan dampak transformasi digital di BRI KC Jember terhadap interaksi nasabah dan bagaimana bank dapat meningkatkan adopsi layanan di masa depan.<sup>63</sup>

Proses analisis data dilakukan berulang dengan memeriksa hasil observasi dan wawancara untuk memastikan validitas dan konsistensi.

Peneliti juga melakukan triangulasi data dengan membandingkan hasil

---

<sup>61</sup> Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. : 8

<sup>62</sup> Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. : 41

<sup>63</sup> Bungin, Burhan 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana : 53

observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperkuat temuan dan kesimpulan.<sup>64</sup> Pendekatan ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif tentang penggunaan mobile banking di BRI KC Jember serta rekomendasi untuk peningkatan layanan di masa depan.

#### **F. Keabsahan data**

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif penting untuk memastikan hasil yang valid dan dapat dipercaya. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa data melalui berbagai sumber. Teknik ini menggabungkan sumber data yang berbeda sebagai perbandingan. Selain itu, peneliti juga melakukan member check, yaitu mengkonfirmasi hasil wawancara dengan informan untuk memastikan penafsiran peneliti sesuai dengan maksud informan.<sup>65</sup>

#### **G. Tahap – tahap penelitian**

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan sistematis untuk memastikan keberhasilan dan validitas penelitian tentang penggunaan mobile banking di BRI KC Jember, dengan tahapan sebagai berikut:

##### **1. Persiapan Penelitian**

- a. Identifikasi Masalah: Peneliti mengidentifikasi masalah terkait penggunaan mobile banking oleh nasabah dan tantangan yang dihadapi.
- b. Tinjauan Pustaka: Peneliti mempelajari teori-teori dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan mobile banking.

---

<sup>64</sup> Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan*. : 47

<sup>65</sup> Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito: 33

- c. Perumusan Tujuan Penelitian: Menetapkan tujuan untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah dalam menggunakan mobile banking.<sup>66</sup>

## 2. Perancangan Penelitian

- a. Metode Penelitian: Menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- b. Pengembangan Instrumen Penelitian: Menyusun panduan wawancara dan format observasi untuk pengumpulan data.<sup>67</sup>

## 3. Pengumpulan Data

- a. Observasi: Mengamati langsung interaksi nasabah dengan layanan *mobile banking* di BRI KC Jember.

- b. Wawancara: Wawancara dengan petugas dan nasabah pengguna *mobile banking* untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka.

- c. Dokumentasi: Mengumpulkan data terkait penggunaan *mobile banking* dan materi edukasi dari BRI KC Jember.<sup>68</sup>

## 4. Analisis Data

- a. Mengolah data dengan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

---

<sup>66</sup> Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. : 41

<sup>67</sup> Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.: 38

<sup>68</sup> Bungin, Burhan 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana : 75

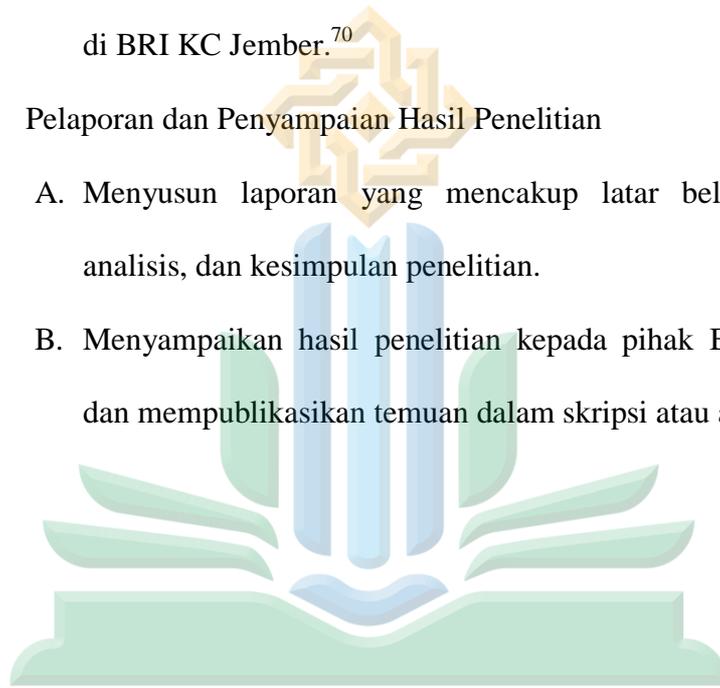
- b. Menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan akurasi dan konsistensi data dari berbagai sumber.<sup>69</sup>

5. Penarikan Kesimpulan

- a. Menyusun kesimpulan berdasarkan analisis data dan mengaitkannya dengan tujuan penelitian.
- b. Memberikan saran untuk pengembangan layanan mobile banking di BRI KC Jember.<sup>70</sup>

6. Pelaporan dan Penyampaian Hasil Penelitian

- A. Menyusun laporan yang mencakup latar belakang, metode, analisis, dan kesimpulan penelitian.
- B. Menyampaikan hasil penelitian kepada pihak BRI KC Jember dan mempublikasikan temuan dalam skripsi atau artikel ilmiah.<sup>71</sup>



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

---

<sup>69</sup> Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. : 39

<sup>70</sup> Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. : 55

<sup>71</sup> Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan*. : 67

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

Lokasi yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember yang berada di Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp Using, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

#### A. Sejarah Rakyat Bank Rakyat Indonesia

**Gambar 2.1**

**Logo Bank Rakyat Indonesia**



Sumber : BRI co.id

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. atau BRI, adalah perusahaan milik negara yang bergerak di sektor perbankan dan jasa keuangan. Didirikan pada tahun 1895 di Purwokerto oleh Raden Aria Wiriatmaja, BRI awalnya mengelola dana masjid untuk disalurkan kepada masyarakat. Seiring waktu, BRI mengalami beberapa perubahan nama, hingga akhirnya pada tahun 1946 berubah menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946. BRI menjadi bank pertama yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Pada tahun 1992, BRI berubah status menjadi Persero berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992. Sejak saat itu, BRI terus berkembang dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia pada 2003. BRI juga melakukan akuisisi terhadap Bank Jasa Artha pada tahun 2007 yang kemudian menjadi PT. Bank Syariah BRI. Pada 1 Januari 2009, unit usaha syariah BRI dipisahkan dan digabungkan menjadi PT. Bank Syariah BRI.

Inovasi BRI di sektor perbankan sangat terlihat sejak 2013 dengan peluncuran layanan self-service banking, BRI Hybrid Banking, dan pengembangan jaringan ATM yang terbesar di Indonesia. BRI juga menjadi bank pertama yang mengoperasikan satelit sendiri, BRIsat, pada 2016, yang memberikan layanan lebih baik kepada nasabah. Pada tahun 2015, BRI memperkenalkan 'Teras BRI Kapal', unit kerja berbasis kapal yang dilengkapi dengan ATM dan layanan teller untuk menjangkau daerah terpencil.

BRI terus berinovasi dalam memberikan layanan perbankan terbaik, salah satunya dengan mengoperasikan satelit BRIsat yang memungkinkan BRI untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi di seluruh Indonesia. Ini menandakan komitmen BRI dalam merespons perkembangan teknologi dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan pelayanan yang lebih modern dan canggih.

BRI juga memperluas jaringan internasionalnya dengan membuka kantor cabang di Singapura untuk memperkuat posisi bisnisnya di Asia.

Dengan berbagai inovasi dan strategi ini, BRI berhasil menjadi bank dengan jaringan terluas di Indonesia serta mencatatkan berbagai prestasi penting yang mendukung perkembangan sektor perbankan di Indonesia.

#### **B. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

BRI memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerjanya, meningkatkan jumlah nasabah, dan mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut adalah visi dan misi BRI:

a. Visi

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).<sup>72</sup>

---

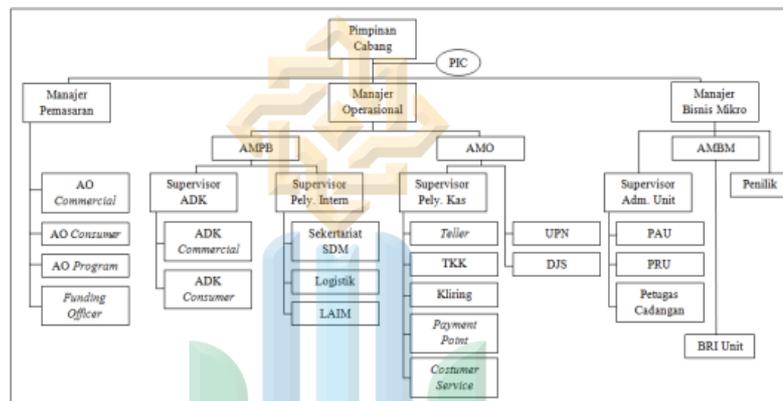
<sup>72</sup> Bank Rakyat Indonesia. *Tentang BRI*, <https://bri.co.id/tentang-bri>

### C. Struktur Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember

Struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember sebagai berikut :

Gambar 2.2

Struktur Organisasi KC Jember



Sumber : Bank BRI Kantor Cabang Jember 2024

### D. Jasa dan Layanan Bank Rakyat Indonesia

BRI menawarkan berbagai **jasa dan layanan** yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perbankan nasabah dari berbagai kalangan. Layanan ini mencakup layanan perbankan untuk individu, UMKM, hingga perusahaan besar. Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai jasa dan layanan yang ditawarkan oleh BRI:

#### 1) Layanan Tabungan

- a. **Tabungan BRI:** Tabungan dasar yang memungkinkan nasabah untuk menyimpan uang dengan fasilitas yang mudah diakses melalui cabang dan ATM BRI.

- b. **Tabungan BRI Simpedes:** Tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat pedesaan, dengan biaya administrasi rendah dan kesempatan untuk mengikuti undian berhadiah.
- c. **Tabungan BRI BritAma:** Tabungan untuk masyarakat umum dengan keuntungan berupa bunga yang kompetitif dan akses bebas biaya transaksi di ATM BRI dan jaringan ATM Bersama.
- d. **Tabungan BRI BritAma X :** Tabungan yang memungkinkan nasabah untuk menikmati fasilitas transaksi lebih mudah melalui layanan mobile banking dan internet banking.

## 2) Deposito

- a. **Deposito BRI:** Menyediakan tingkat bunga yang lebih tinggi dibandingkan tabungan biasa, dengan pilihan jangka waktu mulai dari 1 hingga 12 bulan.
- b. **Deposito Syariah:** Deposito yang berlandaskan prinsip syariah, di mana keuntungan yang diperoleh berdasarkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan bank.

## 3) Layanan pembiayaan

- a. **Kredit Pemilikan Rumah (KPR):** Produk kredit untuk pembelian, pembangunan, atau renovasi rumah dengan bunga yang kompetitif.
- b. **Kredit Kendaraan Bermotor (KKB):** Pinjaman untuk pembelian kendaraan bermotor seperti mobil dan motor, dengan syarat yang mudah dan cicilan yang fleksibel.

- c. Kredit Usaha Rakyat (KUR): Kredit yang ditujukan untuk pelaku UMKM dengan bunga rendah dan persyaratan yang mudah untuk membantu mereka dalam mengembangkan usaha.
- d. Kredit Multiguna: Pinjaman yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan, seperti pendidikan, renovasi rumah, atau pembelian barang, dengan jaminan properti.
- e. Kredit Tanpa Agunan (KTA): Pinjaman tanpa jaminan yang bisa digunakan untuk berbagai keperluan pribadi tanpa membutuhkan agunan.

#### 4) Layanan perbankan digital

- a. BRImo (*Mobile Banking*): Aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan cek saldo.
- b. BRI (*Internet Banking*): Layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui komputer atau perangkat lainnya yang terhubung ke internet. Nasabah bisa melakukan transfer, pengecekan saldo, serta pembayaran tagihan secara mudah.
- c. BRI API (*Application Programming Interface*): Layanan yang memungkinkan integrasi sistem perbankan BRI dengan aplikasi lain, seperti aplikasi *e-commerce*, sehingga transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

## 5) Layanan asuransi

- a. Asuransi Jiwa: Menyediakan perlindungan jiwa bagi nasabah dan keluarganya, dengan berbagai produk yang disesuaikan dengan kebutuhan.
- b. Asuransi Kesehatan: Asuransi yang melindungi nasabah dari biaya perawatan medis, termasuk rumah sakit dan pengobatan.
- c. Asuransi Pendidikan: Asuransi yang menyediakan dana untuk pendidikan anak di masa depan.
- d. Asuransi Harta: Asuransi yang melindungi aset atau harta benda, seperti rumah atau kendaraan, dari risiko kerusakan atau kehilangan.

## 6) Layanan perusahaan dan bisnis

- a. Kredit Modal Kerja: Pinjaman yang ditujukan untuk membantu perusahaan dalam mendanai operasional sehari-hari, seperti pembelian bahan baku atau pembayaran gaji karyawan.
- b. Kredit Investasi: Pembiayaan yang diberikan untuk pengembangan usaha atau pembelian aset tetap yang dapat digunakan dalam jangka panjang.
- c. BRI *Express*: Layanan transfer uang antar bank, baik dalam negeri maupun luar negeri, yang memungkinkan transaksi keuangan antar bank dilakukan dengan cepat dan efisien.
- d. BRI *Cash Management*: Solusi manajemen kas untuk perusahaan, yang membantu pengelolaan transaksi bisnis dengan lebih efisien.

- e. Layanan EDC (*Electronic Data Capture*) : Layanan mesin pembayaran yang memungkinkan perusahaan untuk menerima pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit, mempermudah transaksi dengan pelanggan.

#### 7) Layanan kartu kredit

- a. Kartu Kredit BRI: Kartu yang memberikan fasilitas pembayaran secara fleksibel dengan berbagai manfaat seperti program diskon, cicilan ringan, serta *reward* untuk setiap transaksi yang dilakukan.
- b. Kartu Kredit BRI *Signature*: Kartu kredit premium yang menawarkan berbagai keuntungan khusus, seperti akses ke *lounge* bandara, diskon di *merchant* tertentu, dan berbagai program *loyalty*.

#### 8) BRI syariah

- a. Tabungan Syariah: Tabungan yang tidak menggunakan bunga, melainkan sistem bagi hasil sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Pembiayaan Syariah: Pembiayaan yang berlandaskan pada prinsip syariah, seperti *murabahah* (jual beli), *ijarah* (sewa), dan *musyarakah* (kerjasama).

#### 9) Layanan lainnya

- a. BRI Tanggap Bencana: Program yang dirancang untuk membantu nasabah dalam situasi darurat atau bencana alam.

- b. *BRI Mobile Cash*: Layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa menggunakan kartu ATM atau Kartu Kredit, hanya melalui ponsel.
- c. *BRI Agro*: Layanan perbankan yang difokuskan pada sektor pertanian dan perikanan, membantu petani dan nelayan dalam memenuhi kebutuhan modal usaha.

#### **10) Layanan transfer uang**

- a. *BRI Link*: Layanan transfer uang antar bank yang memberikan kemudahan transaksi untuk nasabah.
- b. *Western Union*: Layanan transfer uang internasional yang memudahkan nasabah dalam mengirim dan menerima uang dari luar negeri.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan yang komprehensif, yang mencakup tabungan, deposito, pembiayaan, layanan perbankan digital, asuransi, layanan untuk perusahaan dan bisnis, serta solusi keuangan berbasis syariah. Dengan fokus pada kemudahan akses melalui teknologi seperti aplikasi mobile banking (BRImo), BRI berusaha memenuhi kebutuhan nasabah dari berbagai kalangan, mulai dari individu, pelaku UMKM, hingga perusahaan besar. Meskipun berbagai produk dan layanan ini memberikan kemudahan, BRI juga terus berupaya mengatasi tantangan yang muncul, seperti kestabilan koneksi internet dan pemahaman nasabah terkait penggunaan

teknologi, agar nasabah dapat memaksimalkan manfaat layanan perbankan yang ditawarkan.

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

Penyajian data dalam penelitian bertujuan untuk memperkuat pemahaman pembaca tentang temuan yang diperoleh melalui metode yang dijelaskan di BAB III. Data disajikan berdasarkan topik yang relevan dengan pertanyaan penelitian, dan hasil analisis mencakup pola, tema, kecenderungan, serta motif yang muncul. Temuan juga bisa disajikan dalam bentuk kategori, klarifikasi, atau tipologi.

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

### **1. Implementasi Aplikasi Brimo Sebagai Strategi Transformasi Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

Implementasi BRImo di BRI Kantor Cabang Jember menunjukkan bagaimana transformasi digital dapat mengubah layanan perbankan menjadi lebih inklusif, efisien, dan berorientasi pada nasabah. Namun, keberhasilan jangka panjang bergantung pada peningkatan infrastruktur, edukasi nasabah, dan pengembangan fitur aplikasi secara berkelanjutan. Untuk memastikan implementasi aplikasi BRImo sebagai bagian dari transformasi digital berjalan

dengan baik dan efektif di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Jember, diperlukan berbagai upaya strategis.

Dengan kombinasi upaya sosialisasi, edukasi, penguatan teknologi, dan promosi, aplikasi BRImo dapat diadopsi lebih luas di Jember, sehingga mendukung transformasi digital BRI dan meningkatkan kepuasan nasabah. Bukan lagi rahasia publik jika saat ini perbankan banyak melakukan perubahan pelayanan untuk mengikuti arus transformasi digital, salah satu contohnya adalah adanya *mobile banking*.

Hal ini disampaikan oleh ibu Risky Handayani selaku supervisor di BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa :

“Untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi Brimo itu sendiri kita biasanya secara berkala itu apa ya selalu perbaikilah jadi pastikan ada menu menu baru fitur-fitur baru kayak gitu kalau dari sisi gimana cara supaya orang menjadi tertarik untuk bertransaksi via brimo. Jadi kita biasanya ada undian berhadiah “rakyat festival” nama programnya seperti itu kan ada itu hadiah berlimpah. Programnya itu sudah mulai bulan apa ya Oktober kalau nggak salah sampai dengan Maret besok tahun 2005 itu nanti.”<sup>73</sup>

Agit Chandra, selaku *customer service* BRI kantor Cabang Jember juga menjelaskan bagaimana kemudahan-kemudahan yang akan di dapat oleh nasabah ketika mereka mulai menggunakan aplikasi BRImo. ia juga menegaskan bahwa penggunaan aplikasi BRImo tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi nasabah, tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas

---

<sup>73</sup> Risky Handayani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 3 Desember 2024

nasabah terhadap Bank BRI. Selain itu BRI Kantor Cabang Jember juga sering mengadakan festival untuk menarik minat nasabah baru untuk bergabung dengan Bank BRI.

“BRI cabang sini itu ada promosi supaya menarik nasabah yaitu biasanya mengadakan festival, tanggal 1 Oktober kemarin sampai tanggal 31 Maret di mana setiap tanggal itu semua poin yang dikumpulkan melalui transaksi itu pakai brimo jadi nanti akan bisa ditukarkan dengan beberapa hadiah yang sudah ada di brimo untuk hadiahnya itu bisa ditukarkan setiap hari Jumat dan juga pembukaan rekening itu ada dapat poin juga.”<sup>74</sup>

**Gambar 2.3**  
**BRIimo Festival Indonesia**



Sumber : Oleh Bank BRI Kantor Cabang Jember

Risky Handayani, Supervisor di BRI Kantor Cabang Jember, menjelaskan bahwa aplikasi BRIimo hadir dengan berbagai fitur unggulan yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital terbaik kepada nasabah. Salah satu keunggulan utama BRIimo adalah kemampuannya untuk mengintegrasikan hampir semua layanan perbankan dalam satu aplikasi, sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan kapan saja dan di mana saja.

<sup>74</sup> Agit Chandra, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

“Mungkin fitur-fiturnya yang lebih mudah macam-macamnya misalkan kayak dulu mungkin hanya terbatas bayar telepon toh sekarang juga bisa untuk pembelian tiket KAI dan sebagainya. Terus lagi itu ya dulu pembayaran PDAM nggak bisa sekarang jadi bisa. Bahkan untuk kebutuhan lainnya seperti membayar tagihan listrik, internet, TV kabel, dan banyak layanan lain kini dapat dilakukan dalam satu aplikasi, sehingga semuanya menjadi lebih praktis.”<sup>75</sup>

Dengan adanya pengembangan fitur yang terus dilakukan ini, BRImo memberikan solusi perbankan digital yang tidak hanya lebih lengkap, tetapi juga lebih relevan dengan kebutuhan modern masyarakat saat ini. Melalui BRImo, calon nasabah dapat menikmati pengalaman perbankan yang lebih praktis, mulai dari pembukaan rekening secara online tanpa harus datang ke kantor cabang, hingga fitur-fitur canggih seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengelolaan investasi yang semuanya tersedia dalam satu aplikasi. Agit Chandra selaku Customer Service juga menekankan bahwa :

“Keunggulan BRImo terletak pada keamanannya yang sudah terjamin sidik jari dan user interface yang ramah pengguna, sehingga membuat siapa pun, termasuk mereka yang baru mengenal layanan perbankan digital, dapat dengan mudah menggunakannya. Kami ingin memastikan bahwa setiap nasabah, baik yang baru bergabung maupun yang sudah lama, merasa puas dan percaya bahwa BRI adalah mitra keuangan terbaik untuk kebutuhan mereka.”<sup>76</sup>

Tanggapan nasabah terhadap keunggulan menggunakan BRImo umumnya sangat positif. Banyak nasabah merasa bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan yang signifikan dalam mengelola kebutuhan

---

<sup>75</sup> Risky Handayani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 3 Desember 2024

<sup>76</sup> Agit Chandra, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

keuangan sehari-hari. Mereka mengapresiasi kemampuan BRImo untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, hingga pembelian tiket perjalanan, semuanya dalam satu aplikasi yang mudah digunakan. Bapak Saksono Hendry salah satu nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa :

“Dulu saya sebelum ada launching produk baru BRI yaitu BRImo apa-apa harus kebank. Sekarang, semua bisa dilakukan lewat BRImo. Praktis sekali, Apalagi jadwal saya cukup padat mengurus rumah dan anak-anak, jadi aplikasi ini benar-benar membantu saya menghemat waktu. Selain itu, tampilannya juga sederhana, jadi saya mudah menggunakannya meskipun tidak terlalu akrab dengan teknologi.”<sup>77</sup>

BRImo memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengelola kebutuhan perbankan, terutama bagi mereka yang memiliki jadwal padat. Dengan fitur yang lengkap dan antarmuka yang sederhana, BRImo mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke bank, sehingga menghemat waktu dan tenaga, bahkan bagi pengguna yang kurang akrab dengan teknologi. Nasabah lain yaitu Dila seorang mahasiswa ITS Mandala Jember juga mengatakan bahwa :

“Sebagai mahasiswa, BRImo sangat membantu saya. Mulai dari pembayaran kuliah, beli pulsa, sampai kirim uang ke teman, semua serba mudah. Apalagi ada fitur mutasi rekening yang bisa langsung saya cek kapan saja. Kalau orang tua saya transfer uang, saya bisa langsung tahu tanpa harus datang ke ATM. Aplikasinya juga aman karena ada fitur sidik jari, jadi saya merasa lebih tenang. Selain itu, transfer antarbank di BRImo juga cepat, dan biayanya lebih murah kalau pakai BI Fast. Saya jadi merasa lebih hemat.”<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Saksono Hendry, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

<sup>78</sup> Dila, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember

Implementasi BRImo di BRI Kantor Cabang Jember mendapat tanggapan yang sangat positif dari para nasabah. Mereka mengapresiasi langkah transformasi digital ini yang dianggap mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik. Anisa Ramadhaniar, seorang mahasiswa UIN KHAS Jember, menyampaikan pendapatnya mengenai penggunaan BRImo:

"Sebagai mahasiswa, BRImo sangat membantu saya dalam mengelola kebutuhan finansial sehari-hari. Dengan adanya aplikasi ini, saya bisa membayar biaya kuliah, membeli pulsa, dan memantau mutasi rekening secara langsung tanpa harus pergi ke bank atau ATM. Selain itu, tampilannya yang sederhana sangat memudahkan saya, meskipun saya tidak terlalu sering menggunakan teknologi perbankan sebelumnya. Implementasi BRImo ini menurut saya adalah langkah yang sangat baik dalam memberikan layanan digital yang lebih cepat, mudah, dan efisien."<sup>79</sup>

Pendapat serupa disampaikan oleh Fitrotul, seorang pemilik Kost Nayla di Jember, yang juga merasakan manfaat signifikan dari penggunaan BRImo:

"Saya merasa BRImo sangat memudahkan dalam mengelola berbagai transaksi keuangan. Fitur seperti transfer antarbank menggunakan BI Fast membuat prosesnya lebih cepat dan biaya jauh lebih terjangkau. Selain itu, saya juga bisa dengan mudah memantau mutasi rekening kapan saja tanpa perlu repot. Aplikasi ini benar-benar praktis, apalagi untuk membayar tagihan rutin seperti listrik atau air, semuanya bisa dilakukan tanpa harus pergi ke kantor bank. Menurut saya, BRImo menunjukkan bagaimana transformasi digital BRI berhasil memberikan layanan yang lebih efektif, sesuai dengan kebutuhan nasabah masa kini."<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> Anisa Ramadhaniar, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

<sup>80</sup> Fitrotul, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

Kesimpulan terkait implementasi aplikasi BRImo sebagai strategi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember yaitu aplikasi BRImo hadir sebagai solusi perbankan digital yang menawarkan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi nasabah Bank BRI. Selain itu, antarmuka yang ramah pengguna dan keamanan tingkat tinggi menjadi nilai tambah yang membuat BRImo dapat diandalkan oleh semua kalangan. Keunggulan-keunggulan ini menjadikan BRImo bukan hanya sekadar aplikasi perbankan, tetapi juga pendamping yang membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial dan gaya hidup modern. Dengan terus berinovasi dan mendengarkan masukan nasabah, BRImo menjadi bukti nyata komitmen BRI untuk memberikan pengalaman perbankan yang terbaik di era digital.

## **2. Manfaat Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Peningkatan Efisiensi Pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember**

Manfaat penggunaan *Mobile Banking*, khususnya aplikasi BRImo, terhadap peningkatan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember sangat signifikan. Dengan hadirnya BRImo, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri dan langsung melalui ponsel mereka, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan cek saldo, tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini mengurangi antrean di bank dan meminimalkan kebutuhan akan pelayanan transaksi dasar, sehingga

staf di kantor cabang dapat lebih fokus melayani nasabah yang membutuhkan layanan lebih kompleks, seperti pengajuan kredit atau konsultasi keuangan.

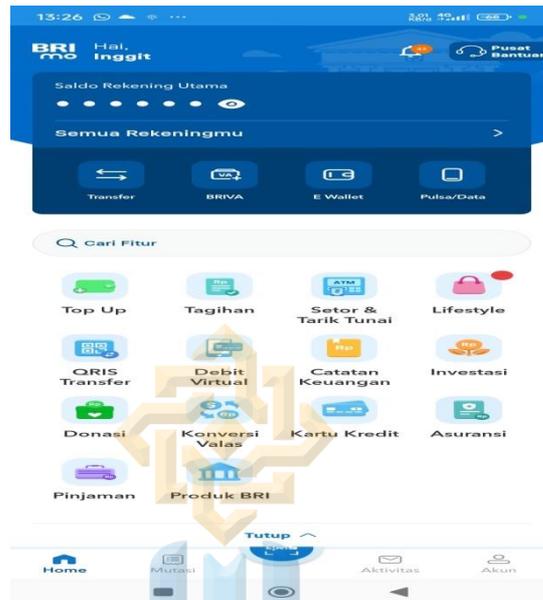
Sebagai hasilnya, proses pelayanan menjadi lebih efisien, waktu nasabah di kantor cabang menjadi lebih singkat, dan kapasitas kantor cabang untuk menangani lebih banyak nasabah meningkat. Selain itu, Mobile Banking juga memungkinkan nasabah mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa terbatas pada jam operasional bank, yang meningkatkan kenyamanan nasabah. Dengan semakin banyaknya nasabah yang beralih ke BRImo, beban transaksi di cabang berkurang, dan kualitas pelayanan di cabang dapat ditingkatkan secara keseluruhan. Risky Handayani selaku supervisor Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa :

“Jadi gini mbak sebenarnya penggunaan BRImo itu sangat membantu dalam mengurangi antrean nasabah di kantor cabang. Sebelumnya, banyak nasabah yang datang untuk kebutuhan transaksi dasar, seperti transfer atau pembayaran tagihan. Namun, dengan BRImo, transaksi-transaksi tersebut sekarang dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi. Ini memungkinkan staf kami untuk lebih fokus melayani kebutuhan nasabah yang lebih kompleks, seperti pengajuan kredit atau konsultasi keuangan. Jadi, efisiensi operasional kami bisa meningkat secara signifikan.”<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Risky Handayani, diwawancari oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

**Gambar 2.4**  
**Tampilan BRImo & Fitur BRImo**



Sumber : Oleh Peneliti

Dengan hadirnya BRImo, nasabah dapat melakukan transaksi dasar seperti transfer dan pembayaran tagihan secara mandiri tanpa perlu datang ke kantor cabang. Hal ini mengurangi antrean dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Sebagai hasilnya, staf dapat lebih fokus menangani layanan yang lebih kompleks, seperti pengajuan kredit atau konsultasi keuangan, sehingga efisiensi operasional di kantor cabang pun meningkat secara signifikan. Agit Chandra selaku *Customer Service* juga mengatakan bahwa :

“Saya juga melihat bahwa BRImo tidak hanya menguntungkan bagi nasabah, tetapi juga bagi kami sebagai petugas pelayanan. Dengan aplikasi ini, nasabah memiliki akses langsung ke berbagai layanan tanpa batasan waktu dan tempat. Dari situ bisa dilihat kan bahwa hadirnya BRImo tidak hanya mengurangi beban kerja di kantor cabang, tetapi juga meningkatkan

kepuasan nasabah karena mereka dapat mengelola kebutuhan finansial mereka dengan lebih cepat dan fleksibel. Saya perhatikan, banyak nasabah yang merasa sangat terbantu, terutama mereka yang memiliki mobilitas tinggi.”<sup>82</sup>

BRImo tidak hanya memberikan manfaat bagi nasabah, tetapi juga bagi petugas pelayanan di kantor cabang. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, sehingga mengurangi beban kerja di cabang. Dengan demikian, BRImo meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah, terutama mereka yang memiliki mobilitas tinggi, yang kini dapat mengelola kebutuhan finansial dengan lebih cepat dan fleksibel. Tanggapan nasabah yaitu Fitrotul selaku pemilik kost nayla dan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember menanggapi perihal pemanfaatan mobile banking BRImo, ia mengatakan bahwa :

“Sebagai pemilik kost, saya sering kali harus mengurus pembayaran tagihan, transfer uang, dan berbagai transaksi lainnya. Dulu, saya harus pergi ke bank atau ATM untuk menyelesaikan hal-hal tersebut, yang tentu saja memakan waktu. Dengan adanya BRImo, semua bisa saya lakukan langsung dari ponsel saya, kapan saja dan di mana saja. Ini sangat menghemat waktu saya, terutama di tengah kesibukan mengelola kost. Saya juga merasa lebih aman dan nyaman karena aplikasi ini sangat mudah digunakan dan memiliki fitur keamanan yang memadai. Dengan BRImo, pelayanan perbankan jadi lebih efisien, dan saya bisa fokus mengelola usaha kost saya tanpa khawatir urusan finansial terhambat.”<sup>83</sup>

Dari situ bisa dilihat bahwa penggunaan BRImo memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah, seperti Fitrotul, yang sebagai

---

<sup>82</sup> Agit Chandra, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

<sup>83</sup> Fitrotul, diwawancarai oleh nasabah, Jember, 6 Desember 2024

pemilik kost dapat mengelola transaksi perbankan dengan lebih cepat dan fleksibel. Dengan BRImo, nasabah tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang ke bank atau ATM, karena semua transaksi bisa dilakukan langsung dari ponsel kapan saja dan di mana saja. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pelayanan perbankan, memungkinkan nasabah fokus pada kegiatan lain tanpa terganggu oleh urusan finansial. Nasabah lain Anisa Ramadhaniar mahasiswa UIN Jember juga mengatakan bahwa :

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya BRImo. Dulu, saya harus pergi ke bank atau ATM setiap kali ingin membayar uang kuliah atau membeli pulsa. Sekarang, semua bisa saya lakukan lewat ponsel saya, tanpa harus meninggalkan kampus atau menyisihkan waktu khusus. Selain itu, fitur BRImo yang mudah digunakan dan praktis sangat membantu saya untuk mengelola keuangan sehari-hari, terutama dalam hal pembayaran tagihan dan transfer antar rekening. BRImo membuat semua jadi lebih cepat dan efisien, sehingga saya bisa fokus pada kuliah tanpa khawatir soal transaksi keuangan.”<sup>84</sup>

BRImo, sebagai inovasi digital dari Bank Rakyat Indonesia, memberikan kemudahan yang signifikan bagi nasabah dalam mengelola kebutuhan finansial mereka. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja, sehingga tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga efisiensi dalam pelayanan perbankan. Saksono Hendry, seorang nasabah BRI Kantor Cabang Jember, turut memberikan pendapatnya mengenai implementasi BRImo:

---

<sup>84</sup> Anisa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

*"Dulu, sebelum ada BRImo, saya harus datang langsung ke bank untuk berbagai urusan seperti transfer uang atau pembayaran tagihan. Namun sekarang, semuanya bisa dilakukan hanya melalui aplikasi di ponsel saya. Sebagai seseorang yang punya banyak tanggung jawab di rumah, BRImo sangat membantu saya menghemat waktu dan tenaga. Dengan tampilannya yang sederhana, aplikasi ini mudah digunakan, bahkan untuk saya yang kurang akrab dengan teknologi. BRImo benar-benar mempermudah hidup saya dan memberikan pengalaman perbankan yang jauh lebih efisien."<sup>85</sup>*

Dila, mahasiswa ITS Mandala Jember, juga menyampaikan tanggapannya tentang pengalaman menggunakan BRImo dalam aktivitas sehari-hari:

*"Sebagai mahasiswa, BRImo sangat membantu saya mengelola kebutuhan keuangan dengan lebih mudah. Mulai dari membayar kuliah, membeli pulsa, hingga transfer uang ke teman, semua bisa saya lakukan dengan cepat melalui aplikasi ini. Selain itu, fitur mutasi rekening memudahkan saya untuk memantau pemasukan dan pengeluaran. Orang tua saya juga merasa tenang karena saya bisa langsung memberi tahu mereka saat uang sudah masuk ke rekening. Saya juga suka fitur keamanan seperti sidik jari, yang membuat transaksi terasa lebih aman. Dengan BRImo, semua jadi lebih hemat waktu dan biaya, apalagi transfer antarbank dengan BI Fast biayanya lebih murah."<sup>86</sup>*

Kesimpulannya, penggunaan BRImo secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan di Bank BRI Kantor Cabang Jember, baik bagi nasabah maupun petugas bank. Dengan BRImo, nasabah dapat melakukan transaksi dasar seperti transfer dan pembayaran tagihan secara mandiri, tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini mengurangi antrean dan memungkinkan staf untuk

---

<sup>85</sup> Saksono Hendry, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

<sup>86</sup> Dila, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

fokus melayani kebutuhan yang lebih kompleks, seperti pengajuan kredit atau konsultasi keuangan.

Nasabah seperti Fitrotul seorang pemilik kost, Anisa sebagai mahasiswa, Saksono Hendry Dan Dila mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat memudahkan mereka dalam mengelola transaksi finansial dengan lebih cepat dan fleksibel, menghemat waktu, dan meningkatkan kenyamanan. Di sisi lain, petugas pelayanan seperti Risky Handayani dan Agit Chandra juga merasakan dampak positif, karena BRImo mengurangi beban kerja di cabang, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, BRImo tidak hanya memberi kemudahan bagi nasabah, tetapi juga mendukung peningkatan efisiensi di seluruh proses perbankan.

### **3. Kendala yang Dihadapi Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Brimo di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

Kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di BRI Kantor Cabang Jember cukup bervariasi. Salah satu tantangan yang sering ditemui adalah ketergantungan pada koneksi internet yang stabil. Beberapa nasabah mengeluhkan kesulitan dalam melakukan transaksi ketika sinyal internet mereka tidak memadai, yang dapat menyebabkan transaksi gagal atau terhambat. Selain itu, meskipun BRImo dirancang dengan antarmuka yang sederhana, sebagian nasabah merasa kesulitan, terutama mereka yang tidak

terbiasa dengan teknologi atau ponsel pintar. Hal ini sering kali terjadi pada nasabah yang lebih tua atau kurang akrab dengan aplikasi perbankan digital.

Selain masalah teknis, beberapa nasabah juga merasakan ketidaknyamanan terkait keamanan akun, meskipun BRImo dilengkapi dengan fitur keamanan seperti PIN dan verifikasi biometrik. Beberapa di antaranya merasa khawatir mengenai potensi penyalahgunaan data pribadi atau kesulitan saat mengatasi masalah terkait akun yang terblokir. Selain itu, proses pembaruan aplikasi atau update yang tidak terinstal dengan benar kadang menjadi hambatan bagi nasabah, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan pembaruan rutin aplikasi. Keterbatasan fitur tertentu dalam aplikasi juga sering menjadi keluhan, seperti layanan yang masih harus dilakukan secara langsung di cabang, meskipun aplikasi ini terus diperbarui untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Risky

Handayani selaku supervisor Bank BRI KC Jember menegaskannya hal tersebut bahwa :

“Kami menyadari bahwa beberapa nasabah masih menghadapi kendala, seperti masalah koneksi internet yang tidak stabil atau kesulitan menggunakan fitur-fitur tertentu di BRImo. Untuk itu, kami terus berupaya meningkatkan pengalaman pengguna. Kami juga menyediakan panduan dan edukasi agar nasabah, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, bisa lebih mudah mengakses aplikasi ini. Tentang masalah keamanan, kami pastikan bahwa BRImo dilengkapi dengan sistem perlindungan data yang kuat, dan kami terus memperbarui fitur keamanan agar nasabah merasa lebih nyaman saat bertransaksi.”<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Risky Handayani, Diwawancarai oleh nasabah, Jember, 6 Desember 2024

Bank BRI menyadari adanya kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo, seperti masalah koneksi internet dan kesulitan dalam mengoperasikan beberapa fitur. Untuk mengatasi hal ini, pihak bank terus berupaya meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan panduan dan edukasi untuk mempermudah akses aplikasi, terutama bagi nasabah yang kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, masalah keamanan juga menjadi perhatian serius, di mana BRImo dilengkapi dengan sistem perlindungan data yang terus diperbarui agar nasabah merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan transaksi. Agit Chandra ikut menanggapi hal tersebut ia mengatakan bahwa :

“Kami di *Customer Service* juga menerima banyak masukan terkait hal ini. Kami sangat menghargai setiap *feedback* yang diberikan oleh nasabah. Meskipun memang ada beberapa fitur yang masih terbatas, kami terus bekerja untuk mengembangkan BRImo agar bisa memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Kami juga selalu siap membantu nasabah jika mereka mengalami kesulitan teknis atau membutuhkan panduan lebih lanjut. BRImo dirancang untuk memberikan kemudahan, dan kami terus berinovasi untuk memastikan layanan ini bisa memberikan manfaat lebih bagi nasabah.”<sup>88</sup>

Meskipun terdapat beberapa fitur yang masih terbatas, BRI terus berupaya mengembangkan aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, bank selalu siap memberikan bantuan dan panduan bagi nasabah yang menghadapi kesulitan teknis, memastikan BRImo tetap memberikan kemudahan dan manfaat maksimal bagi penggunaannya. Inovasi terus dilakukan untuk

---

<sup>88</sup> Agit Chandra, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Anisa Ramadhaniar, Mahasiswa UIN Jember menyampaikan pendapatnya yaitu :

“Saya merasa bahwa aplikasi BRImo sangat membantu saya dalam mengelola keuangan, terutama dalam hal pembayaran uang kuliah dan transaksi lainnya. Namun, kadang saya mengalami kesulitan saat koneksi internet saya tidak stabil, yang mengganggu transaksi saya. Saya harap BRI bisa terus meningkatkan kestabilan aplikasi, terutama saat koneksi internet kurang memadai. Selain itu, meskipun saya sudah familiar dengan teknologi, terkadang beberapa fitur di BRImo terasa agak membingungkan. Panduan atau tutorial lebih lanjut akan sangat membantu, terutama bagi teman-teman saya yang masih baru menggunakan aplikasi ini.”<sup>89</sup>

Aplikasi BRImo sangat membantu dalam mengelola keuangan, seperti pembayaran uang kuliah dan transaksi lainnya. Namun, masalah koneksi internet yang tidak stabil dapat mengganggu kelancaran transaksi. Pengguna juga merasa beberapa fitur di BRImo masih membingungkan, meskipun sudah familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, diharapkan BRI dapat terus meningkatkan kestabilan aplikasi dan menyediakan panduan atau tutorial lebih lanjut untuk

memudahkan nasabah, terutama bagi mereka yang baru menggunakan aplikasi ini. Fitrotul selaku pemilik kost nayla berpendapat bahwa :

"Penggunaan BRImo sangat membantu saya dalam menjalankan berbagai transaksi keuangan, mulai dari transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembelian kebutuhan sehari-hari. Aplikasi ini memudahkan saya untuk melakukan semuanya dengan cepat dan praktis, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang atau ATM. Namun, saya juga menghadapi beberapa kendala, seperti saat jaringan internet kurang stabil, transaksi menjadi terhambat, atau ketika aplikasi sedang dalam masa pemeliharaan sistem. Meski begitu, manfaat

---

<sup>89</sup> Anisa Ramadhaniar, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

yang diberikan BRImo jauh lebih besar, dan saya berharap ada perbaikan di masa depan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga pengalaman menggunakan BRImo bisa lebih optimal."<sup>90</sup>

**Gambar 2.5**  
**Pengajuan Kendala Melalui Aplikasi BRImo**



Dila, mahasiswa ITS Mandala Jember, juga merasakan manfaat besar dari BRImo. Ia mengatakan:

“Sebagai mahasiswa, BRImo sangat membantu saya dalam mengelola kebutuhan keuangan dengan lebih mudah. Mulai dari membayar kuliah, membeli pulsa, hingga transfer uang ke teman, semua bisa saya lakukan dengan cepat melalui aplikasi ini. Namun, ada kalanya aplikasi ini mengalami gangguan atau sedikit lambat, terutama saat jaringan internet kurang stabil. Meski demikian, kemudahan yang diberikan BRImo jauh lebih besar, dan saya tetap merasa aplikasi ini sangat berguna untuk aktivitas saya sehari-hari.”<sup>91</sup>

Dari berbagai pendapat nasabah di atas, terlihat jelas bahwa BRImo memberikan kemudahan nyata dalam mengelola transaksi finansial dengan cepat, praktis, dan aman. Namun, seperti yang disampaikan oleh Bapak Saksono Hendry, kendala terkait batasan transaksi harian kadang membuat nasabah harus datang langsung ke

<sup>90</sup> Fitrotul, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

<sup>91</sup> Dila, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

bank. Hal ini sedikit mengurangi kenyamanan, meskipun BRImo tetap memberikan efisiensi dalam pelayanan perbankan digital.

"Secara keseluruhan, saya merasa BRImo sangat membantu dalam mempermudah berbagai transaksi perbankan, mulai dari pembayaran tagihan hingga transfer antarbank. Aplikasi ini membuat saya bisa mengatur keuangan dengan lebih praktis tanpa harus pergi ke bank. Namun, ada kalanya aplikasi ini mengalami kendala teknis seperti lambatnya proses transaksi atau kendala dalam koneksi yang membuat saya sedikit kesulitan. Meskipun demikian, saya tetap merasa bahwa BRImo sangat memudahkan, dan saya berharap kendala-kendala kecil ini bisa segera diatasi."<sup>92</sup>

Kesimpulannya, meskipun aplikasi BRImo memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola keuangan dan melakukan transaksi perbankan secara praktis, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh nasabah. Beberapa masalah utama yang dihadapi adalah ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, kesulitan dalam mengoperasikan fitur tertentu, serta kekhawatiran tentang keamanan akun. Selain itu, masih ada nasabah yang merasa kurang familiar dengan beberapa fitur, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, diharapkan BRI terus meningkatkan kestabilan aplikasi, menyediakan panduan atau tutorial yang lebih mudah dipahami, serta memperkuat fitur keamanan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

---

<sup>92</sup> Saksono Hendry, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Desember 2024

### C. Pembahasan Temuan

Adapun beberapa temuan yang akan dibahas untuk menjawab fokus penelitian pada penelitian diantaranya yaitu :

#### **1. Implementasi Aplikasi Brimo sebagai Strategi Transformasi Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

Aplikasi BRImo merupakan wujud transformasi digital yang dilakukan oleh BRI untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang cepat, praktis, dan fleksibel. Di Jember, implementasi BRImo bertujuan mengubah kebiasaan transaksi dari manual ke digital. Hal ini selaras dengan visi transformasi digital yang mengutamakan efisiensi operasional dan peningkatan pengalaman pengguna. Dalam konteks Jember, BRImo telah dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang beragam, termasuk mahasiswa dan pelaku UMKM, dengan fitur-fitur seperti QRIS, transfer, dan pembayaran tagihan.

Fitur-fitur unggulan BRImo, seperti login biometrik, pembayaran QRIS, tarik tunai tanpa kartu, dan investasi tabungan emas, menjadi daya tarik utama aplikasi ini. Fitur tersebut memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara fleksibel tanpa harus mendatangi kantor cabang. Di Kantor Cabang Jember, fitur-fitur ini membantu nasabah, khususnya mahasiswa dan pelaku usaha kecil, untuk lebih mudah mengakses layanan perbankan. Dengan inovasi

yang terus diperbarui, BRImo memberikan pengalaman layanan yang lebih personal dan relevan bagi kebutuhan nasabah di era digital.

Peningkatan efisiensi operasional menjadi salah satu hasil dari implementasi BRImo di Jember. Sebagian besar transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti pembayaran tagihan atau transfer dana, kini dapat diselesaikan secara digital. Hal ini mengurangi beban kerja karyawan di kantor cabang dan memungkinkan mereka untuk fokus pada pelayanan yang lebih kompleks. Selain itu, nasabah dapat menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa batasan waktu dan tempat, yang merupakan inti dari transformasi digital.

Meskipun begitu, pelaksanaan aplikasi BRImo di Jember tidak luput dari berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan akses internet di beberapa wilayah pedesaan yang masih memengaruhi efektivitas layanan digital. Selain itu, masalah literasi digital di kalangan masyarakat tertentu juga menjadi hambatan dalam mendorong adopsi aplikasi ini secara luas. Nasabah yang kurang terbiasa dengan teknologi mungkin memerlukan edukasi tambahan agar dapat memanfaatkan fitur-fitur BRImo secara optimal.

Dalam konteks ini, teori Paavola menekankan bahwa transformasi digital memerlukan penggunaan teknologi terbaru yang mampu memberikan dampak signifikan pada perusahaan, termasuk menjamin kepuasan pelanggan dengan mengubah strategi pemasaran

dan model bisnis. Menurut Stich., transformasi digital memiliki tiga indikator utama yaitu *Resources* (Sumber Daya) mencakup infrastruktur teknologi, tenaga kerja yang terampil dalam operasional digital, serta investasi finansial dalam pengembangan aplikasi, *Information Systems* (Sistem Informasi) terlihat dari keamanan data, kecepatan pemrosesan transaksi, serta integrasi aplikasi dengan layanan lain seperti QRIS dan tarik tunai tanpa kartu, yang meningkatkan efisiensi dan pengalaman pengguna, *Culture and Organization Structure* (Budaya dan Struktur Organisasi) tercermin dalam perubahan pola kerja di BRI KC Jember, di mana staf bank tidak lagi hanya melayani transaksi manual, tetapi juga berperan dalam edukasi digital bagi nasabah, serta adanya strategi pemasaran digital untuk meningkatkan adopsi BRImo di kalangan masyarakat.

Dalam konteks BRImo, ketiga indikator ini terlihat jelas melalui pengelolaan aplikasi yang efisien, pemanfaatan infrastruktur digital yang optimal, serta perubahan budaya kerja di BRI Kantor Cabang Jember. Dengan pendekatan ini, BRImo tidak hanya mendukung transformasi digital BRI tetapi juga meningkatkan hubungan dengan nasabah serta mendukung pengembangan ekonomi lokal di Jember.<sup>93</sup>

Dalam penelitian terdahulu oleh Sascha Kraus, transformasi digital dianalisis melalui tinjauan literatur sistematis dengan

---

<sup>93</sup> Paavola, R., Hallikainen, P., Elbanna, A., & Holloway, R., 2017, *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) Role Of Middle Managers In Modular Digital Transformation: The Case Of Servu Recommended Citation Role Of Middle Managers In Modular Digital Transformation: The Case Of Servu*, 887–903. [http://aisel.aisnet.org/ecis2017\\_rphttp://aisel.aisnet.org/ecis2017\\_rp/58](http://aisel.aisnet.org/ecis2017_rphttp://aisel.aisnet.org/ecis2017_rp/58)

mengklasifikasikan dampaknya ke dalam tiga kelompok: teknologi, bisnis, dan sosial. Hasil penelitian terdahulu relevan dengan implementasi BRImo di Jember, di mana tantangan seperti literasi digital rendah dan kebutuhan adaptasi nasabah terhadap layanan berbasis teknologi mengemuka. Sejalan dengan rekomendasi Kraus., pentingnya pelatihan bagi karyawan dan nasabah diungkapkan sebagai upaya untuk memastikan transformasi digital memberikan manfaat optimal. Dengan pendekatan lokal yang lebih spesifik, penelitian ini melengkapi diskusi global tentang transformasi digital dengan menyoroti dampak teknologi pada layanan perbankan di era digital.<sup>94</sup>

Aplikasi BRImo di BRI Kantor Cabang Jember memberikan layanan perbankan yang cepat, praktis, dan fleksibel melalui fitur-fitur seperti login biometrik, pembayaran QRIS, tarik tunai tanpa kartu, dan investasi tabungan emas. Dengan mengalihkan transaksi manual ke digital, BRImo meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi beban staf cabang, dan memudahkan nasabah mengakses layanan kapan saja. Namun, tantangan seperti keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital masih menghambat adopsi aplikasi ini. Teori Paavola menunjukkan bahwa BRImo memanfaatkan teknologi terbaru, pengelolaan sumber daya digital, dan perubahan budaya kerja untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang sejalan dengan temuan Sascha

---

<sup>94</sup> Sascha Kraus, *Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research*. journals.sagepub.com/home/sgo, July-September 2021: 1–15

Kraus. yang menekankan pentingnya pelatihan untuk memaksimalkan manfaat transformasi digital.

## **2. Manfaat Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Peningkatan Efisiensi Pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember**

Penggunaan aplikasi BRImo secara signifikan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember. Aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi dasar, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan cek saldo, secara mandiri langsung dari ponsel mereka tanpa harus datang ke kantor cabang. Dengan ini, antrean di bank berkurang, sehingga waktu tunggu nasabah menjadi lebih singkat. Hal ini juga memberikan fleksibilitas kepada nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi oleh jam operasional bank.

Keberadaan BRImo juga memberikan dampak positif bagi operasional kantor cabang. Karena transaksi dasar dapat dilakukan melalui aplikasi, staf bank dapat lebih fokus pada kebutuhan nasabah yang lebih kompleks, seperti pengajuan kredit, pengelolaan investasi, atau konsultasi keuangan. Risky Handayani, Supervisor BRI Kantor Cabang Jember, menjelaskan bahwa pengalihan transaksi dasar ke BRImo meningkatkan efisiensi operasional bank secara signifikan. Staf memiliki waktu lebih banyak untuk memberikan layanan yang

membutuhkan perhatian khusus, sehingga produktivitas di cabang juga meningkat.

BRImo juga memberikan keuntungan tambahan bagi nasabah dengan mobilitas tinggi. Fitrotul, seorang pemilik kost, menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola kebutuhan finansialnya tanpa harus meninggalkan usaha yang dikelolanya. Dengan BRImo, ia dapat menghemat waktu karena semua transaksi dilakukan dari ponsel, seperti pembayaran tagihan dan transfer uang. Fitur-fitur keamanan seperti autentikasi sidik jari memberikan rasa aman, sehingga nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi ini untuk keperluan keuangan sehari-hari.

Dampak positif BRImo dirasakan pula oleh mahasiswa seperti Anisa dari UIN Jember. Sebagai mahasiswa, ia sering harus melakukan pembayaran uang kuliah atau membeli pulsa, yang sebelumnya mengharuskannya pergi ke ATM atau bank. Dengan BRImo, ia dapat melakukan semua transaksi tersebut langsung dari ponselnya, bahkan saat berada di kampus. Kemudahan ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga memungkinkan Anisa untuk lebih fokus pada kegiatan akademik tanpa terganggu oleh urusan finansial yang memakan waktu.

Bagi staf pelayanan, seperti Agit Chandra selaku *Customer Service*, BRImo juga memberikan dampak yang positif. Menurutnya, aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi bagi nasabah, tetapi

juga mengurangi beban kerja staf di Kantor Cabang Jember. Dengan nasabah yang semakin terbiasa menggunakan aplikasi untuk kebutuhan transaksi dasar, jumlah nasabah yang datang ke bank hanya untuk layanan tersebut berkurang drastis. Hal ini membuat pelayanan di cabang menjadi lebih terorganisir dan berkualitas.

Manfaat penggunaan *Mobile Banking* seperti BRImo dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dapat dijelaskan melalui Teori Tjiptono dan Chandra. Teori ini menyoroti lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. BRImo berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan melalui dimensi *reliability* dengan memberikan layanan yang konsisten dan akurat, serta *responsiveness* dengan menyediakan akses layanan kapan saja dan di mana saja. Kemudahan transaksi mandiri yang ditawarkan BRImo, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, membuat nasabah lebih puas karena pelayanan yang cepat dan efisien, sementara staf di kantor cabang dapat lebih fokus pada kebutuhan layanan yang lebih kompleks.<sup>95</sup>

Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian Nurul Hidayah. yang berfokus terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. Penemuan dari penelitian terdahulu menguatkan pentingnya inovasi fitur dalam aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan mengacu

---

<sup>95</sup> Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, Leonard L, *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc*, Journal of Retailing; Greenwich Vol. 64, Iss. 1, (Spring 1988): 12.

pada hasil tersebut, penelitian ini menyoroti bagaimana fitur-fitur unggulan BRImo seperti QRIS, autentikasi biometrik, dan tarik tunai tanpa kartu mampu mendukung kepuasan nasabah di Kantor Cabang Jember. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa tantangan seperti literasi digital rendah dan akses internet yang terbatas menjadi hambatan dalam implementasi teknologi ini, yang perlu diatasi melalui edukasi dan pengembangan infrastruktur.<sup>96</sup>

Penggunaan aplikasi BRImo secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember dengan memungkinkan nasabah melakukan transaksi dasar secara mandiri, sehingga mengurangi antrean di bank dan memberikan fleksibilitas akses layanan kapan saja. Aplikasi ini tidak hanya menguntungkan nasabah dengan mobilitas tinggi, seperti pemilik usaha dan mahasiswa, tetapi juga meningkatkan produktivitas staf bank dengan mengalihkan fokus mereka pada kebutuhan layanan yang lebih kompleks. Dalam konteks teori kualitas pelayanan Tjiptono dan Chandra, BRImo meningkatkan dimensi *reliability* melalui layanan yang konsisten dan *responsiveness* dengan akses yang mudah dan cepat. Penelitian ini relevan dengan penelitian Nurul Hidayah, yang menyoroti pentingnya fitur inovatif dalam *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Meskipun demikian, tantangan

---

<sup>96</sup> Nurul Hidayah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 4 Nomor 2 / Desember 2022

seperti literasi digital rendah dan koneksi internet yang terbatas menjadi hambatan yang harus diatasi melalui edukasi dan pengembangan infrastruktur untuk mendukung penerapan teknologi ini secara optimal.

### **3. Kendala yang Dihadapi Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Brimo di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember**

Pada penelitian ini, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di BRI KC Jember. Salah satu kendala utama adalah ketergantungan pada koneksi internet yang stabil. Banyak nasabah yang mengeluhkan kesulitan melakukan transaksi ketika sinyal internet mereka tidak memadai, yang menyebabkan transaksi gagal atau terhambat. Hal ini menjadi masalah terutama bagi nasabah yang berada di lokasi dengan jaringan internet yang tidak stabil. Oleh karena itu, kestabilan koneksi internet menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran penggunaan aplikasi BRImo.

Selain masalah koneksi internet, banyak nasabah, terutama yang tidak terlalu akrab dengan teknologi atau ponsel pintar, merasa kesulitan dalam mengoperasikan beberapa fitur aplikasi BRImo. Kendala ini sering kali dialami oleh nasabah yang lebih tua atau mereka yang belum terbiasa menggunakan aplikasi perbankan digital. Meskipun BRImo dirancang dengan antarmuka yang sederhana, beberapa fitur tetap membingungkan bagi sebagian nasabah, terutama

bagi mereka yang baru pertama kali mencoba menggunakan aplikasi perbankan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Bank BRI dalam meningkatkan aksesibilitas aplikasi untuk semua kalangan nasabah.

Masalah lain yang ditemukan adalah kekhawatiran beberapa nasabah terkait dengan keamanan akun mereka. Meskipun BRImo telah dilengkapi dengan fitur keamanan seperti PIN dan verifikasi biometrik, beberapa nasabah merasa cemas mengenai potensi penyalahgunaan data pribadi. Kekhawatiran ini muncul karena ketidakpastian terkait perlindungan data yang diberikan oleh aplikasi. Beberapa nasabah juga merasa kesulitan saat menghadapi masalah terkait akun yang terblokir atau kesulitan dalam memulihkan akses akun. Ini menunjukkan bahwa meskipun fitur keamanan sudah ada, masih ada rasa kurang percaya diri di kalangan nasabah mengenai keamanan data pribadi mereka.

Kendala lain yang sering dihadapi oleh nasabah adalah proses pembaruan aplikasi yang kadang tidak terinstal dengan benar, terutama bagi nasabah yang tidak terbiasa dengan pembaruan rutin aplikasi. Hal ini menyebabkan beberapa fitur terbaru tidak bisa diakses dengan optimal. Beberapa nasabah juga mengeluhkan adanya keterbatasan fitur yang masih harus dilakukan secara langsung di cabang, meskipun aplikasi BRImo terus diperbarui untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Sebagai contoh, beberapa layanan

seperti pengajuan kredit atau layanan nasabah yang lebih kompleks masih harus dilakukan di cabang.

Di sisi lain, meskipun berbagai kendala tersebut ada, Bank BRI tetap berupaya meningkatkan pengalaman pengguna dengan menyediakan panduan dan edukasi untuk nasabah, terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi. Risky Handayani, Supervisor Bank BRI Kantor Cabang Jember, menjelaskan bahwa pihak bank selalu berusaha memperbaiki pengalaman pengguna dan menanggapi keluhan nasabah secara langsung. Panduan dan tutorial yang lebih mudah dipahami akan sangat membantu nasabah dalam mengatasi kesulitan teknis yang mereka hadapi. Selain itu, pembaruan dan peningkatan fitur keamanan terus dilakukan untuk memastikan kenyamanan dan rasa aman bagi nasabah.

Teori kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Lupoyoadi sangat relevan untuk menganalisis implementasi aplikasi BRImo di BRI. Lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, dan biaya, dapat diaplikasikan dalam konteks ini. Kualitas produk BRImo merujuk pada seberapa baik aplikasi berfungsi, dengan antarmuka yang ramah pengguna dan transaksi yang lancar, yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan terkait dengan dukungan pelanggan yang cepat dan edukasi yang jelas tentang cara menggunakan aplikasi. Faktor emosional muncul saat nasabah merasa

bangga menggunakan teknologi canggih dan praktis yang memungkinkan akses perbankan kapan saja. Harga yang lebih rendah untuk transaksi dibandingkan metode tradisional serta biaya yang terjangkau untuk akses aplikasi, seperti biaya internet yang minim, juga menjadi faktor penting dalam kepuasan nasabah. Dengan memenuhi kelima faktor ini, Bank BRI dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap aplikasi BRImo dan bank secara keseluruhan.<sup>97</sup>

Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian Husni Shabri yang membahas transformasi digital dalam sektor perbankan. Fokusnya adalah pada implementasi teknologi digital, seperti layanan mobile banking, untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien dan aman. Hasil penelitian Husni Shabri mendukung pentingnya inovasi digital untuk meningkatkan pengalaman nasabah di sektor perbankan. Dalam konteks ini, penelitian BRImo menunjukkan bagaimana teknologi digital seperti aplikasi mobile banking dapat dioptimalkan dengan mengatasi kendala yang ada. Dengan memperhatikan konektivitas, edukasi teknologi, keamanan data, dan pembaruan aplikasi, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional

---

<sup>97</sup> Jaka Atmaja, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 (2018).

dan kepuasan nasabah, sehingga menciptakan transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.<sup>98</sup>

Penelitian ini menemukan sejumlah kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di BRI Kantor Cabang Jember, seperti ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, kurangnya literasi teknologi pada sebagian nasabah, kekhawatiran terkait keamanan data pribadi, dan masalah teknis seperti pembaruan aplikasi yang tidak optimal. Meskipun demikian, Bank BRI terus berupaya meningkatkan pengalaman pengguna melalui edukasi, panduan, peningkatan fitur keamanan, dan pembaruan aplikasi. Mengacu pada teori kepuasan konsumen Lupoyoadi, lima faktor utama, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya sangat relevan dalam menciptakan kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitas terhadap BRImo. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Husni Shabri yang menekankan pentingnya transformasi digital di sektor perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien. Dengan mengatasi kendala-kendala tersebut, aplikasi mobile banking seperti BRImo dapat dioptimalkan untuk mendukung efisiensi operasional, kepuasan, dan transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

---

<sup>98</sup> Husni Shabri. 2022. *Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*. El-Kahfi | Journal of Islamic Economics, 3(02). <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Penggunaan Mobile Banking dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. Kesimpulannya sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi BRImo di BRI KC Jember meliputi edukasi nasabah, pendampingan instalasi, dan dukungan pelanggan. BRI memastikan koneksi internet stabil, fitur keamanan seperti verifikasi biometrik, serta rutin memperbarui aplikasi untuk meningkatkan fitur dan mengatasi kendala.
2. Aplikasi BRImo di BRI KC Jember meningkatkan efisiensi dengan mendukung transaksi mandiri, mengurangi antrean, dan mempercepat layanan. Sesuai Teori Servqual, BRImo meningkatkan kualitas melalui layanan andal, responsif, dan mudah diakses, mendukung operasional efisien serta kepuasan dan loyalitas nasabah.
3. Kendala penggunaan BRImo di BRI KC Jember mencakup koneksi internet tidak stabil, kurangnya literasi teknologi, kekhawatiran keamanan data, dan pembaruan aplikasi yang bermasalah. BRI mengatasi ini dengan edukasi, dukungan teknis, dan peningkatan fitur keamanan.

## B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang penulis sampaikan antara lain:

1. BRI KC Jember dapat terus mengembangkan fitur BRImo, meningkatkan keamanan transaksi, serta mengadakan pelatihan rutin bagi nasabah yang kurang familiar dengan layanan digital agar adopsi aplikasi lebih luas.
2. Untuk meningkatkan efisiensi, BRI KC Jember sebaiknya memperkuat infrastruktur digital, mempercepat respons aplikasi, dan mengembangkan layanan chatbot atau customer support berbasis AI guna mengurangi antrian di kantor cabang.
3. BRI dapat meningkatkan edukasi digital nasabah, memperkuat sistem keamanan aplikasi, serta bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan akses jaringan yang lebih stabil, terutama di daerah dengan koneksi terbatas.

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

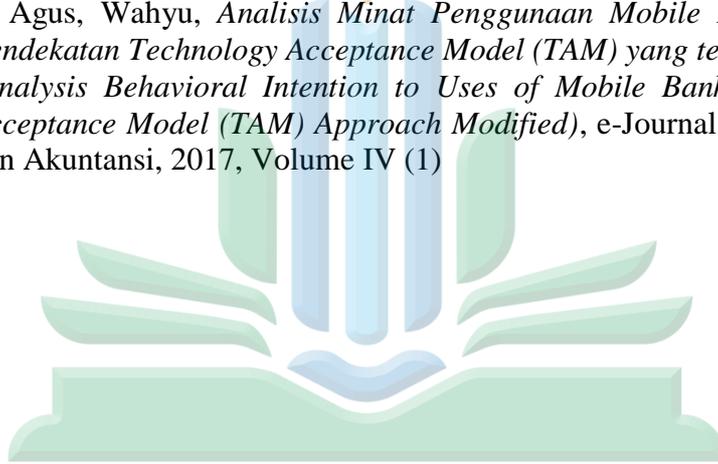
## DAFTAR PUSTAKA

- Adekaye, F.1984 *The element of banking in Nigeria*, Ibadan. Graham Burn., Agene, C. E. 2009 *.Electronic banking in Nigeria: Conceptual issues and supervisory framework*. Bullion publication of the central bank of Nigeria (CBN), 24(4).
- Alfiyah, Siti. 2023. *Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform Studi Kasus BSI KCP Jember Balung*. Journal Of Indonesian Social Society (JISS), <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.61>
- Ardiansyah, Mahendra, *Peran Teknologi dalam Transformasi Ekonomi dan Bisnis di Era Digital*, JMEB Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis Vol 1 No 1 Juli 2023
- Atmaja, Jaka, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 (2018).
- Ayu, Adining. 2023, *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BRI di Kota Jember (Studi Pada Nasabah BRI Generasi Y dan Generasi Z)*.
- Bamoriya, Sharma, *Mobile Banking India: Barriers Inadoptionand Servicepreferences*, Integral Review- A Journal of Management Volume 5, No. 1, June-2012.
- Billah, Tsiqoh, *Bank Rakyat Indonesia's Mobile Banking Services Customers in Jember Sub-Branch Office*, Archives of Business Review –Vol. 8, No.4.2020
- Burhan, Bungin 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana
- Evi, Tiolina, *Transformasi Transaksi Tunai ke Digital di Indonesia*, (CV. AA. Rizky, 2023)
- Hidayah, Nurul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking*, Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 4 Nomor 2 / Desember 2022
- Hussain, A., 2015. *Evaluating Mobile Banking Application: Usability Dimensions and Measurements*. Conference Proceedings - 6th International Conference on Information Technology and Multimedia at UNITEN: Cultivating Creativity and Enabling Technology Through the Internet of Things, ICIMU 2014, 1, 136–140. doi.org/10.1109/ICIMU.2014.7066618

- Hwang, Y. & Malaquias, R. F., 2016. *An Empirical Study on Trust in Mobile Banking: A Developing Country Perspective*. *Computers in Human Behavior*, 54, 453–461. doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039
- Is'adi, Munir, *Perspektif Nasabah Terhadap KUR di Bank Bri Tanjung*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol. 01 No. 03 Edisi Januari - Maret 2024 Hal.
- John W, Creswell. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan*.
- Kraus, Sascha, *Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research*. *Journals.Sagepub.Com/Home/Sgo*, July-September 2021.
- Lestari, Dwi. 2021, *Pengaruh Digitalisasi dalam Pelayanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah BRI KC Jember*.
- Liu, D., (2011). *Resource fit in digital transformation: Lessons learned from the CBC Bank global e-banking project*. *Management Decision*, 49(10).
- Maqbula, Zuhriyatul, *Analisis Keputusan Nasabah dalam Menggunakan E-Banking Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).
- Mardiana, *Tantangan Transformasi Produk Digital dalam Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Kupang)*, No. 3 (Mei 2024).
- Moleong J. Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018 Lieza Muliastari, *Digital Banking Strategy Analysis Of BRI*, *Jurnal Ekonomi*, Volume 11, No 02 September 2022.
- Moleong, J. Lexy. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muchlis, Muhammad, Hanafi. Surah Al-Isra' 17:35. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Muchlis, Muhammad, Hanafi. Surah Al-Mujadilah (58) : 11. Jakarta : Kementerian Agama RI
- Mukhra, Handayani, Uly, *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*, (Aceh : Syiah Kuala University Press, 2019)
- Muliastari, Lieza, *Digital Banking Strategy Analysis Of Bri*, *Jurnal Ekonomi*, Volume 11, No 02 September 2022
- Mulyadi. 2007. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: BPFE-UGM.

- Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito
- OJK. 2020. *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. In Ojk (Vol. 13, Issue April).
- Oktaviani, E., 2023. *Transformasi Digital dan Strategi Manajemen*. Jurnal Oikos-Nomos.
- Paavola, R., 2017, *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) Role Of Middle Managers In Modular Digital Transformation: The Case Of Servu Recommended Citation Role Of Middle Managers In Modular Digital Transformation: The Case Of Servu*, 887–903. [http://aisel.aisnet.org/ecis2017\\_rp](http://aisel.aisnet.org/ecis2017_rp)[http://aisel.aisnet.org/ecis2017\\_rp/58](http://aisel.aisnet.org/ecis2017_rp/58)
- Parasuraman, *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc*, Journal of Retailing; Greenwich Vol. 64, Iss. 1, (Spring 1988).
- Rabiu, Darazo, Ibrahim, *Impact of E-banking on the Operational Efficiency of Banks in Nigeria*, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Vol. 9 , No. 2, Feb, 2019
- Satrya, A. & Putrini, N., (2024). *The Impact of Human Resource Management Practices and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior in Indonesian Sharia Banks*. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(2), 147–161. <https://doi.org/10.29300/AIJ.V9I2.2464>
- Shabri, Husni. 2022. *Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02). <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>.
- Shabri,. 2022. *Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*.
- Sharma, S. K., 2019. *Examining the Role of Trust and Quality Dimensions in the Actual Usage of Mobile Banking Services: An Empirical Investigation*. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Stich, V., 2020, *Measures For A Successful Digital Transformation Of Smes*. *Procedia CIRP*, 93(March), 286–291. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.03.023>
- Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi ke-3, (Bandung: Alfabeta, 2017)

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendidikan Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta , 2010)
- Surachman, Elza, Ade, *Manajemen Keuangan di Era Digital*, (Banten : Sada Kurnia Pustaka, 2023)
- Syafri, Aditya, Riza. 2021. *Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Perekonomian*. Buletin APBN, VI. Jakarta : Kementerian Keuangan RI.
- Syafri, R. A. 2021. *Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Terhadap Perekonomian*. Buletin APBN, VI. Jakarta : Kementerian Keuangan RI.
- Triandaru, S and Budisantoso, T. 2006, *Banks and Other Financial Institutions*, Salemba Empat: Jakarta.
- Wibowo, A. 2022. *Transformasi Ekonomi Digital*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.
- Winarno, Agus, Wahyu, *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)*, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1)



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

## LAMPIRAN LINK DAN SITASI DOSEN

### Sumber Website :

<https://jemberkab.bps.go.id/id>

<https://bri.co.id/brimo>.

<https://bri.co.id/tentang-bri>

[https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB?utm\\_source=chatgpt.com](https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB?utm_source=chatgpt.com)

<https://www.suara.com/bri/2024/05/30/114930/brimo-jadi-mobile-banking-dengan-pengguna-terbanyak-di-indonesia>

### Sitasi Dosen :

Astuti, Puji, Rini, *Partisipasi Bank Indonesia dalam Pengaturan Digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia*, Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 2 (1) 2024.

Setianingrum, Nurul, *Minat Pedagang Pasar Tanjung dalam Menggunakan Qris oleh Bri Unit Tanjung*, Jurnal Pedamas (Pengabdian Kepada Masyarakat) Volume 1, Nomor 4, November 2023

Setianingrum, Nurul,. 2019. *Model Transformasi Manajemen Perbankan*, Surabaya : CV. Jakad Media Publishing.

Rifa'I, Khamdan, *Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital Age*, Journal of Positive School Psychology <http://journalppw.com>. 2022, Vol. 6, No. 10, 2966-2974

Masrohatin, Siti, *Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember*, JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam - Universitas Muhammadiyah Aceh Vol. 3, No. 1, Mei 2023.

Masruroh, Nikmatul, *Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah*, Jurnal Jamas, Vol. 2 No. 1, Februari 2024.

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa saja strategi atau inovasi yang diterapkan melalui BRIImo untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah?
2. Fitur-fitur apa saja yang menjadi keunggulan BRIImo dibandingkan aplikasi mobile banking lainnya?
3. Bagaimana BRI mengedukasi nasabah, terutama yang kurang paham teknologi, agar dapat menggunakan BRIImo dengan mudah?
4. Apakah penggunaan BRIImo berdampak pada pengurangan antrian dan bagaimana cara mengatasi jika ada keluhan dari nasabah terkait layanan di kantor cabang Jember?
5. Apakah ada rencana pengembangan atau peningkatan fitur mobile banking yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan?
6. Apa saja kendala teknis yang sering dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan BRIImo, terutama di wilayah Jember?
7. Bagaimana Bank BRI Kantor Cabang Jember menangani keluhan atau masalah teknis dari nasabah yang berhubungan dengan BRIImo?
8. Apa tantangan terbesar yang dihadapi bank dalam upaya peningkatan layanan?
9. Bagaimana cara bank mengatasi tantangan tersebut untuk memastikan mobile banking dapat berfungsi dengan optimal?
10. Apa saja program edukasi atau promosi yang dilakukan untuk meningkatkan penggunaan BRIImo oleh nasabah di Jember?

11. Apa strategi yang diterapkan bank untuk mempertahankan nasabah dalam jangka panjang? Apakah ada target atau rencana khusus untuk beberapa tahun ke depan terkait layanan yang ingin ditingkatkan atau ditambahkan?



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

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Risky Handayani selaku Supervisor BRI KC Jember



Wawancara dengan Agit Chandra selaku Customer Service BRI KC Jember



Wawancara dengan Santoso Hendry selaku Nasabah BRI KC Jember



Wawancara dengan Dila selaku Mahasiswa ITS Mandala Jember



Wawancara dengan Fitrotul selaku Pemilik Kost Nayla



Wawancara dengan Anisa selaku Mahasiswa UIN Jember

### Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Penggunaan <i>Mobile Banking</i> dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember	1. Transformasi Digital	a. <i>Resources</i> b. <i>Information system</i> c. Gabungan dari <i>culture</i> dan <i>organization structure</i>	1. Informan a. Supervisor b. <i>Customer Service</i> c. Nasabah	a. Pendekatan Kualitatif (Deskriptif) b. Jenis Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ) c. Metode Pengumpulan Data 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi	a. Bagaimana implementasi aplikasi BRImo sebagai strategi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember? b. Bagaimana manfaat penggunaan <i>Mobile Banking</i> terhadap peningkatan efisiensi pelayanan di BRI Kantor Cabang Jember? c. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
	2. Efisiensi Pelayanan	a) <i>Reliability</i> b) <i>Responsiviness</i> c) <i>Assurance</i> d) <i>Empathy</i> e) <i>Tangibles</i>	2. Dokumentasi 3. Kepustakaan		
	3. Kepuasan Nasabah	1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan atau jasa 3. Emosi 4. Harga 5. Biaya			

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataran No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



**SURAT KETERANGAN**

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Inggit Kusuma Dewi  
NIM : 21105010071  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)		✓
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Februari 2025  
Pembimbing  
  
Mutmainnah, S.E., M.E.  
NIP. 199506302022032004





### SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Inggit Kusuma Dewi  
NIM : 211105010071  
Semester : 7 (Tujuh)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 16 Januari 2025  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

  
Ana Pratiwi, S.E., Ak., MSA.  
NIP. 198809232019032003



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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Inggit Kusuma Dewi  
NIM : 211105010071  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Judul : Penggunaan Mobile Banking Dalam memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan Di Era Digital Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

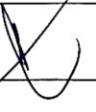
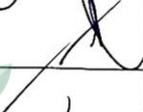
Jember, 20 Januari 2025  
Operator DrillBit  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
(Marifah M. Fah, M.Ed)  
197709142005012004

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



**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI BRI KANTOR CABANG JEMBER**

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan
1	Rabu, 30 Oktober 2024	Penyerahan surat izin penelitian beserta proposal mini	
2	Kamis, 21 November 2024	Proposal ACC	
3	Selasa, 3 Desember 2024	Observasi sekaligus wawancara kepada Risky Handayani (Supervisor)	
4	Jum'at, 6 Desember 2024	Observasi sekaligus wawancara kepada Agit Chandra (Customer Service)	
5	Jum'at, 6 Desember 2024	Wawancara kepada Saksono Hendry (Nasabah)	
6	Jum'at, 6 Desember 2024	Wawancara kepada Dila (Nasabah)	
7	Jum'at, 6 Desember 2024	Wawancara kepada Anisa Ramadaniar (Nasabah)	
8	Jum'at, 6 Desember 2024	Wawancara kepada Fitrotul (Nasabah)	

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

  
 sekretaris BRI



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

Nomor : B. ~~20~~ /KC-XVI/SDM/01/2025  
Lamp. : -  
Perihal : **Keterangan selesai penelitian**

Jember, 16 Januari 2025

Kepada Yth :  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN KH ACHMAD SIDDIQ  
Jember  
Di  
Jember

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

Nama / NIM : Inggit Kusuma Dewi / 21105010071  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Judul Penelitian : "PENGUNAAN *MOBILE BANKING* DALAM  
MEMANFAATKAN TRANSFORMASI SEKTOR  
PERBANKAN DI ERA DIGITAL PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JEMBER."  
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember  
Lama Penelitian : 30 Oktober 2024 sd 6 Januari 2025

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**



  
Dian Wahyu Purnamasari  
SPO

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-~~17~~ /Un.22/7.a/PP.00.9/10/2024 25 Oktober 2024  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Pimpinan Bank BRI Kantor Cabang Jember  
Jl. Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember,  
Jawa Timur 68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Inggit Kusuma Dewi  
NIM : 211105010071  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Penggunaan *Mobile Banking* Dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan di Era Digital Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

  
Nurul Widyawati Islami Rahayu

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



f.

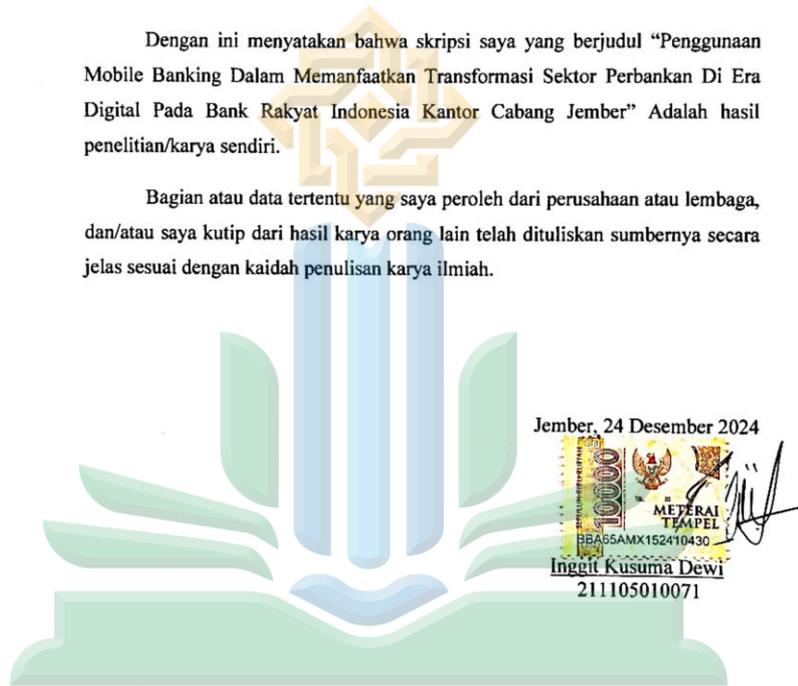
## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inggit Kusuma Dewi  
NIM : 211105010071  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Penggunaan Mobile Banking Dalam Memanfaatkan Transformasi Sektor Perbankan Di Era Digital Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor 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  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



Nama : Inggit Kusuma Dewi  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 31 Mei 2004  
Alamat : Dusun Bendorejo Desa Karangrejo RT.003  
RW.011 Kecamatan Gumukmas Kabupaten  
Jember  
Riwayat Pendidikan : TK DEWI MASYITOH 19  
SDN KARANGREJO 04

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
SMP NEGERI 02 PUGER  
SMK PGRI 05 JEMBER  
UIN KHAS JEMBER