

**OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL BRIMO
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH
BANK BRI CABANG JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Ifanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL BRIMO
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH
BANK BRI CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Ilfanny Dwi Azalia
JEMBER
NIM : 212105010029

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL BRIMO
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH
BANK BRI CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh:

Ilfanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029

Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Wildan Khisbullah Suhma, S.Akun., M.Ak.
NUP. 202109194
J E M B E R

**OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL BRIMO
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH
BANK BRI CABANG JEMBER**

SKRIPSI

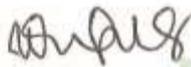
Telah diuji dan diterima
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu
Tanggal : 30 April 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

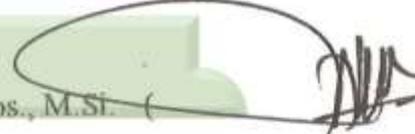


Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M., CRMP.
NIP.197404201998032001



Putri Kamilatul Rohmi, S.E., Sy., M.E.
NIP.199209142020122011

Anggota:

1. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. ()

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

2. Wildan Khisbullah Subma, S.Akun., M.Ak. ()

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP.196812261996031001

MOTTO

﴿٦﴾ يُسْرًا أَلْغُسْرُ مَعَ إِنَّ ﴿٥﴾ يُسْرًا أَلْغُسْرُ مَعَ فَإِنَّ

Artinya : “Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”. (QS. Al-Insyirah: 5-6.)¹



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

¹ Al-Qur'an, Lajnah Pentashih Mushaf. "Departemen Agama Republik Indonesia Al-Qur'an dan Terjemahnya." Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema (2007).

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana dengan lancar. Walaupun karya ini jauh dari kata sempurna namun penulis sangat bersyukur dan bangga bisa sampai pada titik ini. Tiada lembar yang paling indah dalam sebuah karya kecil ini kecuali lembar pengesahan, dengan penuh rasa syukur skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Teristimewa kedua orang tua saya, Bapak Akhmad Sholeh dan Ibu Satirah yang saya cintai dan saya banggakan, terima kasih telah menjadi motivasi dan semangat hidup saya untuk terus belajar mengenai arti perjuangan. Tanpa berhentinya saya ucapkan terima kasih kepada orang tua saya yang telah memberikan dukungan secara material ataupun non material, serta doa yang tiada hentinya untuk kesuksesan saya, karena tiada suatu kata yang seindah lanjutan doa dan tiada doa yang paling khushyuk selain doa yang terucap dari orang tua.
2. Kakak saya tercinta, Agus Akhmad Fauzi dan Dian Rachmawati yang sudah memberikan semangat untuk terus berjuang dan melangkah ke depan serta memberi dukungan secara material.
3. Teruntuk sahabat seperjuangan saya, Miftahul Jannah yang sudah menemani dan selalu mendukung saya selama pengerjaan skripsi ini dan selalu memberikan inspirasi serta selalu ada di setiap senang dan susah, serta teman-teman yang ada di belakang saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
4. Teruntuk teman-teman seperjuangan angkatan 2021, khususnya kelas perbankan syariah 03 yang selalu kompak.
5. Dan yang terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Ilfanny Dwi Azalia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak putus asa dalam proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan oleh diri sendiri dan selamat berbahagia atas segalanya.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap terucap limpahkan kepada sang baginda Nabi Besar Muhammad SAW.

Selesainya skripsi ini dengan judul “Optimalisasi Transformasi Digital BRImo Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember” menjadi salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan Program Sarjana. Di dalam proses penelitian ini tentunya bukan tidak ada suatu hambatan, melainkan penulis harus bekerja keras di dalam mengumpulkan setiap data yang dibutuhkan untuk dapat menyusun skripsi ini. Maka dengan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor UIN KHAS Jember yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di kampus ini.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan fasilitas pendukung untuk mahasiswa dalam perkuliahan.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Dan Bisnis Islam yang selalu memberikan dorongan dan dukungan kepada seluruh mahasiswa.

4. Ana Pratiwi, SE., AK., M.S.A. Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah yang selalu memberikan arahannya dalam program perkuliahan yang saya tempuh.
5. Wildan Khisbullah Suhma, S.Akun., M., Ak. Selaku Dosen Pembimbing saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas waktu luangnya, bimbingan, arahan, dukungan, perhatian dan kesabaran di dalam membimbing saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Tithis Maydawati, Selaku Sekretaris Bank BRI Cabang Jember beserta seluruh karyawan dan nasabah yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu untuk melakukan penelitian dan belajar di Bank BRI Cabang Jember.
7. Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan sebagai bekal.
8. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan harapan.

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

Jember, 30 Februari 2025

Ifanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029

ABSTRAK

Ifanny Dwi Azalia, Wildan Khisbullah Suhma 2025: Optimalisasi Transformasi Digital BRImo Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember.

Kata Kunci: Optimalisasi Transformasi Digital, BRImo, dan Layanan Nasabah.

Transformasi digital *banking* menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Nasabah lebih menyukai kelancaran dan pemanfaatan internet dan seluler di seluruh dunia telah berdampak pada transformasi bentuk-bentuk baru perbankan dan sektor keuangan yang mengarah pada pembentukan perbankan digital. Perbankan digital mengacu pada pemanfaatan teknologi untuk melakukan transaksi perbankan dengan cara yang lancar dan nyaman. Transformasi digital mengacu pada penerapan teknologi digital di berbagai bidang perbankan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus dari permasalahan yang akan diteliti yaitu : 1. Apa Saja Tantangan Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah dan 2. Apa Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka.

Tujuan dari penelitian ini yaitu : 1. Untuk mengetahui Apa Saja Tantangan Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah dan 2. Untuk mengetahui Apa Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka.

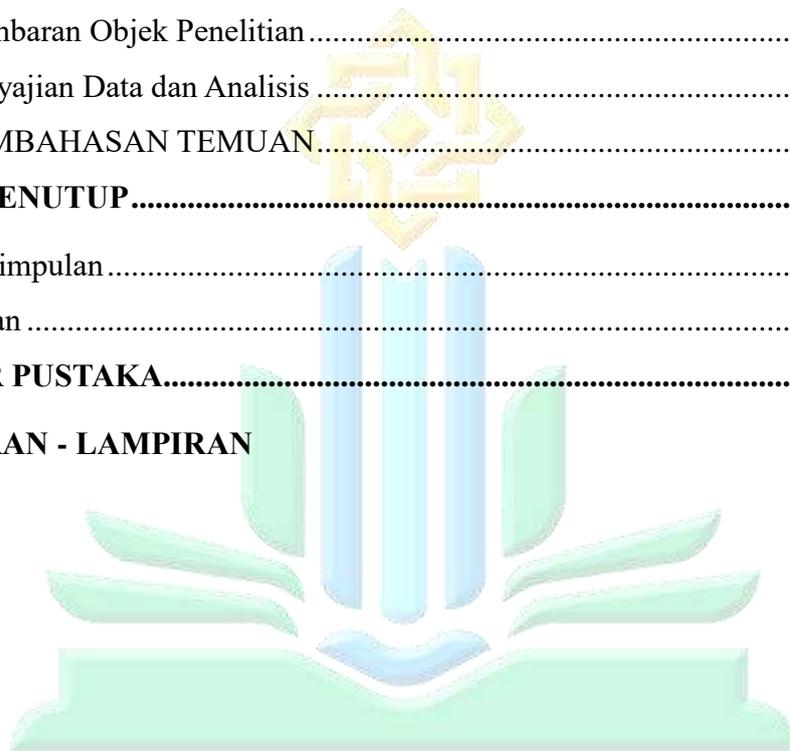
Penelitian dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif atau penelitian lapangan. Dimana penelitian ini harus turun langsung ke lapangan untuk dapat memperluas temuan dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi,

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi transformasi digital dengan menggunakan aplikasi BRImo sangat efektif dalam meningkatkan layanan nasabah Bank BRI Cabang Jember, dengan aplikasi BRImo dapat mempermudah transaksi nasabah secara *real-time* dan membuat transaksi lebih efisien dan aman. Aplikasi BRImo juga memiliki fitur-fitur yang lengkap dan beragam yang bisa digunakan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhannya, untuk tantangan yang terjadi saat optimalisasi transformasi digital BRImo disebabkan oleh beberapa aspek yaitu, yang pertama nasabah yang kurang paham teknologi dan minim pengetahuan terhadap digitalisasi. Kedua, terletak pada keterbatasan infrastruktur teknologi. Ketiga, terletak pada risiko kebocoran data nasabah dan penyalahgunaan data nasabah.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis	12
E. Definisi Istilah	13
F. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori	31
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	45

C. Subjek Penelitian	45
D. Pengumpulan Data.....	46
E. Analisis Data.....	49
F. Keabsahan Data	53
G. Tahap-tahap Penelitian.....	55
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	58
A. Gambaran Objek Penelitian.....	58
B. Penyajian Data dan Analisis	63
C. PEMBAHASAN TEMUAN.....	95
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN - LAMPIRAN	



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

DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
Tabel 1.1 Tabel Data Perbandingan	8
Tabel 2.2 Tabulasi Penelitian Terdahulu	29



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

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Hal
Gambar 1. 1 Penyerahan Simbolik Kendaraan Bantuan.....	10
Gambar 4. 1 Logo Bank BRI Cabang Jember.....	58
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember....	58



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Transformasi digital *banking* menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Nasabah lebih menyukai kelancaran dan pemanfaatan internet dan seluler di seluruh dunia telah berdampak pada transformasi bentuk-bentuk baru perbankan dan sektor keuangan yang mengarah pada pembentukan perbankan digital. Perbankan digital mengacu pada pemanfaatan teknologi untuk melakukan transaksi perbankan dengan cara yang lancar dan nyaman.² Umumnya digital *banking* telah menggunakan istilah-istilah seperti *electronic banking*, *internet banking*, dan *online banking*. Selain itu, adopsi perbankan digital telah mengubah layanan perbankan menjadi lebih efisien dan kompetitif.

Transformasi digital mengacu pada penerapan teknologi digital di berbagai bidang perbankan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing. Proses ini memerlukan perubahan mendalam dengan cara perusahaan berfungsi dan terlibat dengan nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. Transformasi digital mencakup pemanfaatan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan untuk merampingkan operasi perusahaan, meningkatkan analisis data, dan

² Varda Sardana and Shubham Singhania, "Digital Technology in the Realm of Banking: A Review of Literature," *International Journal of Research in Finance and Management* 1, no. 2 (2018): 28–32, <https://doi.org/10.33545/26175754.2018.v1.i2a.12>.

mempercepat pengembangan produk. Transformasi digital memerlukan perubahan budaya perbankan untuk mendorong penerimaan teknologi yang lebih besar dan mempromosikan kreativitas.³ Hal ini untuk memanfaatkan teknologi baru secara efektif, sekaligus menerapkan strategi perbankan yang adaptif dan cepat merespons perubahan di pasar.

Transformasi digital ini bukan tema yang asing dalam pembahasan khususnya dalam dunia perbankan. Pada masa *covid-19*, transformasi digital semakin gencar dilakukan untuk efektivitas pelayanan dan mengurangi peredaran uang serta interaksi sesama manusia. Pasca *covid-19* pun, transformasi digital terus dilakukan dalam rangka meningkatkan layanan bagi nasabah.⁴ Akan tetapi, masalahnya transformasi digital tersebut terdapat adanya tantangan dan hambatan yang di alami oleh pihak perbankan itu sendiri, tantangan dan hambatan ini merujuk pada berbagai kesulitan contohnya individu atau nasabah dalam proses mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, inovasi, dan daya saing. Transformasi digital melibatkan perubahan mendalam dalam cara beroperasi, menggunakan teknologi untuk mendukung berbagai aspek bisnis dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang cepat.

³ Muhammad Cikhil Anwar et al., "Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik Peran Transformasi Digital Dan Tantangan Inovasi Terhadap Keberlanjutan UKM Di Indonesia (Studi Literature Review)," vol. II, 2024.

⁴ Masuroh, Nikmatul et al. "*LITERASI SISTEM TRANSFORMASI DIGITAL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN NASABAH: Digital Transformation System Literacy In Customer Service.*" (Jamnas: Jurnal Abdi Masyarakat 2, no. 1 2024): 406-412.

Tantangan transformasi digital merujuk pada hal-hal yang sulit untuk dicapai atau diatasi dalam proses transformasi digital yang bisa berasal dari faktor eksternal misalnya budaya perbankan dan keterampilan SDM, maupun faktor eksternal lainnya misalnya persaingan pasar dan kebijakan pemerintah. Bisa juga berasal dari faktor internal seperti nasabah yang minim terhadap literasi digital dan keuangan serta karyawan maupun perusahaan sering kali menunjukkan preferensi terhadap metode atau transaksi yang sudah dikenal dan ragu untuk menerima prosedur atau teknologi baru yang dapat menghambat kemajuan transformasi digital atau teknologi. Sementara itu, Hambatan utama adalah keterbatasan teknologi, hambatan penting yang harus diatasi adalah keengganan untuk menerima dan beradaptasi dengan perubahan. Persaingan ketat di pasar juga memberikan tekanan karena perusahaan yang harus terus mengikuti perkembangan teknologi agar tetap relevan dan melampaui pesaing.⁵

Literasi digital dan keuangan yang baik akan menciptakan ekosistem perbankan digital yang baik, termasuk bagi pemahaman masyarakat tentang perbankan digital. Oleh karena itu, perkembangan industri jasa keuangan digital dapat menjadi ancaman bagi masyarakat dengan literasi keuangan yang minim serta literasi digital yang minim. Tidak dipungkiri bahwa literasi keuangan di Indonesia yang masih belum sepenuhnya merata. Masyarakat Indonesia belum sepenuhnya memahami

⁵ Cikhil Anwar et al., "Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik Peran Transformasi Digital Dan Tantangan Inovasi Terhadap Keberlanjutan UKM Di Indonesia (Studi Literature Review)." (Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Logistik JUMATI, 2024), 6.

berbagai produk serta jasa layanan keuangan dari lembaga jasa keuangan formal, hal ini memperlihatkan bahwa literasi keuangan di Indonesia masih tergolong rendah. Literasi keuangan tidak hanya memberikan pengetahuan serta memberikan pula keterampilan keuangan yang bisa digunakan untuk membuat keputusan dalam segi keuangan.⁶ Literasi digital meliputi akses publik terhadap layanan dan infrastruktur digital yang dapat menjadi alat untuk mengakses layanan, serta pemahaman publik terhadap konten, risiko, dan aspek lain dari layanan perbankan digital. Literasi digital adalah kemampuan untuk memahami, mengevaluasi, menilai, menganalisis, dan mengorganisasi informasi yang diperoleh melalui alat teknologi digital.

Teknologi digital akan terus mengubah lanskap perbankan di Indonesia. Survei terhadap pelanggan layanan keuangan Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup besar dalam adopsi internet dan *mobile banking*, yang menunjukkan bahwa saluran digital akan menjadi semakin penting dalam membangun loyalitas dan menghasilkan pertumbuhan bagi lembaga keuangan. Bank melakukan digitalisasi adalah untuk mencapai kepuasan nasabah merupakan hal penting di dalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Nasabah akan berpindah

⁶ Ignasia Tiffani, "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Bank Digital," *Mbia* 22, no. 1 (2023): 152–67, <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i1.2039>.

dari satu bank ke bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan.⁷

Dalam transformasi digital dengan adanya aplikasi-aplikasi digital yang di sediakan oleh pihak perbankan atau sektor keuangan berkontribusi untuk mensukseskan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan oleh perbankan itu sendiri, selain itu juga memberikan kemudahan bagi nasabah tanpa harus ke kantor langsung bisa melakukan transaksi dan tarik tunai. Menurut (Ayu Sadika) sebagai nasabah, dalam jurnal Mulyani mengatakan “ini memudahkan saya karena strategi rumah saya yang jauh dari jangkauan kantor pusatnya sehingga dengan adanya aplikasi digital ini serta ada agen pemerantaraai itu jadi memudahkan banget buat saya”.⁸ Menurut penjelasan di atas, tidak bisa dipungkiri bahwa adanya transformasi digital dalam perbankan Indonesia khususnya Bank Rakyat Indonesia melalui aplikasi-aplikasi yang mereka keluarkan dan mereka kembangkan sehingga sangat memudahkan transaksi para nasabah mereka.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Radar Jember.id pola transaksi masyarakat yang beralih dari transaksi konvensional ke platform digital direspons oleh industri keuangan dengan berbagai produk dan layanan keuangan digital. Tak terkecuali PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau Bank BRI yang berhasil menjawab kebutuhan dan

⁷ Shabri, Husni, Nur Azlina, and Muhammad, *Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia: (El-Kahfi| Journal of Islamic Economics 3, no. 02, 2022).*

⁸ Putri Dwi Endah Mulyani et al., “Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi Kontribusi Jconnect Sipandai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri)” 1, no. 1 (2024): 35–46, <https://doi.org/10.62335/xa3v3y6>.

berubahnya pola transaksi masyarakat secara digital yang melonjak sejak terjadinya pandemi covid-19 beberapa tahun terakhir. Keberhasilan Bank BRI menyediakan layanan digital *banking* tersebut ditunjukkan dari mayoritas transaksi nasabah Bank BRI melalui platform digital yang mencapai porsi 98,41% pada tahun 2022. Hal tersebut diungkapkan oleh Direktur Digital dan Teknologi Informasi Arga M. Nugraha dalam acara *Global Network Week* pada Selasa (14/03/23). Arga menambahkan bahwa peningkatan pelayanan digital terus diupayakan guna memberi kemudahan dan kepuasan kepada pelanggan yang berujung pada peningkatan volume transaksi BRI secara keseluruhan. “nasabah kami telah beralih dari transaksi berbasis kantor cabang ke saluran transaksi digital. Jumlahnya terus meningkat sejalan dengan perjalanan transformasi digital pelanggan. Kenyamanan nasabah menjadi unsur penting bagi BRI, dengan transformasi layanan di dalamnya,” ucap Arga M. Nugroho. “Tak hanya itu dengan adanya BRImo atau aplikasi digital yang kami punya sebagai layanan digital *banking* BRI juga membuat nasabah semakin aman dan nyaman melakukan transaksi. Arga pun menambahkan, digitalisasi tidak menjadi penghalang baik bagi nasabah baru maupun nasabah lama yang masih bertransaksi secara konvensional. Hal ini sangat menarik dan kami juga puas karena pelanggan setia kami tetap *on the track* dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, kami percaya peningkatan transformasi digital ini tetap menjadi strategi untuk menghadapi masa depan,” lanjutnya.⁹

Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu Bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Dengan dukungan teknologi canggih berbasis satelit, Bank BRI optimis dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait akses jasa layanan perbankan yang mudah, aman, dan cepat. Sekaligus memberikan solusi bisnis yang inovatif dan komprehensif. Selain itu, kuantitas serta konektivitas jaringan yang beroperasi secara *real-time online* menjadi *competitive advantages* Bank BRI dalam meraih simpati dari masyarakat untuk mempercayakan pengelolaan finansialnya kepada Bank BRI. Bank BRI selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Kepuasan yang diartikan bukan hanya produk dan jasa saja yang ditawarkan, namun pelayanan yang diberikan kepada nasabah juga sangat penting dalam suatu perusahaan.¹⁰ Salah satunya Bank BRI Cabang Jember menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan termasuk tabungan, deposito, dan giro. Mereka berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah, khususnya di segmen mikro kecil dan menengah guna menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. Transformasi digital dalam dunia perbankan tidak hanya menjadi suatu tuntutan zaman, tetapi juga menjadi faktor pembeda dalam kompetisi layanan antar bank. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi perbankan digital seperti BRImo oleh Bank BRI. aplikasi ini terbukti mampu memberikan kemudahan transaksi secara *real-time*, efisien, dan aman kepada nasabah,

⁹ “Radar Jember, Jawa Pos, Diakses Desember 20, 2024. [Transformasi Digital BRI Berbuah Manis 98% Nasabah Pakai Platform Digital - Radar Jember](#)

¹⁰ “PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”, Diakses Desember 20, 2024. [Home - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati](#)

terutama bagi masyarakat pedesaan dan pelaku UMKM yang menjadi target utama layanan BRImo. Namun, keberhasilan BRImo ini perlu dipahami secara lebih komprehensif dengan membandingkannya terhadap aplikasi digital lain milik bank lain seperti Livin' by Mandiri dan Wondr dari Bank BNI. Jika dibandingkan, BRImo memiliki keunggulan dalam fitur investasi, pembukaan rekening secara *online*, serta fitur tarik tunai tanpa kartu yang sudah terintegrasi dengan baik. Menurut data yang saya dapatkan dari laporan tahunan masing-masing bank pada tahun 2022, porsi transaksi digital Bank BRI melalui aplikasi BRImo mencapai 98,41%, Livin' by Mandiri (97,24%)¹¹ dan Wondr dari BNI (96,11%).¹²

1.1 Tabel Data Perbandingan

Aspek	BRImo (Bank BRI)	Livin' by Mandiri (Bank Mandiri)	Wondr (Bank BNI)
Kemudahan penggunaan	Sangat <i>user friendly</i> , cocok untuk semua kalangan	Tampilan modern, cocok untuk pengguna muda	Tampilan standar, fokus pada fungsi dasar
Fitur pembukaan rekening online	Ada	Ada	Ada
Fitur pembayaran online & top up	Sangat lengkap. Selain fitur <i>top up</i> dan transfer ada juga fitur info lelang dan pengajuan kredit ceria lewat BRImo	Kurang lengkap. Karena belum ada fitur pembayaran tagihan seperti pajak kendaraan dan juga fitur <i>e-wallet</i> yang belum lengkap	Kurang lengkap. Karena belum ada fitur pembayaran dan pembelian tiket kereta api/pesawat melalui <i>mobile</i>

¹¹ "Bank Mandiri", Diakses Desember 20, 2024. [Bank Mandiri - Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda](#)

¹² "Bank Negara Indonesia", Diakses Desember 20, 2024. [Beranda | BNI](#)

Loyalitas nasabah	Tinggi: pengguna UMKM dan daerah terpencil	Tinggi: kalangan pekerja urban/pusat kota	Stabil: pengguna lama
Volume transaksi digital (2022)	98,41% dari total transaksi BRImo	97,24% dari total transaksi Livin' by Mandiri	96,11% dari total transaksi Wondr dari BNI

Sumber: Data diolah dari laporan tahunan masing-masing bank dan pernyataan resmi direksi (2022–2023).

Perbandingan ini menunjukkan bahwa transformasi digital BRImo tidak hanya berhasil dalam penerapannya, tetapi juga mampu bersaing bahkan unggul dibandingkan dengan aplikasi digital perbankan lain dari bank milik negara.

Bank BRI Cabang Jember juga aktif menjalin kerja sama dengan institusi lokal. Salah satu contohnya adalah bantuan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diberikan kepada institusi Universitas Negeri Islam Kiai Achmad Siddiq Jember atau UIN KHAS Jember, penyerahan transportasi bus yang berisi 31 kursi ini dilakukan secara simbolik berupa plat nomor dan surat kendaraan oleh Pimpinan Cabang BRI Jember Bapak Mohamad Sukari kepada Rektor UIN KHAS Jember yaitu Bapak Prof. Babun Suharto di masjid Sunan Kalijaga, Selasa (2021/2022).¹³

¹³ “Radar Jember, Jawa Pos”, Diakses Desember 20, 2024. [Program CSR BRI, UIN KHAS Jember Dapat Bantuan Berupa Satu Unit Bus - Radar Jember](#)

Gambar 1. 1 Penyerahan Simbolik Kendaraan Bantuan



Sumber: [Program CSR BRI, UIN KHAS Jember Dapat Bantuan Berupa Satu Unit Bus - Radar Jember](#)

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti berkeinginan atau tertarik untuk meneliti dan meninjau lebih dalam lagi mengenai optimalisasi transformasi digital BRImo dalam meningkatkan layanan nasabah dengan melakukan pengembangan dan penelitian. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL BRIMO DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH BANK BRI CABANG JEMBER”**

B. Fokus Penelitian

Identifikasi permasalahan dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian. Bagian berikut ini memberikan daftar komprehensif isu-isu fokus yang akan dibahas selama proses studi. Penekanan kajiannya seperti yang dinyatakan, sebagai berikut:

1. Apa Saja Tantangan Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah?

2. Apa Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan singkat yang mengurai fokus spesifik dan ruang lingkup objek penelitian. Tujuan penelitian ini harus berhubungan dengan permasalahan yang telah diutarakan sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apa Saja Tantangan Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah
2. Untuk mengetahui Apa Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mencakup kontribusi berharga yang akan dihasilkan pada penyelesaian penelitian. Penerapannya mencakup bidang teoritis dan praktis, melayani akademisi, lembaga, dan masyarakat luas.

Penggunaan penelitian harus didasarkan pada kepraktisan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis. Masing-masing keuntungan dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menghasilkan keuntungan yang berharga dalam bentuk informasi, pemahaman ilmiah, dan wawasan ilmu yang

menggugah pikiran, yang bermanfaat bagi pembaca dan penulis. Kekhawatiran tersebut berkaitan dengan optimalisasi transformasi digital dengan Bank BRI Cabang Jember. Ini dapat digunakan untuk mengutip materi sekunder dan primer untuk penelitian ilmiah lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Memperoleh wawasan dan pemahaman baru mengenai optimalisasi transformasi digital BRImo di Bank BRI Cabang Jember, serta sebagai kebanggaan atas prestasi yang diraih dan tolak ukur ilmu yang diperoleh selama menempuh studi di kampus UIN KHAS Jember.

b. Bagi UIN KHAS Jember

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan berharga bagi pemikiran ekonomi, khususnya di industri perbankan. Temuan-temuan tersebut dapat dijadikan bahan literatur bagi mahasiswa yang tertarik mempelajari perbankan dan sebagai bahan penelitian untuk menghasilkan publikasi ilmiah di lingkungan UIN KHAS Jember.

c. Bagi Masyarakat Umum

Hal ini dapat menjadi sumber berharga untuk memperluas pengetahuan dan memajukan penelitian di bidang perbankan di masa mendatang.

E. Definisi Istilah

1. Optimalisasi

Optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan yang paling tinggi, atau menjadikan paling maksimal. Jadi, segala sesuatu yang menginginkan hasil yang optimal pastilah melalui cara yang terbaik dan usaha yang maksimal.¹⁴ Optimalisasi merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu dan untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah.

2. Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses mengintegrasikan perkembangan teknologi digital ke dalam semua aspek operasional dan strategis suatu organisasi atau perbankan. Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin pesat telah mengubah lanskap industri jasa keuangan secara fundamental. Dalam era digital saat ini, dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone* di Indonesia membuat lembaga jasa keuangan dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau masyarakat. Secara luas dalam menawarkan produk dengan cara *online*. Dimana industri perbankan

¹⁴ Muhammad, Aidi. "Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps. Com Di Samarinda." Jurnal: Ilmu Administrasi Bisnis 2, no. 3 (2014).

syariah merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang menemani dampak atas kehadirannya era digital saat ini.¹⁵

3. BRImo

BRI Mobile atau bisa disebut dengan BRImo adalah terobosan dari PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk, yang menjadi aplikasi layanan BRI sebagai fasilitas nasabah. BRImo dibentuk sedemikian rupa agar mampu memberikan kelebihan menggabungkan 3 dalam satu fungsi transaksi perbankan, antara lain yaitu *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik dalam satu aplikasi. Aplikasi ini memiliki banyak manfaat mulai dari layanan *internet banking*, cek saldo, *top up*, dompet digital, kliring, riwayat transaksi dan banyak lagi.¹⁶ Sehingga BRImo dikatakan sukses dan kesuksesan BRImo tersebut terpercaya mampu memberikan efektif dan ke efisien dalam bertransaksi karena aplikasi ini menjadi solusi nasabah. Serta, secara data aplikasi BRImo ini secara data sukses menarik perhatian para nasabah untuk menggunakan aplikasi ini dengan jangka waktu yang singkat.

4. Layanan

Layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau

¹⁵ Nafa Latif et al., “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 615–17.

¹⁶ Yulia Nur Afifah et al., “Optimalisasi BRI Mobile Sebagai Bentuk Previlige Kepada Nasabah Di BRI Unit Puger,” *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 2, no. 2 (2024): 64–68, <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i2.232>.

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Layanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.¹⁷ Tujuan dari layanan nasabah adalah untuk memenuhi kebutuhan, mengatasi masalah, dan memastikan kepuasan pelanggan dengan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan.

5. Nasabah

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan tetap dan sering berinteraksi dalam waktu yang cukup lama, nasabah dalam perbankan dibagi menjadi dua yaitu debitur dan kreditur. Debitur atau peminjam adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan bank dengan melewati proses perjanjian dengan bank yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan kreditur atau penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan yang disebut tabungan, dengan melewati proses perjanjian antara bank dan nasabah sebelumnya.¹⁸

¹⁷ Muhammad Rahel et al., "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso," *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (2022): 1–15.

¹⁸ Nadia Azalia Putri et al., "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (June 9, 2023): 43–48, <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.

Dengan adanya transformasi digital yang ada di Bank BRI Cabang Jember, maka dengan harapan bisa menciptakan pengetahuan nasabah terhadap sistem teknologi yang ada di perusahaan saat ini dan bisa mengikuti perkembangan perbankan digital yang dijalankan di perusahaan. Sehingga layanan transaksi bisa berjalan dengan baik.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Untuk mempermudah dalam pembahasan ini, maka peneliti menguraikan bab-bab agar memberikan kemudahan, pemahaman dan pembahasan. Sistematika penelitian ini yaitu:

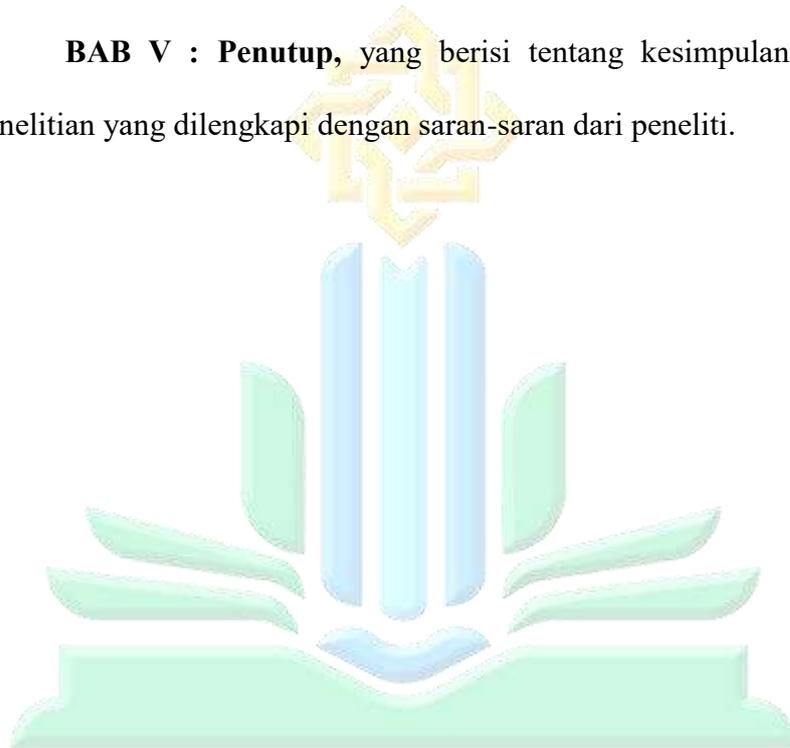
BAB I : Pendahuluan, bab ini merupakan dasar dalam sistematika penelitian skripsi, yang di dalamnya mengemukakan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah, dan sistematika penelitian. Hal tersebut berfungsi sebagai gambaran skripsi secara umum.

BAB II : Kajian Kepustakaan, bab ini berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

BAB III : Metode Penelitian, bab ini berisi tentang metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian, yang berisi tentang hasil yang diperoleh peneliti dari penelitian lapangan. Penyajian data dan analisis data ini akan mendeskripsikan tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan pada BAB III terkait dengan fokus penelitian yang diangkat.

BAB V : Penutup, yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari peneliti.



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

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Budi Hartono, dari kampus Universitas Tidar, Pada tahun 2021. Dengan judul “SDM Digital : Strategi Transformasi Bank Menjadi Bank Digital”.¹⁹

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut menggunakan metode studi pustaka (kualitatif deskriptif) yang dimulai dari pengumpulan dan pencarian data informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen elektronik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses mengubah proses operasional SDM menjadi otomatis dan digerakkan oleh data dan menunjukkan bahwa fungsi MSDM dapat menjadi faktor kunci kesuksesan perusahaan dalam beradaptasi pada era digital. MSDM berperan menciptakan perubahan kebiasaan-kebiasaan digital di dalam perusahaan.

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan peneliti saat ini adalah terletak pada objek yang digunakan. Objek yang dilakukan peneliti saat ini adalah Bank BRI Cabang Jember. Persamaan yang ada pada penelitian ini adalah pembahasan yang sama tentang transformasi digital dan memanfaatkan era digital.

¹⁹ Budi Hartono and Hanung Eka Atmaja, “SDM Digital: Strategi Tranformasi Bank Menjadi Bank Digital” 9, no. 1 (2021): 49–60.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Nurul Ichsan, dari kampus Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Pada tahun 2021. Dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. JASA RAHARJA MEDAN”.²⁰

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang metode ini menggunakan sampel dan variabel tertentu untuk menghitung serta untuk mengetahui hasil yang diinginkan dengan membagikan kuisioner penelitian pada nasabah PT. Jasa Raharja Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak dan itu menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan.

Perbedaan yang ada pada penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini terletak pada objek dan metode yang digunakan. Objek yang dilakukan peneliti saat ini adalah Bank BRI Cabang Jember dengan menggunakan metode kualitatif. Persamaan yang ada pada penelitian ini dapat dilihat pada pembahasan terkait layanan nasabah.

²⁰ Reza Nurul, and Ahmad Karim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan*: (Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora 6 no. 1, 2021), 54-57.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Lastuti Abubakar, dari kampus Universitas Padjadjaran, Pada tahun 2022. Dengan judul “Penguatan Regulasi : Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan di Era Ekonomi Digital”.²¹

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana metode penelitian ini adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial atau masalah tertentu secara mendalam dan terperinci. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terminologi “Bank Digital” semakin familiar seiring hadirnya bank nasional yang mengklaim sebagai Bank Digital dengan menawarkan model bisnis dan operasional berbasis teknologi digital. Berbasis teknologi digital, Bank Digital berpeluang memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen akan layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan. Peluang ini semakin terbuka lebar di masa pandemi yang berdampak pada masyarakat yang lebih banyak menggunakan teknologi digital dalam memenuhi kebutuhannya.

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan peneliti saat ini adalah terletak pada objek penelitian, karena sasaran peneliti saat ini berada di Bank BRI Cabang Jember. Persamaan yang ada adalah membahas tentang transformasi digital era ekonomi digital.

²¹ Lastuti Abubakar et al., “DIGITAL PERBANKAN DI ERA EKONOMI DIGITAL,” vol. 51, 2022.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ini Ketut Raka Utariani, dari kampus Universitas Pendidikan Ganesha, Pada tahun 2022. Dengan judul “Transformasi Digital Sektor Keuangan : Perspektif Finansial Literacy dan Implementasinya Bagi Sektor UMKM”.²²

Penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif yang mana menggambarkan atau menceritakan tentang bagaimana literasi transformasi digital pada saat ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa merujuk pada fenomena transformasi digital di bidang keuangan dan menelisik pada kenyataan bahwa di Indonesia tingkat literasi keuangan begitu rendah, maka selanjutnya yang paling menarik atensi masyarakat adalah efek yang ditimbulkan dari ketepatan adopsi finansial digital di sektor UMKM. Berlandaskan pada literasi keuangan, pelaku UMKM dapat menjadikannya pedoman pengambilan keputusan mengenai implementasi digital *payment* sehingga ketika sistem pembayaran digital di implementasikan tidak memberikan dampak negatif bagi kelangsungan usaha.

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan peneliti saat ini terletak pada objek yang akan diteliti, untuk objek atau sasaran yang akan diteliti peneliti saat ini adalah Bank BRI Cabang Jember. Persamaan yang ada adalah membahas tentang transformasi digital.

²² Utariani and Ni Ketut Raka, Transformasi Digital Sektor Keuangan: Perspektif Financial Literacy dan Implementasinya Bagi Sektor UMKM, (2022).

5. Penelitian dilakukan oleh Rezki Arianty Akob, dari kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya, Pada tahun 2022. Dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar”.²³

Penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif yang mana metode ini menggunakan beberapa sampel dan variabel tertentu untuk menghitung serta untuk mengetahui hasil yang diinginkan dengan membagikan kuisisioner penelitian pada nasabah BUMN (Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, dan Bank Mandiri) di Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah di sebuah bank dan dengan adanya fasilitas *mobile banking* ini memudahkan nasabah bank bertransaksi dan mendorong perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan secara lebih efektif dan efisien secara berkesinambungan melalui akselerasi digitalisasi perbankan. Kualitas layanan nasabah dapat diukur melalui *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Kualitas layanan yang baik berhubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, serta memberikan motivasi untuk berhubungan jangka panjang dengan nasabah.

²³ Rezki Arianty Akob and Zulfikry Sukarno, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar,” *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 11, no. 2 (February 11, 2022): 269, <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>.

Perbedaan yang ada pada penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini terletak pada objek dan metode yang digunakan. Objek yang digunakan oleh peneliti saat ini terletak di Bank BRI Cabang Jember dengan menggunakan metode kualitatif. Persamaan yang ada pada penelitian ini dapat dilihat terkait pembahasan layanan nasabah.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Niken Larassati, dari kampus Institut Agama Islam Tribakti Kediri, Pada tahun 2022. Dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri”.²⁴

Penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari staf kepada para nasabah harus sangat diperhatikan dengan menjanjikan layanan yang segera, akurat dan memuaskan seperti kecermatan dalam melayani nasabah dengan membantu pengaplikasian BSI *Mobile*, karena aplikasi ini dapat membantu transaksi para nasabah dan terdapat banyak fitur-fitur yang sudah di sediakan oleh Bank BSI yang dapat membantu memudahkan segala transaksi yang diinginkan oleh nasabah Bank BSI Trade Center Kota Kediri. Dengan adanya BSI *Mobile* ini meningkatkan pelayanan menjadi lebih efisien dan

²⁴ Strategi Meningkatkan et al., “Strategy to Improve Service Quality Through Banking Digitization at BSI Trade Center Kediri City,” 202 | *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.1473>.

membuat nasabah lebih nyaman bertransaksi dengan BSI *Mobile*. Daya tangkap yang harus dimiliki staf untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap seperti merespons nasabah dengan baik.

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan peneliti saat ini terletak pada objek yang akan diteliti, untuk objek atau sasaran yang akan diteliti peneliti saat ini adalah Bank BRI Cabang Jember. Persamaan yang ada adalah pembahasan terkait meningkatkan layanan nasabah.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Endah Mulyani, dari kampus Universitas Islam Tribakti (UIT), Pada tahun 2023. Dengan judul “Kontribusi Jconnect Sipandai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri)”.²⁵

Penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif kepustakaan yang mana metode ini menggunakan pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan artikel jurnal dan bersumber pada buku primer maupun sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Bank Jatim Syariah *Jconnect* Sipandai berkontribusi mensukseskan suatu kegiatan yang telah direncanakan oleh Bank Jatim Syariah itu sendiri, selain itu juga memberikan kemudahan bagi nasabah tanpa harus ke kantor langsung bisa melakukan transaksi dan

²⁵ Dwi Endah Mulyani et al., “Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi Kontribusi Jconnect Sipandai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri).” : (AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi 1, no. 1, 2024), 35-46.

tarik tunai. Menurut salah satu nasabah Bank Jatim Syariah yaitu Ayu Sadika “ini memudahkan saya karena strategi rumah saya yang jauh dari jangkauan kantor pusatnya sehingga dengan adanya *Jconnect* Sipandai serta ada agen yang memperantarai itu jadi memudahkan banget buat saya”.

Perbedaan yang ada pada penelitian sebelumnya dan peneliti saat ini terletak pada objek penelitian. Objek penelitian yang dilakukan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember. Persamaan yang ada pada penelitian ini dapat dilihat pembahasan terkait meningkatkan layanan nasabah.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Nabila Azura, dari kampus IAI Pangeran Diponegoro Nganjuk, Pada tahun 2023 melakukan penelitian dengan judul “transformasi digital lembaga keuangan syariah : Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0”²⁶

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut menggunakan metode studi literatur (kualitatif deskriptif) yang memfokuskan pada tinjauan dan analisis terhadap literatur-literatur yang relevan dengan topik penelitian tertentu. Penelitian ini menunjukkan pentingnya platform digital pada investasi syariah sehingga memudahkan para nasabah untuk memilih produk investasi atau produk lainnya yang sudah di sediakan oleh perusahaan tersebut. Sehingga hasil penelitian

²⁶ Nabila Azura Qothrunnada et al., “Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang Dan Implementasinya Di Era Industri 4.0,” *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences* 4 (2023), <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>.

ini menggambarkan betapa mudahnya transformasi digital apabila dijalankan dan diterapkan di kalangan nasabah dan platform digital ini memberikan akses lebih mudah dan cepat kepada nasabah.

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan peneliti saat ini terletak pada objek yang digunakan, untuk objek atau sasaran yang akan diteliti peneliti saat ini adalah Bank BRI Cabang Jember. Persamaan yang ada adalah pembahasan yang sama terkait transformasi digital.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Liviana Miftah, dari kampus Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, Pada tahun 2024. Dengan judul “Tantangan Dan Peluang Transformasi Bank Sentral Di Era Digital”.²⁷

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana metode penelitian ini adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial atau masalah tertentu secara mendalam dan terperinci. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital ini tidak hanya mengubah cara kita bertransaksi, tetapi juga membawa dampak yang besar dalam menciptakan inklusi keuangan yang luas dan digitalisasi keuangan ini memainkan peran kunci dalam mencapai inklusi

²⁷ Lestari Liviana Miftah et al., *Tantangan Dan Peluang Transformasi Bank Sentral Di Era Digital*: (Gudang jurnal multidisiplin ilmu 2, no. 6, 2024): 618-628.

keuangan ini, karena layanan keuangan digital dapat diakses melalui perangkat *mobile* atau internet.

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan peneliti saat ini adalah terletak pada objek yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah Bank BRI Cabang Jember. Persamaan terletak pada pembahasan yaitu membahas tentang transformasi bank di era digital.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Rusdianan Rauf, dari kampus Sekolah Tinggi Ekonomi Tri Dharma Nusantara Makassar, Pada tahun 2024. Dengan judul “Optimalisasi Transformasi Digital Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Di Indonesia”.²⁸

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut menggunakan metode kualitatif dengan metode studi kasus dari berbagai artikel yang berkaitan dengan tema ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses transformasi digital bukanlah tanpa tantangan. Banyak UMKM yang menghadapi kendala seperti keterbatasan akses terhadap teknologi, minimnya literasi digital, dan keterbatasan finansial untuk berinvestasi dalam teknologi baru. Dengan mengadopsi teknologi digital solusi inovatif di UMKM. UMKM dapat mengoptimalkan operasional pasar mereka, meningkatkan visibilitas dan akses pasar, serta memperkuat kolaborasi dengan mitra bisnis. UMKM memberikan kontribusi yang

²⁸ Rusdianan Rauf et al., “Optimalisasi Transformasi Digital Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Di Indonesia,” *Bongaya Journal of Research in Management*, vol. 7, n.d..

signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat.

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan peneliti saat ini terletak pada objek yang digunakan, untuk objek atau sasaran yang akan diteliti peneliti saat ini adalah Bank BRI Cabang Jember. Persamaan yang ada dapat dilihat pada pembahasan terkait optimalisasi transformasi digital.



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

Tabel 2. 2 Tabulasi Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	persamaan	Perbedaan
1.	Budi Hartono (2021)	1) Metode penelitian yang digunakan sama yaitu metode penelitian kualitatif. 2) Pembahasan terkait transformasi digital sebuah bank.	1) Objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan objek industri MSDM, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember.
2.	Reza Nurul Ichsan (2021)	1) Pembahasan terkait meningkatkan layanan nasabah	1) Objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan PT. Jasa Raharja Medan, sedangkan Bank BRI Cabang Jember. Merupakan objek peneliti saat ini. 2) Metode penelitian. Metode yang digunakan peneliti sebelumnya yaitu metode kuantitatif, sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif.
3.	Lastuti Abubakar (2022)	1) Metode penelitian yang digunakan peneliti saat ini dan peneliti sebelumnya yaitu metode kualitatif. 2) Pembahasan terkait transformasi digital.	1) objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Bank BCA, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember.
4.	Ketut Raka Utariani (2022)	1) Metode penelitian yang digunakan peneliti saat ini dan peneliti sebelumnya yaitu metode penelitian kualitatif. 2) Pembahasan terkait transformasi digital di era ekonomi digital.	1) Objek penelitian peneliti sebelumnya melakukan penelitian di Bank Mandiri, sedangkan peneliti saat ini terletak di Bank BRI Cabang Jember.
5.	Rezki Arianty Akob (2022)	1) Pembahasan terkait meningkatkan layanan nasabah.	1) Objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan objek pada Bank BUMN

			<p>di Makassar, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember.</p> <p>2) Metode penelitian. Metode yang digunakan peneliti sebelumnya yaitu metode kuantitatif, sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif.</p>
6.	Niken Larassati (2022)	<p>1) Metode penelitian yang digunakan peneliti saat ini dan peneliti sebelumnya yaitu metode kualitatif.</p> <p>2) Pembahasan terkait meningkatkan layanan nasabah.</p>	<p>1) Objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan objek Bank Syariah Trade Center, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember.</p>
7.	Putri Dwi Endah Mulyani (2023)	<p>1) Metode penelitian yang digunakan peneliti sebelumnya dan peneliti saat ini sama yaitu metode kualitatif.</p> <p>2) Pembahasan terkait meningkatkan pelayanan nasabah.</p>	<p>1) Objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Bank Jatim Syariah, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember.</p>
8.	Nabila Azura (2023)	<p>1) Metode penelitian yang digunakan peneliti sebelumnya dan peneliti saat ini sama yaitu metode kualitatif</p> <p>2) Pembahasan terkait transformasi digital.</p>	<p>1) Objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Bank Syariah Indonesia, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember.</p>
9.	Liviana Miftah (2024)	<p>1) Metode penelitian yang digunakan peneliti sebelumnya dan peneliti saat ini sama yaitu metode kualitatif</p> <p>2) Pembahasan terkait transformasi digital.</p>	<p>1) Objek penelitian. Peneliti sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Bank Sentral, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI Cabang Jember.</p>
10.	Rusdaman Rauf (2024)	<p>1) Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti sebelumnya dan saat ini sama yaitu metode kualitatif.</p> <p>2) Pembahasan terkait</p>	<p>1) Objek penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian UMKM, sedangkan peneliti saat ini terletak pada Bank BRI</p>

		optimalisasi transformasi digital.	Cabang Jember.
--	--	------------------------------------	----------------

Sumber : Data Di Oleh dari penelitian terdahulu, 2024.

Persamaan dari tabel yang dijelaskan di atas, pembahasan peneliti sebelumnya dan peneliti saat ini sama yaitu tentang optimalisasi transformasi digital dalam meningkatkan layanan nasabah dan memiliki tujuan yang sama yaitu masyarakat atau nasabah memanfaatkan secara optimal era digital dan meningkatkan layanan nasabah di sebuah perusahaan atau perbankan.

B. Kajian Teori

Segmen ini menyajikan pemeriksaan kritis terhadap kerangka teoritis yang digunakan sebagai lensa untuk melakukan penelitian. Melakukan analisis teoritis secara menyeluruh akan meningkatkan pemahaman peneliti dalam mengkaji permasalahan yang memerlukan perhatian, sesuai dengan tujuan penelitian dan rumusan masalah. Penelitian kualitatif membedakan dirinya dari penelitian kuantitatif dengan menyajikan hipotesis sebagai perspektif daripada mengujinya.²⁹

1. *Leading Digital: Turning Technology Into Business Transformation*

Teori memimpin digital: mengubah teknologi menjadi transformasi bisnis yang dikembangkan oleh George Westerman, Didier Bonnet, Andrew McAfee menyatakan bahwa tekanan bukan

²⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember 2020*,46.

sekedar apa yang telah diinvestasikan oleh perusahaan, tetapi bagaimana pemimpin perusahaan yang membuat perusahaan-perusahaan ini menjadi master digital.³⁰ Digital master menggerakkan transformasi melalui kepemimpinan yang kuat secara *top down* yaitu: menetapkan arah, membangun momentum, dan menjamin bahwa perusahaan akan bersedia dengan teknologi baru. Seorang pemimpin harus terus memikirkan pengalaman pelanggan, operasional internalnya, dan menentukan formula ekonomis untuk membangun kembali model bisnis terbaru. Untuk menjamin transformasi digital berjalan terus perlu dikelola tiga aspek transformasi digital:

- a. **Pertama**, membangun fondasi kapabilitas yaitu dengan inovasi teknologi berlari lebih cepat dari pada kemampuan perusahaan untuk membangun kapabilitas organisasi. Perusahaan terus membangun tiga fondasi: keterampilan digital pengalaman dan pengetahuan karyawan, membangun platform digital yang

terstruktur yaitu dengan penerapan teknologi untuk memperkuat proses bisnis, dan mengembangkan hubungan informasi teknologi dengan bisnis dan interaksi penuh percaya.

- b. **Kedua**, menyelaraskan struktur yang ada: tujuan transformasi digital perusahaan mengukurnya dengan keterkaitan yang tidak dilepaskan. Transformasi digital memberikan peluang yang baik kepada para pemimpin bisnis untuk mengukur kembali insentif

³⁰ Westerman, Didier Bonnet, and Andrew McAfee (2014), *Leading Digital*, Turning

finansial dan non finansial yang akan menjamin sasaran perusahaan.

- c. **Ketiga**, mengukur dan memonitor kemajuan digital: memiliki sistem pengukuran dan monitor yang tepat akan membangun kepercayaan diri bahwa investasi dan perubahan bisnis akan memberikan hasil bagi organisasi. Pengukuran yang tepat juga akan memberikan dampak pada perubahan budaya dalam organisasi. Terdapat empat langkah untuk mengukur dan memantau dengan tepat yaitu: mengelola *scorecard*, mendorong inisiatif untuk mengukur kemajuan inisiatif digital, menghubungkan pengukuran *top down* operasional dan mengembangkan proses tinjauan berulang.

2. *Theory of Resistance to Change*

Teori resistensi terhadap perubahan yang dikembangkan oleh Kurt Lewin menyatakan bahwa kelompok dan individu berinteraksi

dalam lingkungan sosial serta bagaimana mereka merespons perubahan, Kurt Lewin terus mendorong perubahan serta hambatan yang menghalangi perubahan. Kurt Lewin juga memperkenalkan alat analisis berupa Analisis Medan Kekuatan (*Force Field Analysis*) untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan sosial atau dengan mengidentifikasi kekuatan pendorong dan penghambat. Namun dengan adanya tantangan dan hambatan tentunya pihak bank dapat merancang strategi untuk mempercepat perubahan dan

mengatasi resistensi yang ada. Strategi perubahan ini memiliki 3 tahap yaitu:³¹

- a. **Hapus pembekuan (*Unfreeze*)** yaitu dengan menghilangkan kebiasaan lama dan menyiapkan individu atau kelompok untuk menerima perubahan
- b. **Mengubah (*Change*)** yaitu dengan mengimplementasikan perubahan dalam organisasi atau kelompok sosial
- c. **Pembekuan kembali (*Refreeze*)** yaitu menstabilkan perubahan agar menjadi bagian dari budaya organisasi atau perilaku individu.

Dalam transformasi digital yang ada di bank, nasabah dan karyawan sering mengalami resistensi terhadap perubahan karena sudah terbiasa dengan sistem lama. Pihak perbankan perlu menciptakan urgensi (*unfreeze*), memperkenalkan teknologi baru (*change*) terhadap nasabah dan pelatihan terhadap pegawai untuk memastikan nasabah dapat mengadopsi teknologi secara stabil (*refreeze*). Karena setiap perubahan yang terjadi dalam kegiatan nasabah tidak bisa terjadi secara tiba-tiba, tetapi membutuhkan pendekatan sistematis dan penjelasan yang dapat diterima oleh nasabah dan melibatkan tiga tahapan utama yang sudah dijelaskan di atas. Serta, resistensi terhadap perubahan nasabah dan perbankan sering kali terjadi karena kebiasaan yang sudah sering dilakukan atau

³¹ Kurt Lewin, "Human Relations," 1947, <https://doi.org/10.1177/001872674700100103>.

bisa disebut dengan stagnan yang bisa menghambat proses transformasi digital yang dilakukan oleh pihak perbankan. Hal yang menghambat atau menjadi tantangan untuk melakukan perubahan harus dikurangi agar perubahan dapat diterapkan dengan baik dan sukses. Dengan dilakukannya transformasi digital ini tidak menutup kemungkinan kepemimpinan, pegawai dan komunikasi adalah hal yang efektif guna mencapai keberhasilan transformasi digital di bank.

1. Optimalisasi

Pengertian optimalisasi di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan. Menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses. Sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, *system*, atau keputusan) menjadi lebih atau sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif. Dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan menjadi lebih baik atau sepenuhnya sempurna, fungsional atau lebih efektif serta mencari solusi terbaik dari beberapa masalah agar tercapai tujuan sebaik-baiknya sesuai dengan kriteria tertentu.³² Optimalisasi layanan merujuk pada proses meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada

³² Tim Redaksi, K. B. B. I. "Kamus besar bahasa Indonesia", Jakarta: Gramedia (2008).

nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, optimalisasi layanan terdiri dari beberapa aspek, antara lain:

a. Pengelolaan waktu

Memastikan bahwa layanan diberikan dalam waktu yang tepat dan tidak ada penundaan yang tidak perlu. Ini termasuk penjadwalan yang efisien dan manajemen antrian.

b. Kualitas

Meningkatkan standar kualitas dan konsistensi produk atau layanan yang ditawarkan. Ini bisa melibatkan peningkatan proses.

2. Transformasi digital

Transformasi digital adalah istilah komprehensif yang menggambarkan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi internal dan penawaran pasar eksternal. Transformasi digital ditandai dengan perubahan dan transformasi yang digerakkan dan dibangunkan di atas fondasi teknologi. Industri keuangan terutama perbankan menjadi salah satu industri yang bergerak cepat dengan terus memperbaiki layanan dengan memanfaatkan teknologi digital agar terus dapat bertransformasi secara digital.³³ Transformasi digital dalam industri jasa keuangan merupakan sektor riset yang akan memiliki potensi signifikan di tahun-tahun mendatang karena semakin banyak wirausaha

³³ Agus Kurniawan, Agus Rahayu, and Lili Adi Wibowo, "Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia," *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)* 10, no. 2 (2021): 158–81, <https://doi.org/10.34010/jika.v10i2.4426>.

dan semakin banyak perusahaan yang terlibat di dalamnya. Dengan kondisi yang seperti ini perusahaan melahirkan *Financial Technology* (*FinTech*) sebagai solusi alternatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan jasa keuangan. *Financial Technology* juga di definisikan sebagai inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model-model bisnis, aplikasi, proses atau produk-produk dengan efek material yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan dengan ide kreatif dan inovasi teknologi. *Financial Technology* ini memiliki beberapa jenis yaitu:

a. *E-Money*

E-Money atau uang elektronik adalah uang yang dikemas ke dalam dunia digital, sehingga dapat dikatakan dompet elektronik. Uang ini umumnya bisa digunakan untuk berbelanja, membayar tagihan, dan lain-lain melalui sebuah aplikasi. Sejak pemerintah mendorong pembayaran uang elektronik, seperti untuk masuk tol, tiket kereta, tempat wisata milik negara dan sebagainya, tanpa disadari fungsi uang yang tadinya sebagai alat pembayaran yang sah menjadi mulai ditinggalkan, digantikan kartu digital yang lebih praktis dibawa. Contohnya *Tap Cash* BNI, *Brizzi* BRI, dan *Flash* BCA.

b. *Insurance*

Jenis perusahaan yang bergerak dibidang *insurance* ini cukup menarik yaitu menyediakan layanan kepada penggunanya

berupa informasi rumah sakit terdekat, dokter terpercaya, referensi rumah sakit, dan sebagainya. Contohnya Hi Oscar.com perusahaan yang dibangun dengan tujuan untuk memberikan cara yang sederhana, intuitif, dan proaktif dalam membantu para pelanggannya menggunakan sistem layanan kesehatan mereka.

c. *E-Wallet*

E-Wallet sebenarnya juga termasuk dalam kategori *E-Money*. Bedanya *E-Money* menggunakan teknologi berbasis *chip* yang ditanam pada kartu. Dengan bentuknya sebagai kartu *E-Money* menjadi lebih populer karena secara fisik masih bisa dipegang sehingga mudah untuk digunakan sekaligus secara psikologis, pemiliknya merasa nyaman. Sementara *E-Wallet* menggunakan teknologi berbasis server. Pengguna *E-Wallet* saat ini lebih banyak untuk berbelanja *online*, token listrik, pembelian pulsa telepon dan lain sebagainya.³⁴

3. BRImo

BRImo adalah platform perbankan digital yang memudahkan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan. Hal penting yang tidak boleh terlewat dalam

³⁴ Lestari Liviana Miftah et al., *Tantangan Dan Peluang Transformasi Bank Sentral Di Era Digital*: (Gudang jurnal multidisiplin ilmu 2, no. 6, 2024): 618-628.

melakukan proses pengenalan aplikasi BRImo kepada nasabah di Bank BRI Cabang Jember adalah memaparkan keunggulan dari aplikasi BRImo itu sendiri, dimana fitur-fitur unggulan aplikasi BRImo di antaranya:³⁵

a. Pembukaan rekening tabungan baru

Dengan aplikasi BRImo memungkinkan nasabah untuk membuat rekening baru tanpa harus datang ke kantor cabang. Dengan persyaratan memiliki KTP, nomor telepon aktif, alamat email aktif, pulsa minimal 2.000 rupiah yang diperuntukkan untuk menerima kode OTP BRI dan uang setoran pertama untuk membuka dana aktivasi rekening.

b. Penarikan dan setor tunai tanpa kartu (*cardless*)

Nasabah dapat melakukan tarik tunai dan setor tunai tanpa kartu ATM (*cardless*), meskipun kartu ATM tidak terbaca, rusak, atau terblokir. Transaksi ini dapat dilakukan melalui aplikasi

BRImo di mesin ATM.

c. Transaksi transfer

BRImo memungkinkan nasabah melakukan transfer uang kapan saja dan dimana saja, baik antar rekening BRI maupun ke bank

³⁵ N A W Trisnaningrum, S Sishadiyati, and ..., "Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian," *Jurnal Pengabdian ...* 5, no. 3 (2024): 3467–74, <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3672%0Ahttps://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/3672/2563>.

lain. Aplikasi ini juga mendukung transfer melalui QR pedagang dan transfer internasional.

d. Laporan keuangan

Aplikasi BRImo memungkinkan nasabah melihat mutasi rekening harian, mingguan, dan bulanan. Terdapat juga menu catatan keuangan yang membantu nasabah melacak pengeluaran, pemasukan, dan transaksi lainnya.

e. Investasi

BRImo memungkinkan nasabah melakukan investasi seperti Brights, DPLK BRI, e-SBN, RDN, dan deposito tanpa harus datang ke kantor Bank BRI.

f. Pembayaran tagihan

Nasabah dapat membayar berbagai tagihan melalui BRImo, seperti listrik, telkom, BRIVA, LTMPT, pasca bayar, PDAM, pendidikan, TV kabel dan internet, asuransi, cicilan, dan kartu kredit.

g. Transaksi *top up*

BRImo memudahkan nasabah untuk melakukan *top up* Brizzi, dompet digital seperti LinkAja, dana, shopeepay, ovo, gopay, dan i.saku, serta pembelian pulsa dan layanan *streaming*.

h. Pembayaran pajak dan retribusi

BRImo juga memungkinkan nasabah membayar berbagai pajak dan retribusi, seperti pembayaran paspor dan denda tilang polisi

i. Pembelian tiket perjalanan

Melalui BRImo, nasabah dapat membeli tiket perjalanan. Tersedia menu KAI dan Travel untuk memudahkan pembelian tiket kereta api dan perjalanan lainnya

j. Iuran dan donasi

Nasabah dapat membayar iuran BPJS dan memberikan donasi kepada yang membutuhkan melalui menu Donasi di aplikasi BRImo.

4. Layanan nasabah

Layanan berasal dari kata pelayanan yang berarti perihal atau cara melayani, sedangkan menurut istilah layanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain, dan layanan dapat di artikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.³⁶ Dalam meningkatkan layanan nasabah melalui digitalisasi perbankan terdapat ada beberapa faktor, sebagai berikut:

a. Inovasi layanan

Inovasi layanan yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Jember adalah dari segi transaksi. Segala sesuatu hampir dilakukan secara *online*. Tujuannya untuk mempercepat transaksi layanan nasabah.

³⁶ Harahap, Edin Aulia. "Optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan." (Skripsi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang sidempuan, 2023), 10.

Layanan digital yang paling utama adalah BRI *Mobile*. BRI *Mobile* menjadi salah satu aplikasi terlengkap untuk melayani seluruh kebutuhan nasabah karena pada BRI *Mobile* terdapat fitur-fitur baru seperti, pertama: pembukaan rekening *online*. Dimana pada saat melakukan pembukaan rekening nasabah sudah tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang dan sepenuhnya dapat dilakukan melalui aplikasi BRI *Mobile*. Kedua: fitur transaksi yang lengkap. Fitur ini antara lain, transfer antar bank, pembayaran *e-commerce*, transaksi *e-wallet*, dan pembayaran UKT mahasiswa.³⁷

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa jauh layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Serta menjadi tolak ukur apakah layanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada para nasabahnya. Ini mencakup berbagai indikator yang berkontribusi pada pengalaman pelanggan secara

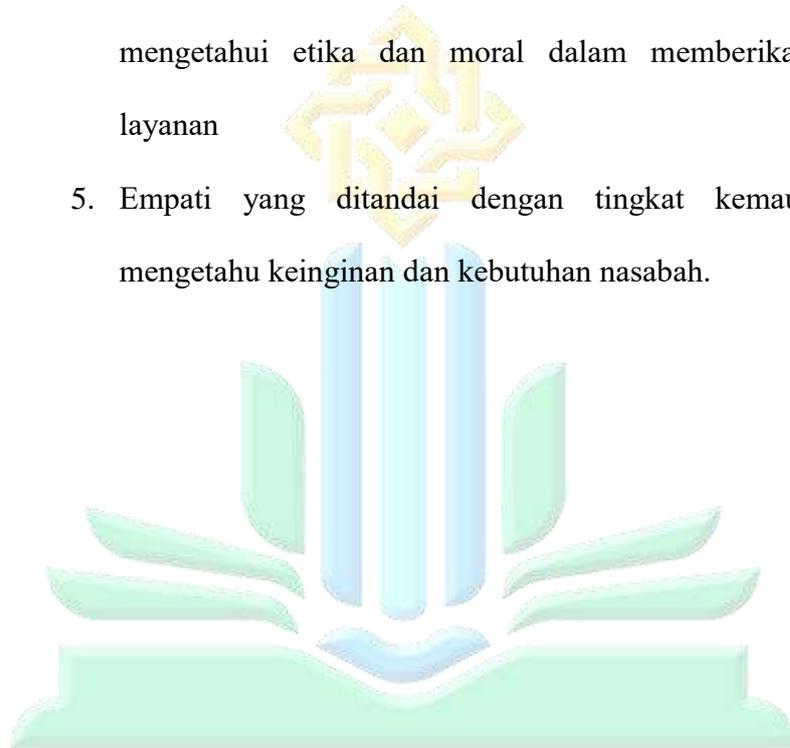
keseluruhan. Menurut Fitsimmons dan Zaenal Mukarom (2019:108) pada jurnal sains ekonomi dan edukasi mengemukakan lima indikator kualitas layanan yaitu:³⁸

1. *Reability* yang ditandai dengan pemberian kualitas layanan tang tepat dan benar

³⁷ Larassati Niken, and Ahmad Fauzi, *Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri*: (Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah 4, no. 2 2022), 202-217.

³⁸ Dwi Endah Mulyani et al., "Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi Kontribusi Jconnect Sipandai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri)."

2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani nasabah dengan cepat
4. *Assurance* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui etika dan moral dalam memberikan kualitas layanan
5. Empati yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah.



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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sugiyono (2021:49) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu metode yang bertumpu dari filsafat *post positivisme*, metode penelitian kualitatif dipakai untuk penelitian yang berfokus kepada kondisi obyek yang alamiah. Selain itu menggunakan teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis yang bersifat induktif atau kualitatif. Hasil yang diperoleh dari menggunakan penelitian kualitatif sendiri adalah menekankan pada makna dari generalisasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara induktif yaitu berdasarkan temuan dan pola-pola yang muncul dari data yang dikumpulkan. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dan interpretatif untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang sedang diteliti.³⁹

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi lapang.

Penelitian lapangan yang juga disebut pendekatan yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara menggali sumber dan hasil dokumentasi serta wawancara internal. Peneliti dalam mencari informasi akan melakukan pengamatan berinteraksi ke lapangan untuk memperoleh fenomena yang terdapat di

³⁹ M.Si. Prof. Dr. Sugiyono, Dr. Puji Lestari, *METODE PENELITIAN KOMUNIKASI (KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN CARA MUDAH MENULIS ARTIKEL PADA JURNAL INTERNASIONAL*: 2021), 51–52.

lapangan. Sehingga dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung di Bank BRI Cabang Jember tentang optimalisasi transformasi digital BRImo dalam meningkatkan layanan nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian mengidentifikasi daerah dimana penelitian akan dilakukan. Wilayah penelitian ini berisikan tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, dan sebagainya) dan unit analisis.⁴⁰ Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bertempat di Jalan Jendral Ahmad Yani No.1, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Adanya alasan pemilihan lokasi tersebut karena memiliki fenomena yang akan diteliti oleh peneliti karena letak alokasi Bank BRI Cabang Jember ini berada di pusat kota, sehingga dengan fenomena atau permasalahan tersebut dapat melalui penelitian ini.

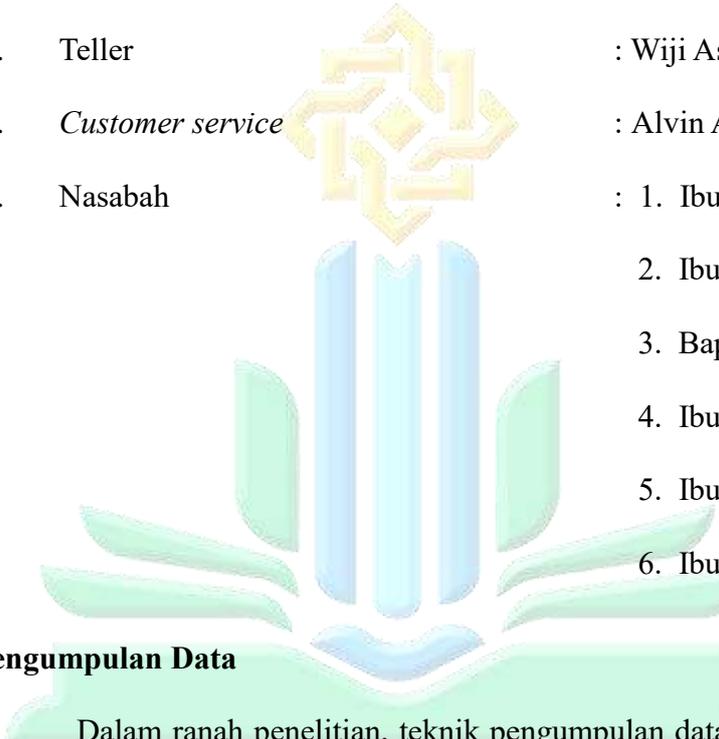
C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan fokus penelitian kualitatif melibatkan pemilihan subjek penelitian yang relevan. Subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok sosial, organisasi, komunitas, atau seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian disebut subjek penelitian.⁴¹ Penggunaan partisipan penelitian sebagai sumber data primer dalam penelitian, peneliti menggunakan intensional atau

⁴⁰ B a B Iv, *Bab Iv Hasil Penelitian Dan Pembahasan*: (2009), 46–67.

⁴¹ Ahmad Adil, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori Dan Praktik*, (2023).

pemilihan informan berdasarkan kriteria dan kesukaan peneliti sendiri, serta memanfaatkan partisipan penelitian sebagai sumber data primer dalam penelitian. Kajian ini mencakup pemilihan kategori informan berikut:

- 
- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Sekretaris | : Tithis Maydawati |
| 2. Teller | : Wiji Astutik |
| 3. <i>Customer service</i> | : Alvin Al Ghazali |
| 4. Nasabah | : 1. Ibu Nabila
2. Ibu Icha Dwi
3. Bapak Feri
4. Ibu Miftahul
5. Ibu Julia Citra
6. Ibu Indiana Kaffa |

D. Pengumpulan Data

Dalam ranah penelitian, teknik pengumpulan data meliputi taktik sengaja yang digunakan untuk mendapatkan data yang diinginkan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk informasi yang relevan mengenai subjek yang diminati. Kegiatan ini meliputi kegiatan mengamati, melakukan wawancara, dan mendokumentasikan informasi.⁴²

Pengetahuan yang kurang mengenai metodologi pengumpulan data akan

⁴² Ahmad Mustamil Khiron Adhi Kusumastuti, *Metode Penelitian Kualitatif*, in *Google Book*, (2019), 33, [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=637LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Kusumastuti,+Adhi,+and+Ahmad+Mustamil+Khoiron,+Metode+penelitian+kualitatif,+Lembaga+Pendidikan+Sukarno+Pressindo+\(LPSP\),+2019.&ots=x40js4h8qy&sig=klIoSVA110S7fE8oooG3e9p7SaA&redi](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=637LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Kusumastuti,+Adhi,+and+Ahmad+Mustamil+Khoiron,+Metode+penelitian+kualitatif,+Lembaga+Pendidikan+Sukarno+Pressindo+(LPSP),+2019.&ots=x40js4h8qy&sig=klIoSVA110S7fE8oooG3e9p7SaA&redi).

mengakibatkan peneliti memperoleh data yang tidak sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan. Adapun macam-macam metode yang harus dilakukan dalam teknik pengumpulan data ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah sebuah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan baik itu yang sedang berlangsung atau masih dalam tahap yang meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek yang menggunakan pengindraan dan merupakan dari suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja atau sadar sesuai urutan.⁴³ Dalam hal ini peneliti menggunakan pengamatan secara langsung di lapangan, terutama dalam melihat dan menganalisis kegiatan yang diteliti berupa optimalisasi transformasi digital BRImo dalam meningkatkan layanan nasabah.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi dimana satu pihak (*interviewer*) mengajukan pertanyaan kepada pihak lain untuk mendapatkan informasi, pendapat atau klarifikasi mengenai suatu topik permasalahan atau fenomena yang dibutuhkan oleh pewawancara (*interviewer*). Menurut Esterberg dalam jurnal analisis teknik wawancara mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga

⁴³ Muh. Fitrah Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus: (CV Jejak Jejak Publisher)*, 2018.

hasil dari wawancara dapat diolah dan dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Wawancara dapat dilakukan dalam tahap awal penelitian dan dilanjutkan dengan wawancara penelitian yang lebih mendalam.⁴⁴ Wawancara bisa dilakukan secara langsung, melalui telepon, atau melalui media digital. Tujuan wawancara untuk mengumpulkan data-data, memahami pengalaman, dan perspektif individu terkait fenomena yang sedang diteliti, hingga menilai keterampilan dan kecocokan untuk posisi tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara semi terstruktur, jenis penelitian ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, yang mana pelaksanaannya lebih bebas apabila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa saja yang dikemukakan oleh informan.⁴⁵

Dengan menggunakan metodologi wawancara ini, peneliti dapat memperoleh informasi dan data sebagai berikut:

- a. Visi Misi Bank BRI
- b. Struktur Organisasi Bank BRI

⁴⁴ Hendro Wijoyo, *Analisis Teknik Wawancara (Pengertian Wawancara, Bentuk- Bentuk Pertanyaan Wawancara) Dalam Penelitian Kualitatif Bagi Mahasiswa Teologi Dengan Tema Pekabaran Injil Melalui Penerjemahan Alkitab*: (Academia.Edu, 2022), 1–10.

⁴⁵ Djoko Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta, 2010.

c. Data-data yang dibutuhkan peneliti

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ada yang namanya dokumentasi, dokumentasi merupakan catatan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau sebuah tempat.⁴⁶

Dokumentasi sangat penting untuk menunjang keberhasilan observasi dan wawancara. Maka, hasil penelitian akan lebih kredibel atau akurat, sebab di dukung oleh potret foto, catatan kecil yang dibuat oleh peneliti. Selain itu, dokumentasi juga dapat mempermudah peneliti mengolah data penelitiannya.

E. Analisis Data

Dalam analisis data, peneliti menjelaskan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dan strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut sehingga di dapat kesimpulan dan jawaban dari permasalahan dari fenomena yang diangkat dari judul atau topik penelitian. Analisis data juga berguna untuk memperjelas agar pembaca mengetahui metode yang digunakan untuk melakukan analisa data juga berguna untuk memperjelas agar pembaca mengetahui metode yang digunakan untuk melakukan analisa data dalam penelitian tersebut. Perlu juga dijelaskan apakah metode analisis data tersebut sudah sesuai

⁴⁶ Mohamad Anwar Thalib, *Pelatihan Teknik Pengumpulan Data Dalam Metode Kualitatif Untuk Riset Akuntansi Budaya*: (Seandanan: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat 2 no. 1,2022).

dengan tujuan penelitian atau tidak.⁴⁷ Penelitian ini menggunakan metode analisis empat tahap yang meliputi Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Adapun langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Catatan lapangan berfungsi sebagai sara untuk menangkap informasi yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan jenis dokumentasi lainnya. Catatan lapangan dibagi menjadi dua bagian berbeda: deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif mengacu pada observasi obyektif yang dilakukan peneliti, mendokumentasikan apa yang dilihat, didengar, dan dialami sendiri tanpa adanya pandangan atau interpretasi subyektif terhadap kejadian yang diamati. Catatan reflektif adalah catatan tertulis yang menangkap persepsi subyektif peneliti, keterangan, pendapat, dan interpretasi tentang hasil yang diperoleh. Catatan-catatan ini

berfungsi sebagai bahan berharga untuk mengembangkan strategi pengumpulan data untuk tahap penelitian selanjutnya. Pengumpulan data dalam penelitian perlu dipantau agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat validitas dan reliabilitas. Walaupun menggunakan

⁴⁷ fitri widiyani Roosinda, "Metode Penelitian Kualitatif," in *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021, 41,
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=xmtgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA42&dq=Roosinda,+Fitria+Widiyani,+dll.,+Metode+penelitian+kualitatif.+Zahir+Publishing,+2021.&ots=utIkqS AKg7&sig=IENpj2Ja5I7NPC8M0hDXwD546M0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.

instrumen yang valid dan reliabel tetapi jika dalam proses penelitian tidak diperhatikan bisa jadi data yang terkumpul bisa salah.⁴⁸

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti merupakan suatu cara dalam memperoleh suatu data yang dibutuhkan, langkah awal yang dilakukan peneliti ialah melakukan observasi terlebih dahulu melihat bagaimana kondisi perusahaan setelah dirasa perusahaan tersebut siap dilakukan penelitian maka peneliti membuat pedoman wawancara guna nantinya memudahkan peneliti dalam memperoleh data. Setelah membuat pedoman wawancara peneliti melakukan penelitian di Bank BRI Cabang Jember, dalam penelitiannya peneliti membedakan data yang dilihat secara langsung dengan data wawancara, dimana hal ini dilakukan agar memperoleh data yang relevan. Setelah proses penelitian dengan cara wawancara selesai maka peneliti juga mengumpulkan data dengan cara dokumentasi beberapa objek atau hal yang bisa memperkuat penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola serta membuang yang dianggap tidak perlu.⁴⁹ Artinya data yang telah di reduksi akan memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas

⁴⁸ Asiva Noor Rachmayani, *Resume: Instrumen Pengumpulan Data: (2015)*, 6.

⁴⁹ Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 2021, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.

dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data berikutnya dan mencari lagi bila diperlukan. Dalam reduksi data dapat pula dibantu dengan alat-alat elektronik dengan memberikan aspek-aspek tertentu guna mempermudah proses reduksi data.

3. Penyajian Data

Data dapat disajikan melalui beberapa cara seperti teks tertulis, gambar visual, grafik, dan tabel. Tujuan penyajian data adalah untuk menggabungkan informasi agar dapat menggambarkan skenario yang ada secara akurat. Untuk memudahkan peneliti memahami temuan penelitian, penting untuk mengembangkan narasi, matriks, atau grafik yang menyajikan informasi atau data secara efektif. Hal ini akan mencegah terjadinya kesulitan dalam memahami penelitian secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu. Penyajian data ini juga bertujuan untuk mempermudah dan memahami tentang apa yang sedang terjadi dengan berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan dan diuji melalui pengumpulan data secara terus menerus.⁵⁰

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diambil sepanjang proses penelitian, bersamaan dengan proses reduksi data, setelah data diperoleh cukup. Kesimpulan sementara kemudian dibuat, dan kesimpulan akhir

⁵⁰ Fadli, Muhammad Rijal, *Memahami desain metode penelitian kualitatif*: (Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum 21, no. 1, 2021), 33-54.

dibuat setelah semua data terkumpul sepenuhnya. Sejak awal penyelidikan, para ilmuwan selalu berusaha memastikan pentingnya data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, penting untuk mencari pola, tema, korelasi, kesejajaran, kejadian berulang, teori, dan sejenisnya. Hasil aslinya masih bersifat awal, ambigu, dan dipertanyakan. Namun, ketika lebih banyak bukti dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan penyelidikan secara keseluruhan, kesimpulannya menjadi lebih pasti. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten.⁵¹ Saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel*.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data mengacu pada tingkat kepercayaan atau keandalan data yang digunakan dalam penelitian tersebut. Hal ini menyangkut sejauh mana data yang dikumpulkan dan hasil analisisnya dapat diandalkan, dipertanggung jawabkan, dan diterima sebagai representasi yang akurat dari fenomena yang diteliti. Pada tingkat yang lebih luas,

⁵¹ Dea Siti Ruhansih, *METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING: (QUANTA: Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perpektif Bimbingan Konseling* 1, no. 1 2018), 1–10.

keabsahan data juga mencakup validitas interpretasi dan kesesuaian antara temuan dengan realitas yang diteliti. Pentingnya keabsahan data dalam penelitian kualitatif terletak pada upaya untuk menghasilkan temuan yang dapat dipercaya dan relevan dengan konteks yang diteliti. Ini melibatkan penggunaan metode dan teknik yang sesuai untuk mengumpulkan data yang akurat dan representatif, serta proses analisis yang cermat dan transparan. Keabsahan data juga mengharuskan peneliti untuk terus-menerus mempertanyakan interpretasi mereka, menggali berbagai sudut pandang dan mengakui adanya potensi bias atau pengaruh subjektif yang dapat mempengaruhi hasil penelitian.⁵²

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknologi. Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penggabungan beberapa prosedur dan sumber untuk mendapatkan informasi. Triangulasi teknik yang bertujuan untuk menilai kredibilitas data hal ini dilakukan dengan memastikan bahwa data berasal dari sumber dan metode yang sama. Misalnya saja data yang dikumpulkan melalui observasi dan kemudian dicek melalui wawancara. Triangulasi sumber adalah metode yang digunakan untuk menilai keandalan data dengan melakukan referensi silang informasi yang diperoleh dari banyak sumber.

Hal ini dapat dicapai dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

⁵² Dedi Susanto et al, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah*: (Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora 1, no. 1 2023), 53–61.

1. Bandingkan data yang diperoleh dari observasi dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan pernyataan publik seseorang dengan pernyataan pribadinya.
3. Analisis wacana seputar situasi penelitian dan bandingkan dengan kemajuan aktual yang dicapai selama periode waktu tertentu.
4. Terlibat dalam analisis perbandingan kondisi dan sudut pandang seseorang dengan beragam gagasan dan sudut pandang orang lain.
5. Bandingkan hasil wawancara dengan isi banyak makalah yang relevan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu: tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan, dan tahap penyusunan laporan.⁵³

1. Tahap pra lapangan

Tahap pra lapangan ini dilakukan sebelum terjun ke dalam kegiatan penelitian. Tahap pertama yang dilakukan peneliti adalah mengidentifikasi beberapa permasalahan yang sudah ada sebelumnya dan dilakukan sebelum terjun ke dalam kegiatan penelitian, dilanjutkan dengan melakukan pencarian referensi yang relevan.

⁵³ Suparyanto dan Rosad, "Strategi Pengelolaan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMAN 1 Ngunut Dan SMAN 1 Rejotangan, Kab. Tulungagung," *Suparyanto Dan Rosad (2020) 5*, no. 3 (2020): 248–53.

Peneliti menyikapi sistem transformasi digital dengan merumuskan judul “optimalisasi transformasi digital BRImo dalam meningkatkan layanan nasabah Bank BRI Cabang Jember.”.

Adapun tahap-tahap Pra Lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan lokasi penelitian
- b. Menyusun rancangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

Setelah izin penelitian diperoleh, maka peneliti akan menuju ke lokasi subjek penelitian tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Guna memperoleh informasi terkait dengan optimalisasi transformasi digital dalam meningkatkan layanan nasabah yang dilaksanakan oleh Bank BRI Cabang Jember.

3. Tahap penyusunan laporan

Secara garis besar penulisan laporan penelitian memuat hal-hal berikut:⁵⁴

- a. Peneliti menemukan dan menentukan masalah yang akan diteliti

⁵⁴ Dr. Etta Mamang Sungadji, M.Si and Dr. Sopiah, M.M., *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Disertai Contoh: (in Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Disertai Contoh, 2024)*, 51.

- b. Melakukan kegiatan pembahasan pustaka untuk memperluas wawasan peneliti tentang latar belakang masalah dan mengetahui tentang apa yang telah dikerjakan oleh peneliti terdahulu
- c. Peneliti menulis usulan penelitian dalam bentuk yang lebih rinci
- d. Peneliti melakukan kegiatan pengumpulan data di lapangan
- e. Peneliti mempertajam kajian pustaka yang telah dilakukan
- f. Peneliti melakukan kegiatan analisis data yang selanjutnya diikuti dengan kegiatan penulisan hasil analisis data
- g. Peneliti menafsirkan hasil analisis data dan menuliskan hasil pembahasan analisis data
- h. Peneliti menyimpulkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulisan laporan tentang bagian ini
- i. Peneliti menuliskan daftar rujukan dan lampiran yang diperlukan
- j. Peneliti menulis artikel berdasarkan laporan penelitian yang telah ditulis.

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

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

a. Gambaran Objek Penelitian

1. Lokasi

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah bank BRI Kantor Cabang Jember yang terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

2. Sejarah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember



Gambar 4. 1 Logo Bank BRI Cabang Jember

Salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). pada awalnya dikenal dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi di Purwokerto”, Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja sebagai lembaga keuangan untuk semua orang kebangsaan Indonesia (pribumi). Bank BRI ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dikenal dengan hari lahir Bank BRI.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946, Pasal 1, BRI merupakan bank pemerintah pertama di Republik Indonesia pada masa pasca kemerdekaan. Operasi BRI sempat terhenti selama perang kemerdekaan tahun 1948 dan tidak sampai perjanjian Renville pada tahun 1949, BRI kembali beroperasi dengan nama baru Bank Rakyat Indonesia Serikat. Bank Koperasi Tani Nelayan (BKTN) yang merupakan penggabungan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM), didirikan pada waktu itu berdasarkan PERPU No. 41 Tahun 1960. (NHM). Setelah itu, BKTN dilebur ke dalam Bank Indonesia sesuai Keputusan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965 dan diberi nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berlaku selama satu bulan, Keputusan Presiden Nomor 17 Tahun 1965 yang menetapkan Bank Negara Indonesia sebagai bank tunggal dicabut. Sesuai dengan aturan baru, NHM menjadi Bank

Negara Indonesia unit II untuk sektor ekspor-impor (Exim) dan Bank Indonesia untuk Koperasi, Tani, dan Nelayan (sebelumnya dikenal sebagai BKTN) digabungkan dengan nama tersebut. Berdasarkan

Undang-undang No. 19 Tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan 13 Tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang pada intinya mengembalikan peran Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan peran Bank Negara Indonesia Unit II di bidang Peraturan dan Ekspor-Impor yang terbagi menjadi dua bank terpisah, yaitu Bank

Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selain itu, berdasarkan UU No. 21 Tahun 1968, tanggung jawab utama BRI sebagai bank umum diperkenalkan kembali.

Sejak 1 Agustus 1992, BRI telah menjadi perseroan terbatas sesuai dengan Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI Tahun 1992. Sejak didirikan pada tahun 1895, PT. BRI (Persero) senantiasa mengutamakan pelayanan kepada rakyat kecil, antara lain melalui pemberian akses pembiayaan kepada pemilik usaha kecil. Bank Rakyat Indonesia saat ini memiliki 4.447 unit kerja yang terdiri dari 1 kantor pusat BRI, 12 kantor wilayah inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Perwakilan Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan di Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

Sebagai perusahaan publik, BRI berdedikasi untuk beroperasi sesuai dengan semua hukum dan peraturan yang berlaku di perbankan dan pasar keuangan. Hal ini memotivasi BRI untuk selalu mengutamakan kepentingan stakeholders dan perbankan yang bertanggung jawab. Cita-cita perusahaan untuk membangun budaya kerja perusahaan yang kuat dan terhormat melalui nilai-nilai perusahaan (corporate value) diterapkan oleh BRI. Integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, kinerja unggul, dan penghargaan kepada sumber daya manusia adalah

beberapa dari prinsip-prinsip tersebut. Komitmen ini juga ditunjukkan melalui tata kelola perusahaan dengan cara sebagai berikut:

- a. Penguatan budaya kepatuhan dan inisiatif kesadaran risiko bagi seluruh karyawan di seluruh area kerja.
- b. Meningkatkan peningkatan kualitas layanan di seluruh unit kerja.
- c. Menjabarkan dan memonitor setiap kemajuan yang dicapai perusahaan ke dalam rencana tindakan yang terukur (RKA) dan dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap unit kerja.

Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

3. Visi dan Misi Bank BRI

a. Visi Bank BRI

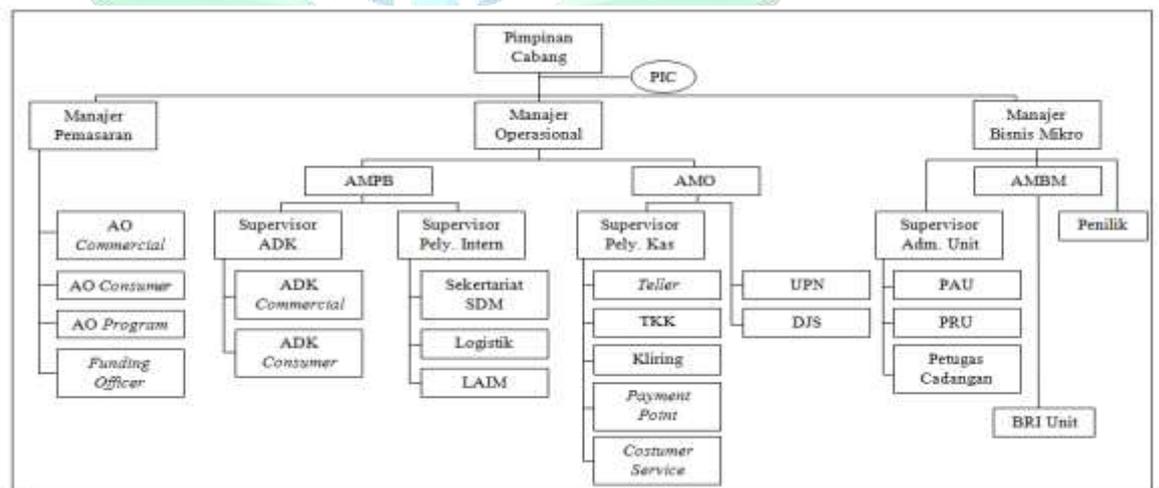
Menjadi Bank Komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah yang ada di seluruh Indonesia agar selalu mempercayai Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank terbaik di Indonesia.

b. Misi Bank BRI

1. BRI menerapkan strategi perbankan terbaik dengan menyalurkan kredit kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

- (UMKM), guna memajukan pertumbuhan ekonomi masyarakat secara umum.
2. BRI menerapkan prinsip-prinsip operasional dan kompetensi dalam manajemen risiko untuk memberikan layanan prima dengan fokus kepada pelanggan melalui sumber daya manusia yang kompeten dengan budaya berbasis kinerja, teknologi informasi yang andal dan siap masa depan, serta jaringan konvensional dan digital yang produktif.
 3. BRI memberikan keuntungan dan manfaat terbaik kepada pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan menjunjung tinggi prinsip keuangan yang sehat dan praktik tata kelola perusahaan yang baik.⁵⁵

c. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember
Sumber PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember

⁵⁵ [Info Perusahaan - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati](#) diakses pada 06 Januari 2025.

b. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian dan analisis data melibatkan manipulasi data penelitian untuk mengatasi masalah spesifik yang sedang di analisis, dengan menggunakan data yang ada atau data terkait. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai strategi pengumpulan data untuk memudahkan penelitian. Peneliti akan menyajikan temuan penelitian, memberikan analisis data secara rinci tentang optimalisasi transformasi digital (BRImo) dalam meningkatkan layanan nasabah Bank BRI Cabang Jember, yaitu:

1. Tantangan Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah

Transformasi digital didefinisikan sebagai proses integrasi teknologi digital ke dalam semua area bisnis, mengubah cara bisnis beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggan. Transformasi digital melibatkan perubahan mendasar dalam budaya organisasi, proses bisnis, dan model bisnis yang di dorong oleh kemampuan digital yang berkembang. Serta membantu para nasabah untuk bertransaksi dimana pun dan kapan pun mereka inginkan. Transformasi digital seperti BRImo ini bisa membantu para nasabah di saat keadaan yang mendesak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sekretaris Bank BRI Cabang Jember, mengenai Teknologi digital

seperti (BRImo) apakah bisa meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam layanan nasabah, Ibu Tithis Maydawati menanggapi:

“Tentunya dengan adanya perkembangan ekonomi dan perkembangan teknologi baik itu seperti BRImo itu juga salah satu bentuk transformasi digital milik Bank BRI yang dari sebelum adanya perkembangan teknologi menjadi adanya perkembangan teknologi. Pembuatan BRImo ini juga tidak asal hanya untuk mengikuti perkembangan teknologi saja tetapi ada tujuan di balik pembuatan aplikasi BRImo, salah satunya yaitu bisa meningkatkan efisiensi dan juga kecepatan dalam layanan dan memenuhi kebutuhan nasabah supaya meningkatkan loyalitas terhadap nasabah setia kami.”⁵⁶

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Dengan adanya aplikasi BRImo ini mengefisienkan pelayanan dan juga kecepatan terhadap layanan karena dengan adanya aplikasi BRImo ini semua transaksi perbankan yang dasar seperti mau blokir kartu debit, ubah pin, dan membuat rekening baru tidak usah datang langsung ke kantor bisa di akses melalui aplikasi BRImo saja. Serta adanya perkembangan teknologi seperti BRImo ini bisa mempercepat layanan yang dirasakan dan meningkatkan *customer experience* oleh nasabah. Tentunya layanan lebih cepat bisa lewat BRImo. Layanan di *baking hall* pun juga lebih cepat karena nasabah yang datang adalah nasabah yang transaksi tidak bisa dilakukan di BRImo contohnya seperti mengubah nomor telepon dan perubahan data pribadi nasabah.”⁵⁷

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Wiji Astutik selaku Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

⁵⁶ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁵⁷ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

“Dengan munculnya aplikasi *mobile* seperti BRImo ini sangat membantu layanan transaksi di Teller seperti yang biasanya nasabah melakukan transaksi transfer datang langsung ke kantor kini sudah bisa dilakukan transfer lewat BRImo, tidak hanya itu saja dengan adanya BRImo ini memudahkan para nasabah untuk melakukan pembayaran lainnya contohnya seperti pembayaran UKT kampus dulu pembayaran harus datang ke kantor untuk sekarang bisa langsung melalui BRImo jadi membuat waktu lebih efisien juga. Serta transaksi-transaksi lainnya seperti pembelian pulsa, *top up e-wallet* dan lain sebagainya. BRImo juga menyediakan fitur untuk memantau pemasukan dan pengeluaran rekening jadi membantu dan memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk mengelola keuangan dan transaksi yang para nasabah lakukan. Jadi, kalau dulu melihat pemasukan dan pengeluaran di buku rekening sekarang bisa melalui BRImo saja yang ada di *handphone* yang selalu ada di genggaman kita dan lebih mudah pengoperasiannya.”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa teknologi digital seperti BRImo ini dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam layanan nasabah berdasarkan beberapa faktor yaitu:

a. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah bisa dilihat dari durasi penggunaan aplikasi BRImo kebanyakan nasabah sudah menggunakan BRImo sudah bertahun-tahun. Dengan adanya nasabah yang aktif dan mengikuti perkembangan fitur-fitur terbaru melalui situs web resmi bank BRI. ini mengindikasikan hubungan nasabah dengan BRImo bukan hanya sekedar pengguna bisa, namun juga nasabah yang antusias terhadap inovasi yang sudah diluncurkan oleh Bank

⁵⁸ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

BRI. Kemudahan yang diberikan aplikasi BRImo kepada nasabah dapat menambahkan rasa loyalitas dan semakin setia dengan inovasi-inovasi yang diciptakan oleh Bank BRI.

b. *Customer Experience* (Pengalaman Nasabah)

Meningkatkan *Customer Experience* atau pengalaman nasabah. Jadi, membuat nasabah menemukan pengalaman baru dengan adanya transformasi digital ini karena sebelumnya para nasabah menggunakan transaksi manual yang mengharuskan datang ke cabang. Namun, sekarang bisa diakses dimana saja. Dengan konsistensi yang diberikan oleh aplikasi BRImo dan Bank BRI Cabang Jember meningkatkan rasa kepercayaan dan rasa nyaman yang merupakan inti dari pengalaman nasabah yang baik.

c. Efisiensi Layanan Transaksi di *Banking Hall*

Kemampuan Bank BRI Cabang Jember untuk memberikan

layanan kepada nasabah dengan cepat, tepat dan tanpa membuang waktu, baik untuk nasabah maupun staf bank. *Banking hall* sering digunakan untuk membantu nasabah yang belum familiar dengan layanan digital. Staf membantu aktivasi aplikasi BRImo dan menjelaskan cara transaksi *online* yang membuat ketergantungan nasabah pada layanan di *banking hall* untuk kebutuhan rutin. Hal tersebut juga dapat mengorganisir antrean yang membludak di *banking hall*.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai apakah menurut Anda layanan digital di Bank BRI Cabang Jember ini sudah dilakukan secara optimal, Ibu Tithis Maydawati selaku sekretaris menanggapi:

“Menurut saya pribadi sudah dilakukan secara optimal karena dengan adanya BRImo ini nasabah tidak perlu menunggu atau mengikuti jam kerja bank untuk melakukan transaksi ataupun untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi nasabah. Jadi, tidak mengulur waktu untuk menunggu jam kerja atau mengganggu kegiatan nasabah, nasabah bisa menyelesaikan masalah dan bertransaksi kapan pun dan dimana pun. Karena juga aplikasi BRImo ini selalu *update* fitur-fitur terbaru yang semakin memudahkan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk bertransaksi.”⁵⁹

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Kalau menurut saya pribadi untuk layanan digital di Bank BRI Cabang Jember sudah dilakukan secara optimal terbukti dari persentase, tapi saya tidak bisa memberi tahu data persis berapa persentasenya, tetapi salah satu contoh persentase yaitu transaksi kita ada yang namanya mesin RCM, mesin digital CS itu persentase penggunaannya perbandingan menggunakan digital CS dari pada *Customer Service* itu lebih tinggi digital CS, itu salah satu pembuktian bahwa transformasi digital dari kebiasaan nasabah sudah meningkat yang awalnya harus ke CS manual tapi setelah adanya digitalisasi atau transformasi digital sekarang bisa menggunakan mesin digital CS. Kemudian contoh kedua yaitu pembukaan rekening via BRImo itu sudah lebih tinggi daripada pembukaan rekening di *Customer Service*. Hal itu juga menunjukkan bahwa layanan digital di Bank BRI Cabang Jember itu sudah dilakukan secara optimal terbukti karena nasabah lebih banyak pembukaan rekening melalui aplikasi BRImo. BRImo juga memiliki fitur *live chat*

⁵⁹ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

dengan CS BRI dengan fitur itu nasabah bisa melakukan pelaporan atau kendala yang terjadi pada nasabah dan nasabah sudah banyak yang mengetahui dan mulai mencoba fitur tersebut menjadikan para nasabah lebih mudah dalam hal transaksi dan pemecahan masalah. Hal tersebut juga bisa menjadikan salah satu faktor kalau layanan digital di Bank BRI Cabang Jember sudah dilakukan secara optimal.”⁶⁰

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Wiji Astutik selaku

Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Menurut saya tentunya sudah dilakukan secara optimal bisa dilihat dari jumlah transaksi yang dilakukan nasabah seperti contohnya transfer, dulu nasabah yang hendak melakukan transaksi transfer harus mengikuti jadwal operasional bank tetapi sekarang bisa transfer melalui aplikasi BRImo. Jadi, nasabah bisa mengoperasikan transaksi itu di luar hari atau jam operasional bank. Contoh kedua yaitu tarik tunai, dulu nasabah setiap tarik tunai atau mengambil uang yang ada di rekening nasabah harus datang ke bank untuk mengambil uang tersebut, tetapi sejak ada BRImo nasabah bisa mengambil uang yang ada di rekening kapan pun dan dimana pun yang nasabah mau yang terpenting untuk jumlah masih dibatas limit kartu ATM yang nasabah punya bisa juga setor tunai tanpa kartu ATM jadi setor tunai melalui CRM BRI tanpa kartu debit. Serta data-data nasabah seperti pin ATM, sidik jari, dan pengenalan wajah pada aplikasi BRImo lebih terjaga.”⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa layanan digital di Bank BRI Cabang Jember sudah dilakukan secara optimal. Sebab, layanan digital di Bank BRI Cabang Jember telah dioptimalkan dengan baik melalui pemanfaatan aplikasi BRImo dan mesin digital CS. Nasabah kini dapat melakukan transaksi dan menyelesaikan kendala kapan saja

⁶⁰ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁶¹ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

tanpa mengikuti jam operasional Bank BRI Cabang Jember. Berkat adanya fitur-fitur BRImo seperti transfer, tarik tunai tanpa kartu melalui CRM, kemudian pembukaan rekening secara *online*. Meningkatnya dan tingginya penggunaan layanan digital dibandingkan layanan di *baking hall* menjadi bukti keberhasilan transformasi digital. Dengan fitur keamanan seperti pin ATM. Sidik jari, dan pengenalan wajah di BRImo meningkatkan persentase kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah.⁶²

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai apa kendala terbesar atau tantangan dan hambatan yang dihadapi Bank BRI Cabang Jember dalam implementasi teknologi digital, Ibu Tithis Maydawati selaku sekretaris menanggapi:

“Kendala utama sebenarnya terletak pada perlindungan data pribadi nasabah karena dengan adanya peningkatan digitalisasi, risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi nasabah membutuhkan perhatian. Tetapi, Bank BRI Cabang Jember menerapkan sistem enkripsi dan kontrol akses yang ketat supaya data nasabah tetap terjaga dan aman. Risiko kedua terletak pada literasi digital nasabah yang minim, karena tingkat adopsi digital dan literasi keuangan nasabah itu berbeda-beda itu juga menjadi tantangan bagi kami untuk mengimplementasikan layanan digital secara merata dan juga tantangan bagi Bank BRI Cabang Jember sendiri yaitu transformasi digital ini memerlukan perubahan budaya dan pola pikir dalam organisasi, jadi kita mengupayakan dan terus belajar supaya menerapkan layanan digital ini bisa berjalan dengan lancar.”⁶³

⁶² Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁶³ Tithis Maydawati diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku

CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Karena sekarang ini masih era industri mau masuk industri 4.0 tentunya juga perkembangan Bank BRI juga mengikuti perkembangan transformasi digital juga sesuai dengan era industri 4.0, dimana kita juga mengalami kendala bukan kendala besar juga, kendala kita terletak pada harus mengedukasi lebih, mengedukasi lebih kepada nasabah yang awalnya nasabah tersebut biasa menggunakan kebiasaan lama belum serba digital kita harus mengedukasikan nasabah untuk bisa terbiasa dengan serba menggunakan digital. Karena, mengedukasi nasabah juga membutuhkan waktu dan juga di Bank BRI Cabang Jember ini kalangan nasabahnya bukan dari kalangan Gen Z atau Milenial saja tapi seluruh segmen generasi ada di Bank BRI Cabang Jember.”⁶⁴

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Wiji Astutik selaku

Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Menurut saya pribadi ini bukan jadi kendala terbesar ya, tetapi salah satu kendala terletak pada keterbatasan teknologi dan literasi digital yang dimiliki oleh nasabah, contohnya seperti nasabah yang tidak memiliki alat teknologi yang memadai seperti *handphone* atau yang lainnya jadi pengetahuan nasabah terhadap transformasi digital ini juga minim dan juga tidak semua nasabah memiliki ketertarikan terhadap digitalisasi atau teknologi yang semakin berkembang ini. Karena biasanya nasabah yang minim terhadap literasi digital dan literasi keuangan maunya stagnan dengan transaksi yang biasa digunakan padahal dengan adanya digitalisasi dan aplikasi-aplikasi yang sudah disediakan oleh Bank BRI sangat membantu dan lebih memudahkan transaksi nasabah tersebut. Kendala kedua terletak pada adaptasi karyawan terhadap teknologi terbaru. Jadi, setiap karyawan perlu dan terus mengikuti perkembangan digital supaya dapat memahami dan mengedukasi kepada setiap nasabah.”⁶⁵

⁶⁴ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁶⁵ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa kendala terbesar atau tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Bank BRI Cabang Jember dalam mengimplementasikan teknologi digital adalah transformasi digital di Bank BRI Cabang Jember menghadirkan tantangan dalam mengubah budaya dan pola pikir organisasi internal kita atau budaya dan pola pikir perusahaan kita. Serta, mengedukasi nasabah agar terbiasa dengan layanan digital. Kendala utama terletak pada keterbatasan teknologi dan literasi digital para nasabah, terutama bagi yang tidak memiliki perangkat memadai atau kurang tertarik dengan digitalisasi. Selain itu, adaptasi karyawan terhadap perkembangan teknologi juga menjadi tantangan, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan dalam pelatihan dan edukasi. Meskipun demikian, tantangan dan hambatan ini bukan hal yang besar, melainkan bisa dijadikan sebagai peluang untuk terus meningkatkan layanan digital yang lebih merata dan optimal.⁶⁶

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai bagaimana Bank BRI menangani resistensi dari nasabah yang kurang paham teknologi atau minim pengetahuan terhadap digitalisasi, Ibu Tithis Maydawati selaku sekretaris Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

⁶⁶ Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

“Namanya nasabah pasti setiap individunya berbeda pengetahuannya nah cara kita untuk mengatasi nasabah yang kurang paham terhadap teknologi dan minim pengetahuan terhadap digitalisasi adalah dengan menggunakan media lokal contohnya BRI aktif menyosialisasikan produk digital melalui brosur di kantor cabang. Jadi, dengan adanya brosur tersebut bisa menambah sedikit pengetahuan kepada nasabah yang minim pengetahuan terhadap digitalisasi dengan menggunakan bahasa dan budaya yang tepat agar mudah di cerna atau mudah dipahami oleh semua kalangan nasabah. Kedua bisa optimalisasi terhadap agen BRILink, karena di berbagai wilayah terutama pedesaan pasti ada agen BRILink yang siap untuk membantu nasabah bertransaksi. Ketiga ada peningkatan layanan *call center* jadi nasabah yang kurang paham terhadap teknologi bisa telepon kita melalui nomor *call center* kami, maka kami akan siap untuk menjelaskan apa yang dibingungkan oleh nasabah tersebut.”⁶⁷

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Tentunya Bank BRI untuk menghadapi hal tersebut seperti nasabah kurang paham teknologi atau yang minim pengetahuan terhadap digitalisasi langkah yang kita lakukan adalah yang pertama mungkin mengenalkan terlebih dahulu manfaat digitalisasi. Misalnya, ‘Bu kalau memakai aplikasi BRImo itu lebih mudah bertransaksi loh’. Jadi, kita meningkatkan dulu rasa ketertarikan nasabah tersebut tidak langsung memaksa seperti ‘Ibu harus memakai digitalisasi harus pakai BRImo’. Tetapi, kita membuat bagaimana nasabah itu bisa tertarik dengan produk-produk dari Bank BRI khususnya BRImo karena itu produk yang perkembangan digitalisasi dari BRI dan kita jelaskan apa saja keunggulan yang terdapat pada BRImo yang bisa diakses sama nasabah tersebut. Contohnya seperti bisa ganti kartu lewat aplikasi BRImo, salah pin ATM tiga kali itu sudah bisa pengaktifannya lewat aplikasi BRImo, atau mungkin mau mengganti pin ATM bisa juga menggunakan aplikasi BRImo. Jadi, tidak perlu lagi datang ke kantor. Kemudian meningkatkan ketertarikan dan menyadari nasabah kepada produk-produk dari Bank BRI. Ketika

⁶⁷ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

nasabah sudah tertarik dan sudah mulai *notice* tentang produk-produk baru kita tawarkan nasabah melalui edukasi promosi tersebut.”⁶⁸

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Wiji Astutik selaku

Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Pastinya dengan cara kita melakukan pendampingan personal terhadap nasabah. Jadi, nasabah bisa datang ke kantor cabang karena petugas *Customer Service* dan Teller siap memberikan pendampingan langsung dan mengedukasi terhadap penggunaan layanan digital seperti BRImo. Serta, Bank BRI menawarkan promo atau *reward* bagi nasabah yang mulai menggunakan layanan digital, seperti *cashback* atau diskon yang bisa nasabah gunakan saat melakukan transaksi melalui BRImo. Jadi bisa membuat nasabah tertarik dengan BRImo karena kan BRImo banyak potongan harga seperti potongan tiket bioskop atau yang lainnya. Bank BRI juga mengadakan *workshop* dan seminar yang diadakan dikantor cabang atau komunitas lokal untuk meningkatkan pemahaman teknologi.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa Bank BRI Cabang Jember mengatasi tantangan literasi digital nasabah dengan berbagai strategi edukasi yang efektif dan terstruktur. Sosialisasi produk digital yang dilakukan melalui media lokal seperti brosur dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah, optimalisasi agen BRILink di wilayah pedesaan, serta peningkatan layanan *call center* untuk membantu nasabah yang kesulitan memahami teknologi. Bank BRI Cabang Jember juga mengenalkan manfaat digitalisasi secara persuasif agar nasabah tertarik menggunakan aplikasi BRImo tanpa ada unsur

⁶⁸ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁶⁹ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

pemaksaan. Serta, diikuti dengan edukasi langsung pendampingan secara personal oleh *Customer Service* dan Teller. Selain itu, Bank BRI Cabang Jember menarik minat nasabah dengan promo atau *reward* seperti *cashback* dan diskon transaksi di aplikasi BRImo, serta menyelenggarakan *workshop* dan seminar untuk meningkatkan pemahaman teknologi di kalangan nasabah. Pendekatan ini adalah upaya Bank BRI Cabang Jember yang diharapkan bisa meningkatkan adaptasi dan pemanfaatan layanan digital supaya lebih optimal di kalangan nasabah.⁷⁰

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai Apakah ada program khusus untuk menarik nasabah baru melalui platform digital, Ibu Tithis Maydawati selaku sekretaris Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Untuk program yang dijalankan oleh Bank BRI itu ada hadiah undian dan *loyalty* program. Jadi, nasabah baru yang aktif bertransaksi di BRImo berkesempatan mengikuti undian berhadiah yang disediakan oleh Bank BRI serta gratis biaya administrasi dengan pembukaan rekening secara digital melalui BRImo sering mendapatkan promo biaya administrasi dalam periode tertentu. Dengan program tersebut bisa menumbuhkan rasa penasaran nasabah terhadap layanan digital sehingga nasabah mulai mencoba dan merasakan sendiri kemudahan yang ada di layanan digital tersebut.”⁷¹

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

⁷⁰ Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁷¹ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

“Yang sekarang berjalan yaitu program BRImo Festival. Jadi, ketika nasabah baru kemudian dia masih belum punya rekening di Bank BRI dan mau membuka rekening barunya melalui aplikasi BRImo itu sudah bisa mendapatkan 5.000 poin di BRImo Festival dan poin itu bisa dikumpulkan sebanyak-banyaknya dan ada juga program-program seperti undian dan *redeem* BRIpoin di setiap hari Jumat jam 9 itu ada penukaran poin. Hadiahnya ada berupa *handphone*, *sound system* dan masih banyak lagi. Itu salah satu program yang bisa membuat nasabah tertarik lagi untuk menggunakan digitalisasi dan melakukan transaksi terus menerus menggunakan aplikasi BRImo. BRImo Festival juga ada beberapa permainan yang mendekatkan nasabah satu sama lain dan tersedia pembelian *mystery box* yang isinya beragam karakter terkini seperti labubu, cakolab dan lain sebagainya. pembelian *mystery box* bisa melalui BRImo dan kartu ATM BRI tidak hanya itu saja di BRImo Festival juga lelang koleksi eksklusif, ada juga *talk show* membahas tentang fitur-fitur terbaru yang ada di dalam aplikasi BRImo. Dengan adanya BRImo Festival yang diselenggarakan oleh Bank BRI ini menurut saya efisien untuk menarik perhatian para nasabah kami.”⁷²

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Wiji Astutik selaku Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Tentunya program yang dilakukan Bank BRI adalah dengan kolaborasi dengan platform digital dan *e-commerce* contohnya dengan shopee jadi kalau nasabah menggunakan metode pembayaran dengan aplikasi BRImo akan mendapatkan promo khusus dan juga kita sering ada kolaborasi dengan bioskop XXI, *mcdonald's*, dan lain sebagainya. Jadi, nasabah yang bertransaksi melalui QRIS dan BRImo akan ada potongan harga atau *voucher* yang bisa di klaim oleh nasabah jadi transaksi nasabah jadi lebih hemat karna adanya potongan dari Bank BRI. Contoh lagi yaitu nasabah yang ingin *top up e-commerce* melalui BRImo bisa langsung ditautkan jadi tidak perlu memasukkan nomor atau nama pengguna lagi yang membuat transaksi nasabah lebih mudah dan efisien terhadap waktu.”⁷³

⁷² Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁷³ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa Bank BRI Cabang Jember menjalankan berbagai program menarik seperti hadiah undian dan *loyalty* program untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan digital, khususnya aplikasi BRImo. Program seperti BRImo Festival yang dimiliki oleh Bank BRI menawarkan berbagai keuntungan seperti pemberian 5.000 poin kepada nasabah baru yang membuka rekening melalui BRImo, kesempatan memenangkan hadiah melalui undian dan penukaran BRIpoin, hingga pembelian *mystery box* dan lelang koleksi eksklusif. Selain itu, kolaborasi dengan platform digital dan *e-commerce* seperti shopee, bioskop XXI, dan *McDonald's* memberikan promo dan potongan harga bagi nasabah yang bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo dan QRIS. Program-program ini tidak hanya menarik perhatian nasabah, tetapi juga mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakan layanan digital yang disediakan oleh Bank BRI. Sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam setiap transaksi nasabah.⁷⁴

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai Bagaimana Bank BRI Cabang Jember mengukur

⁷⁴ Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

keberhasilan transformasi digital yang sudah dilakukan, Ibu Tithis

Maydawati selaku sekretaris Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Tolak ukur keberhasilan bisa dilihat dari peningkatan pengguna layanan digital, jadi bertambahnya jumlah pengguna BRImo, ATM, dan Internet *Banking*. Juga melihat tingkat transaksi nasabah melalui layanan digital itu menandakan bahwa layanan digital yang diluncurkan oleh Bank BRI seperti BRImo dan juga nasabah menerima informasi terkini tentang Bank BRI bisa melalui *website* resmi Bank BRI atau juga bisa melalui akun sosial media yang dimiliki oleh Bank BRI, itu juga menandakan bahwa nasabah sudah bertransformasi dan sudah beralih ke layanan digital otomatis hal itu yang membuat kita merasa berhasil dengan peluncuran BRImo ini karena bisa membuat nasabah bertransformasi dan mau menggunakan layanan digital.”⁷⁵

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alvin Al Ghazali

selaku CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Bank BRI untuk menentukan keberhasilan transformasi digital yang dilakukan yaitu kita ada data *base* jadi transaksi yang sering digunakan oleh nasabah di *banking hall*, biasanya nasabah itu masih ke *customer service* atau tidak jadi kita dapat melihat dari data *base* tersebut. Bisa juga kita melihat dari persentase antara pembukaan rekening melalui aplikasi BRImo, melalui digital CS, dan juga melalui *customer service*. Setelah melihat data *base* ternyata memang lebih tinggi persentasenya lebih banyak nasabah menggunakan digital CS dan juga menggunakan aplikasi BRImo, hal itu juga bisa kita gunakan sebagai tolak ukur bahwa keberhasilan transformasi digital di Bank BRI Cabang Jember itu sudah berhasil dan optimal dari salah satunya parameter tersebut.”⁷⁶

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Wiji Astutik selaku

Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

⁷⁵ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁷⁶ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

“Tentunya pengukuran keberhasilan transformasi digital yang ada di Bank BRI Cabang Jember adalah dengan melihat kenaikan saldo nasabah yang diakses melalui BRImo atau layanan digital lainnya seperti ATM jadi nasabah bisa melakukan setor tunai melalui ATM Bank BRI dimana pun berapa dan kapan pun, bisa dilihat juga kenaikan saldo rekening nasabah melalui transfer dari pihak lain. Tanpa harus jauh ke kantor nasabah bisa melakukan setor tunai di ATM yang kemungkinan mudah dijangkau dari tempat tinggal nasabah tersebut. Melihat respons nasabah terhadap aplikasi atau produk baru yang dimiliki Bank BRI. Sejauh ini para nasabah menerima baik dan ikut menggunakan produk-produk baru yang diluncurkan oleh Bank BRI.”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital Bank BRI Cabang Jember dapat diukur melalui peningkatan jumlah pengguna layanan digital seperti BRImo, ATM, dan internet *banking*, serta tingginya volume transaksi nasabah melalui platform digital. Data dari data base internal menunjukkan bahwa nasabah lebih banyak menggunakan Digital CS dan aplikasi BRImo dibandingkan layanan *Customer Service* konvensional. Selain itu, kenaikan saldo nasabah melalui setor tunai di ATM dan transfer juga bisa dialokasikan indikator atau faktor keberhasilan transformasi digital Bank BRI Cabang Jember. Respons positif yang diberikan oleh nasabah terhadap produk dan layanan digital baru, serta akses informasi melalui *website* resmi dan media sosial Bank BRI Cabang

⁷⁷ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

Jember, membuktikan bahwa transformasi digital berjalan dengan optimal dan diterima baik dengan nasabah.⁷⁸

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai Apakah ada survei atau mekanisme *feedback* yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan nasabah terkait digitalisasi, Ibu Tithis Maydawati selaku sekretaris Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Kita biasanya melakukan survei kepuasan nasabah atau bisa disebut dengan (*Customer Satisfaction Survey*), itu dilakukan secara berkala melalui aplikasi BRImo, email atau SMS setelah nasabah menggunakan layanan digital. Hal tersebut dilakukan untuk mengukur kepuasan terhadap fitur, kemudahan transaksi dan keamanan layanan digital yang dilakukan oleh nasabah. Kedua ada *QR code feedback* di kantor cabang, jadi nasabah dapat *scan QR code* tersebut untuk mengisi survei *online* menggunakan layanan digital. Dengan cara tersebut kita bisa melihat dan mengetahui apa saja yang menjadi kepuasan nasabah dan kebutuhan nasabah, dengan adanya survei tersebut membuat kami Bank BRI Cabang Jember terus mengevaluasi dan membenahi apa yang kurang dan terus melakukan inovasi supaya mencapai kepuasan nasabah dan membuat nasabah itu setia pada kami.”⁷⁹

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku

CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Untuk masalah survei mekanisme *feedback* dan sebagainya yang kita berikan kepada nasabah pastinya ada. Contohnya, nasabah melakukan transaksi melalui digital CS nanti di akhir transaksi akan ada survei kepuasan nasabah yang nilainya 1-10 dan nilai 1-10 itu yang dilakukan oleh kami untuk mengukur kepuasan terhadap nasabah, seberapa puas nasabah dengan pelayanan menggunakan digital CS. Kedua

⁷⁸ Observasi diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁷⁹ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

ada di aplikasi BRImo juga ada survei nasabah. Contohnya, setiap nasabah melakukan *call center* ke kantor cabang nanti akan dapat 1 hingga 2 minggu ke depan tentang survei kepuasan nasabah tentang *call center* yang sudah digunakan oleh nasabah. Kemudian yang ketiga nasabah yang melakukan transaksi di *customer service* atau di teller juga ada survei kepuasan nasabah yang akan dikirimkan kepada nasabah dari 1-2 minggu ke depan tentang bagaimana pelayanan di *customer service* atau di teller tetapi tidak itu saja ada juga tentang bagaimana kendala menggunakan aplikasi BRImo dan produk-produk BRI yang lain.”⁸⁰

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Wiji Astutik selaku

Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Biasanya saya menggunakan metode *Forum Group Discussion* (FGD) atau yang disebut dengan wawancara nasabah. Jadi, saya wawancara langsung atau mengajak bicara santai terhadap nasabah tentang bagaimana pelayanan digital yang kami sediakan dan yang sudah digunakan oleh nasabah tersebut dari situ saya banyak menerima *feedback* dari nasabah dan saya terus mengevaluasi apabila ada kendala terhadap layanan digital yang menghambat transaksi nasabah. Kita juga menyiapkan formulir umpan balik di kantor cabang jadi bukan *feedback* secara digital saja namun secara bukti fisik juga Bank BRI Cabang Jember sediakan untuk para nasabah supaya kita mengetahui seberapa layanan digital ini membantu nasabah dan hal apa yang membuat nasabah merasa puas dan kendala yang dialami dengan begitu membuat kita tahu sejauh mana nasabah puas dengan layanan yang kita berikan. Karena dari Bank BRI Cabang Jember ada tim Program *Customer Experience Evaluation*. Nah itu tim khusus untuk mengevaluasi pengalaman nasabah di seluruh kanal digital yang kita sediakan, termasuk kenyamanan dan efektivitas fitur yang sering digunakan oleh para nasabah.”⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, menyimpulkan bahwa Bank BRI Cabang Jember

⁸⁰ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁸¹ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

secara rutin melakukan mengukur kepuasan nasabah melalui berbagai metode, seperti *Customer Satisfaction* Survei yang dilakukan lewat aplikasi BRImo, email, sms, dan QR code yang tersedia di kantor cabang. Survei ini bertujuan untuk menilai kepuasan nasabah terhadap fitur-fitur aplikasi, kemudahan transaksi, dan keamanan layanan digital. Selain survei, *feedback* juga dikumpulkan melalui penilaian 1-10 pada pelayanan Digital CS, survei pasca penggunaan *Call Center*, dan layanan di *Customer Service* atau Teller. Bank BRI Cabang Jember juga mengadakan *Forum Group Discussion* (FGD) dan menyediakan formulir umpan balik fisik untuk mendapatkan masukan langsung dari nasabah. Seluruh *feedback* tersebut dievaluasi oleh tim khusus yaitu *Customer Experience*. Evaluasi terus dilakukan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan digital, memastikan kepuasan, serta meningkatkan loyalitas terhadap nasabah.⁸²

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai Bagaimana cara Bank BRI melihat peran teknologi dalam layanan perbankan di masa depan, dan bagaimana harapan Bank BRI lebih lanjut perkembangan dalam transformasi digital di sektor perbankan secara umum, Ibu Thitis Maydawati selaku sekretaris Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Bank BRI memandang teknologi sebagai fondasi utama dalam pengembangan layanan perbankan dimasa depan rencana ke depan Bank BRI yaitu digitalisasi memperluas

⁸² Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

akses ke layanan keuangan bagi UMKM dan sektor mikro dengan harapan semua nasabah dari berbagai kalangan dan tempat tinggal bisa merasakan digitalisasi secara merata dan dapat mengakses layanan digital dengan lebih mudah lagi. Karena mungkin saja masih ada nasabah yang belum menggunakan layanan digital kami. Kedua rencana ke depan yaitu pengembangan teknologi digital dengan cara kolaborasi yang mendalam dengan *fintech* untuk memperkuat layanan keuangan digital, serta makin mengembangkan produk dan layanan digital yang relevan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Karena bank BRI berkomitmen untuk terus berinovasi dan memanfaatkan teknologi untuk mencapai kepuasan nasabah.”⁸³

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Kalau melihat peran teknologi dalam layanan perbankan tentunya itu merupakan suatu hal yang luar biasa dan juga di sisi lain juga sebuah tantangan bagi kita juga sebagai perbankan karena kita harus bertransformasi sesuai dengan perkembangan jaman. Misalnya, teknologi industri 4.0 atau 5.0 juga sebuah tantangan bagi kita untuk bisa terus bertransformasi sesuai dengan kebutuhan nasabah, sekarang untuk harapan Bank BRI Cabang Jember menurut saya pribadi dengan adanya perkembangan digital pada dasarnya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, kemudian dapat mempercepat, dan dapat meningkatkan *customer experience* dari nasabah ketika adanya perkembangan teknologi. Tentunya nasabah itu mulai nyaman, kemudian *customer experience* nasabah lebih meningkat, itu juga bisa memberikan dampak positif bagi Bank BRI Cabang Jember itu sendiri. Karena dari loyalitas nasabah juga akan meningkat sehingga nasabah akan lebih senang ketika dia menggunakan produk-produk dari Bank BRI.”⁸⁴

Pertanyaan yang sama di ajukan kepada Wiji Astutik selaku Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

⁸³ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁸⁴ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

“Dengan melihat peran teknologi dimasa depan Bank BRI bisa mengembangkan layanan perbankan yang lebih personal dan fleksibel dengan harapan nasabah yang minim terhadap literasi keuangan dan literasi digital bisa di edukasi tentang penggunaan layanan keuangan digital dengan aman dan bijak karena dengan itu bisa mendukung layanan perbankan menjadi lebih cepat. Selanjutnya, ada penguatan data digital. Pengawasan sistem digital secara *real-time* untuk mencegah kebocoran data pribadi nasabah dan menangani potensi ancaman *cyber*. Karena hal tersebut bisa menjadi ancaman tersendiri bagi Bank BRI Cabang Jember tentang kebocoran data nasabah jadi dengan adanya edukasi tentang literasi digital dan memperkuat data digital membuat data nasabah semakin aman.”⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, menyimpulkan bahwa Bank BRI Cabang Jember memandang teknologi sebagai fondasi utama dalam pengembangan layanan perbankan di masa depan. Rencana strategis Bank BRI Cabang Jember ke depan mencakup perluasan akses digital untuk UMKM dan sektor mikro agar seluruh nasabah dari berbagai kalangan dapat menikmati dan menggunakan layanan digital secara merata. Bank BRI Cabang Jember juga berencana berkolaborasi mendalam dengan *fintech* untuk memperkuat layanan keuangan digital dan mengembangkan produk yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, Bank BRI Cabang Jember berkomitmen untuk terus berinovasi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman nasabah. Transformasi menuju industri 4.0 dan 5.0 menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Bank BRI Cabang

⁸⁵ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

Jember untuk memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan aman. Harapan ke depan Bank BRI Cabang Jember adalah nasabah semakin nyaman dan loyal terhadap produk Bank BRI karena peningkatan *Customer Experience*. Edukasi literasi keuangan dan literasi digital juga menjadi fokus utama untuk memastikan nasabah dapat menggunakan layanan digital dengan aman dan bijak. Bank BRI Cabang Jember akan terus memperkuat keamanan data digital melalui pengawasan sistem secara *real-time* demi melindungi data pribadi nasabah dari ancaman *cyber*.⁸⁶

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai Bagaimana peran pelatihan dan pengembangan karyawan dalam mendukung platform transformasi digital, Ibu Tithis Maydawati selaku sekretaris Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Pelatihan dan pengembangan tentunya sangat penting, melihat persaingan di dunia perbankan sekarang sudah mulai ketat, jika kita tidak pernah dilatih dan dikembangkan tujuan perusahaan mungkin tidak akan tercapai, saya sendiri bisa merasakan bagaimana dengan adanya pelatihan ini dengan program seperti ini menjadikan pengetahuan saya semakin berkembang. Dengan persaingan yang saat ini semakin ketat jika tidak adanya pelatihan dan pengembangan bagaimana kita menghadapi masalah yang ada saat ini, jika kita hanya tetap stagnan di sini saja tidak ada progres bagaimana bisa kita mencapai tujuan perusahaan. Pelatihan dan pengembangan sangat berguna karena adanya program seperti karyawan dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman mereka tentang pekerjaan mereka. Hal ini dapat menghasilkan peningkatan kinerja karyawan dalam

⁸⁶ Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

menjalankan tugas-tugas mereka yang pasti menambah dampak positif bagi produktivitas perusahaan.”⁸⁷

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Alvin Al Ghazali selaku

CS (*Customer Service*) Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Tentunya pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilakukan atau diselenggarakan oleh Bank BRI Cabang Jember itu sangat penting dan sangat berdampak juga perannya pelatihan dan pengembangan karyawan karena tentunya ketika kita mau memberikan edukasi atau informasi kepada nasabah seperti bagaimana penggunaan aplikasi BRImo secara digitalisasi dan sebagainya, ketentuan-ketentuan terbaru tentang perubahan digitalisasi itu harus ada pelatihan dan pengembangan. Karena apabila kita mau memberikan informasi kepada nasabah kita juga harus tahu bagaimana prosedurnya, bagaimana produknya, dan sebagainya dan tidak asal-asalan. Jadi, pelatihan dan pengembangan karyawan itu sangat penting untuk mendukung keberlangsungan kinerja.”⁸⁸

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Wiji Astutik selaku

Teller Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Pasti untuk pelatihan dan pengembangan karyawan itu sangat penting, karena adanya program tersebut menumbuhkan rasa semangat bekerja saya, karena sebelum saya bekerja di sini memang belum paham bagaimana melakukan pekerjaan saya saat ini karena menjadi teller dan berhadapan dengan nasabah yang cukup banyak setiap harinya pasti tidak mudah dan juga menambah pengetahuan saya sebagai *banker*. Program pelatihan dan pengembangan karyawan ini bisa di ibaratkan seseorang memotong pohon di hari pertama dia memotong 10 pohon, kemudian di hari kedua dia memotong 7 pohon, hal ini bisa disebabkan pisau seseorang tidak tajam lagi. Dari ibarat tersebut sama halnya jika suatu kinerja tidak terlatih atau tidak dikembangkan maka kinerja tersebut akan menurun, dengan pelatihan dan pengembangan dapat membantu karyawan dalam meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* yang mereka miliki.

⁸⁷ Tithis Maydawati, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁸⁸ Alvin Al Ghazali, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

Melihat *basic* karyawan di sini bukan dari pendidikan perbankan saja tapi dari beberapa jurusan dan pendidikan sehingga pelatihan ini sangat penting.”⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, menyimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan Bank BRI Cabang Jember memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman karyawan terhadap posisi pekerjaan mereka, terutama di tengah persaingan dunia perbankan yang semakin ketat. Program ini membantu karyawan untuk lebih siap dalam menghadapi tantangan, memahami produk dan layanan digital seperti BRImo, serta mampu memberikan edukasi yang tepat kepada nasabah. Pelatihan yang berkelanjutan juga berdampak positif terhadap produktivitas, semangat kerja, dan kinerja karyawan, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan perbankan. Terlebih, dengan latar belakang pendidikan karyawan yang beragam, pelatihan dan pengembangan menjadi sarana penting untuk menyamakan pemahaman dan meningkatkan *soft skill* serta *hard skill* yang dimiliki oleh karyawan. Seperti analogi pisau yang harus diasah agar tetap tajam. Pelatihan dan pengembangan memastikan karyawan untuk terus berkembang dan tidak mengalami stagnan. Sehingga, dapat

⁸⁹ Wiji Astutik, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan berkontribusi optimal bagi kemajuan Bank BRI Cabang Jember.⁹⁰

2. Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka

Dalam perkembangan ekonomi, saat ini interaksi dan transaksi keuangan sangat mengandalkan teknologi, sebagaimana produk-produk berbasis teknologi digital seperti *e-money*, *internet banking*, dan *mobile banking*. Selain itu, semakin bermunculannya perusahaan berbasis aplikasi (*e-commerce*), seperti perusahaan Tokopedia dan Gojek menyediakan fitur-fitur yang memungkinkan terjadinya layanan yang lebih cepat. Dengan adanya perkembangan teknologi juga direspons baik oleh para konsumen dan nasabah di perusahaan dan perbankan. Karena dengan implementasi transformasi digital ini mencetak manfaat bagi mereka para pengguna layanan digital.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai Apakah dengan adanya layanan transformasi digital ini memudahkan atau mempersulit nasabah, Ibu Nabila selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Kalau menurut saya pribadi justru dengan adanya BRImo ini sangat mempermudah saya untuk transaksi, karena saya bisa melakukan transfer dengan jumlah berapa pun tanpa harus antre di kantor. Karena, saya setiap bulan punya kewajiban untuk transfer kepada keluarga saya untuk memenuhi kebutuhannya, tidak hanya itu saja tapi BRImo

⁹⁰ Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

ini membantu saya untuk membayar tagihan PDAM, listrik, dan pulsa bahkan bisa jadi pengingat saya apabila saya lupa kalau ada tagihan. Saya juga sudah menggunakan aplikasi BRImo ini sudah 4 tahun dan saya merasa puas dengan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi BRImo. Kalau untuk mempersulit mungkin saat gangguan jaringan dan ketika sistem BRImo atau aplikasinya lagi mengalami gangguan yang menyebabkan tidak bisa di akses.”⁹¹

Pertanyaan yang sama diajukan kepada Bapak Feri selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Aplikasi BRImo ini sangat mempermudah bagi saya yang suka *top up* shopeepay, dana, dan gopay. Contohnya seperti apabila saya memerlukan *top up* sewaktu-waktu mungkin tengah malam nah itu mempermudah kan saya tanpa harus keluar rumah sudah bisa melakukan *top up*. Setelah itu saya pernah juga melakukan pengajuan pinjaman digital nah pada saat itu saya mengajukan Kredit Ceria karena mungkin nasabah banyak yang tidak tahu kalau di aplikasi BRImo ini bisa mengajukan kredit pinjaman makan proses pengajuan saya juga sangat cepat. Saya juga merasa senang dan mudah menggunakan aplikasi BRImo ini karena saya sudah menggunakan aplikasi ini lebih dari 2 tahun. Kalau untuk mempersulit menurut saya tidak ada karena fitur-fiturnya sangat mudah untuk dipahami dan di akses.”⁹²

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Icha Dwi selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Saya baru menggunakan aplikasi BRImo ini baru 1 tahun berjalan karena ada kebutuhan yang mendesak untuk melakukan transfer kepada ayah saya yang ada di luar pulau dan itu sangat memudahkan saya untuk melakukan transfer dan pengecekan transaksi setiap bulannya melalui aplikasi BRImo. Selama 1 tahun ini saya menggunakan tidak ada kendala dan berjalan baik untuk mengakses segala fitur yang ada di dalam aplikasi BRImo. Jadi, saya merasa puas dan tenang karena bisa mengirimkan atau transfer uang kepada ayah saya yang ada di luar pulau dan juga bisa

⁹¹ Nabila, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁹² Feri, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

memantau transaksi per bulan saya itu berapa. Serta tidak perlu ribet lagi untuk melakukan transaksi tinggal pencet-pencet di *handphone* saja sudah beres karena *handphone* kan selalu ada di genggaman kita dan tidak perlu waktu lama untuk melakukan transaksi dan untuk mempersulit menurut saya tidak ada karena saya hitungannya masih baru menggunakan aplikasi BRImo ini dan semoga saja ke depannya tidak ada kendala dalam menggunakan aplikasi BRImo ini.”⁹³

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Miftahul selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Secara pribadi, saya merasa layanan digital seperti BRImo ini sangat memudahkan. Dulu saya harus antre ke bank atau ke ATM untuk transfer atau bayar tagihan. Sekarang, cukup buka HP, semuanya beres dalam hitungan menit. Fitur-fitur di BRImo lengkap banget, dari *top up e-wallet* sampai bayar listrik. Saya juga merasa lebih aman karena ada notifikasi *real-time* setiap kali ada transaksi. Saya merasa lebih mandiri dan tidak tergantung lagi pada layanan konvensional. BRImo benar-benar membantu saya dalam urusan keuangan sehari-hari. Tantangan sih ada, kadang aplikasinya agak lemot kalau jaringan lagi padat. Tapi itu sangat jarang dan biasanya cepat ditangani. Saya juga lihat beberapa orang tua saya masih kesulitan pakai aplikasi, tapi kalau sudah diajari, mereka bisa juga. Menurut saya, tinggal edukasi dan sosialisasi saja yang perlu ditingkatkan. Transformasi digital ini bukan hanya mempermudah, tapi juga membuat pelayanan Bank BRI terasa lebih modern dan cepat.”⁹⁴

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Julia Citra selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Sebagai nasabah aktif BRImo, saya melihat bahwa transformasi digital yang dilakukan Bank BRI lebih banyak memberikan kemudahan daripada kesulitan, terutama dalam hal kecepatan dan fleksibilitas layanan. Dulu, setiap kali ingin melakukan transaksi, saya harus menyesuaikan waktu

⁹³ Icha Dwi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁹⁴ Miftahul, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

dengan jam operasional bank atau mencari ATM terdekat. Sekarang, semua bisa dilakukan hanya lewat ponsel mulai dari cek saldo, kirim uang, bayar cicilan, bahkan buka rekening baru. Ini sangat membantu, apalagi saya bekerja dari pagi sampai sore dan tidak punya banyak waktu luang. Namun, saya juga menyadari bahwa transformasi digital ini tidak serta-merta cocok untuk semua generasi. Beberapa orang yang tidak terbiasa dengan teknologi seperti generasi X seperti orang tua saya masih merasa bingung saat menggunakan aplikasi BRImo. Mereka butuh pendampingan atau panduan yang sederhana. Jadi, walaupun secara umum memudahkan, tetap ada kelompok nasabah yang merasa perlu waktu untuk beradaptasi.”⁹⁵

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Indiana Kaffa selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Saya rasa dua-duanya bisa terjadi. Di satu sisi, aplikasi BRImo sangat memudahkan saya pribadi dalam bertransaksi. Saya bisa transfer, bayar tagihan, atau isi saldo *e-wallet* langsung dari HP, kapan pun dibutuhkan. Ini jelas lebih cepat dan efisien dibanding harus ke kantor cabang. Saya lihat, tidak semua orang bisa langsung beradaptasi. Sanak saudara saya yang tempat tinggalnya jauh dari pusat kota misalnya, mereka masih merasa bingung dan ragu-ragu saat pakai aplikasi. Belum lagi kalau jaringan sedang tidak stabil, itu juga bisa menghambat. Jadi memang tidak semua nasabah bisa langsung merasa dimudahkan, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi. Saya tetap menilai positif. Perkembangan ini memang mengikuti kebutuhan zaman. Tapi menurut saya, Bank BRI juga harus terus meningkatkan edukasi digital, supaya semua kalangan nasabah bisa ikut merasakan manfaatnya secara merata.”⁹⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, menyimpulkan bahwa layanan transformasi digital melalui aplikasi BRImo secara umum sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Nasabah merasakan

⁹⁵ Julia Citra, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁹⁶ Indiana Kaffa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

manfaat nyata seperti kemudahan transfer dana tanpa harus antri di kantor, pembayaran tagihan rutin seperti listrik, PDAM, pulsa, hingga kemudahan dalam *top up e-wallet* (ShopeePay, DANA, GoPay), bahkan hingga pengajuan kredit digital seperti Kredit Ceria. Sebagian besar nasabah menyatakan bahwa aplikasi BRImo meningkatkan efisiensi waktu dan memberikan rasa aman karena adanya fitur notifikasi *real-time* dan kemudahan akses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.

Transformasi digital ini juga dirasakan sangat membantu terutama bagi nasabah yang memiliki kesibukan tinggi atau tinggal jauh dari kantor cabang. Namun demikian, terdapat pula beberapa kendala yang dirasakan, seperti gangguan jaringan, sistem yang kadang tidak stabil, serta kesulitan penggunaan dari kalangan tertentu yang belum terbiasa menggunakan teknologi, seperti orang tua atau nasabah di daerah terpencil. Meski begitu, nasabah tetap menyambut positif transformasi digital ini, dan menganggap bahwa edukasi digital dan sosialisasi fitur-fitur BRImo perlu terus ditingkatkan agar seluruh segmen nasabah dapat merasakan manfaatnya secara merata. Dengan demikian, transformasi digital BRImo terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan, khususnya

dalam hal kecepatan, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi nasabah Bank BRI Cabang Jember.⁹⁷

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan, mengenai Apakah transformasi digital berdampak pada kepuasan dan pengalaman nasabah di Bank BRI Cabang Jember ini, Ibu Nabila selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Pengalaman yang saya rasakan tentunya senang dan merasa puas karena selama 4 tahun saya menggunakan tidak ada kendala yang besar meskipun ada kendala tetapi dengan mudah bisa terpecahkan. Jadi sejauh saya menggunakan tidak ada pengalaman buruk yang saya alami semua berjalan baik. Apabila saya mengalami kendala biasanya saya menggunakan *Call Center* Bank BRI Cabang Jember untuk memecahkan masalah yang saya hadapi. Jadi, tidak ada alasan untuk tidak menggunakan aplikasi BRImo dan tidak merasa puas dengan fitur-fitur di dalam aplikasi BRImo. Karena kendala yang saya alami ini terletak pada jaringan jadi menurut saya itu bukan salah dari pihak Bank BRI jadi tidak mengurangi rasa kepuasan saya menggunakan aplikasi ini.”⁹⁸

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Bapak Feri selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Karena selama saya melakukan *top up e-wallet* saya tidak pernah mengalami kesulitan dan kendala. Jadi, untuk pengalaman saya pribadi merasa puas karena tidak ada kendala yang saya alami, karena kalau ada fitur-fitur terbaru pasti ada informasi dari *website* Bank BRI kadang juga ada informasi melalui akun sosial media yang dimiliki oleh Bank BRI.”⁹⁹

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Icha Dwi selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

⁹⁷ Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁹⁸ Nabila, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

⁹⁹ Feri, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

“Kalau untuk kepuasan jelas saya merasa puas sekali dengan adanya aplikasi BRImo dengan fitur-fitur yang lengkap juga tentunya, karena bisa menjembatani saya yang sedang jauh dengan ayah saya dan pengalaman saya menggunakan aplikasi BRImo ini sangat baik. Serta, keamanan data yang saya rasakan, karena aplikasi BRImo ini kan sudah menggunakan pengenalan wajah dan pin jadi saya merasa bahwa aplikasi BRImo ini memberikan keamanan bagi data pribadi saya. Jadi, sejauh saya menggunakan aplikasi BRImo ini belum ada kendala jadi tidak ada pengalaman yang buruk selama menggunakan aplikasi BRImo.”¹⁰⁰

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Miftahul selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Secara pribadi saya merasa puas dengan adanya aplikasi BRImo ini dan saya sudah menggunakan aplikasi ini selama kurang lebih 3 tahun. Karena membantu saya mengontrol keuangan saya secara *online* tanpa perlu membuka buku rekening. Jadi, memudahkan saya untuk mengetahui seberapa banyak pemasukan dan pengeluaran saya setiap bulannya tanpa harus membuka buku rekening atau datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi konvensional. Untuk masalah pengalaman tentunya pasti ada pengalaman baru setiap saya melakukan transaksi karena fitur aplikasi BRImo ini terus berkembang jadi meningkatkan pengalaman baik tentunya dalam proses transaksi yang saya lakukan.”¹⁰¹

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Julia Citra selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Selama pengalaman saya menggunakan BRImo dalam kurun waktu 2 tahunan ini memang sempat ada kendala terkait pengoperasian aplikasi BRImo. Karena, kurangnya informasi dan edukasi yang saya dapatkan dari pihak Bank BRI Cabang Jember, namun setelah saya menyampaikan keluhan saya kepada pihak Bank langsung ditangani dan mengedukasi saya terkait pengoperasian dan fitur-fitur apa

¹⁰⁰ Icha Dwi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

¹⁰¹ Miftahul, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

saja yang bisa saya gunakan di dalam aplikasi BRImo. Jadi meskipun terjadi adanya kendala saya tetap merasa puas karena sikap tanggap yang diberikan oleh pihak Bank BRI Cabang Jember yang membantu saya dalam kesulitan menggunakan aplikasi BRImo.”¹⁰²

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Ibu Indiana Kaffa selaku nasabah Bank BRI Cabang Jember menanggapi:

“Karena saya menggunakan aplikasi BRImo ini masih baru atau bisa disebut pemula tapi saya merasa bahwa peluncuran transformasi digital BRImo ini berdampak positif bagi saya karena ketersediaan fitur-fitur dan mudah di akses dan juga pengalaman yang saya dapatkan juga memuaskan untuk setiap transaksi yang saya lakukan.”¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, menyimpulkan bahwa nasabah merasa sangat puas dan memiliki pengalaman yang positif selama menggunakan aplikasi BRImo. Meskipun terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan atau kurangnya edukasi di awal penggunaan, hal tersebut tidak mengurangi tingkat kepuasan nasabah, karena tanggapan cepat dari pihak Bank BRI Cabang Jember dan tersedianya layanan Call Center membantu menyelesaikan masalah dengan baik. Nasabah juga merasa terbantu secara signifikan dalam hal transaksi keuangan seperti top up *e-wallet*, transfer dana, hingga pemantauan pemasukan dan pengeluaran secara *real-time*. Fitur keamanan seperti PIN dan pengenalan wajah, serta informasi fitur baru yang selalu diperbarui

¹⁰² Julia Citra, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

¹⁰³ Indiana Kaffa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Januari 2025

melalui *website* dan media sosial, turut menambah rasa percaya dan kenyamanan dalam menggunakan BRImo.

Secara keseluruhan, transformasi digital melalui aplikasi BRImo dinilai sangat memudahkan, aman, dan fleksibel, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman perbankan bagi nasabah Bank BRI Cabang Jember.¹⁰⁴

c. PEMBAHASAN TEMUAN

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Semuanya terfokus pada pembahasan topik yang ada. Data disajikan dan diteliti dengan cara mendiskusikan hasilnya. Dalam hal ini, peneliti akan menganalisis dan menyajikan penemuan-penemuan yang dibuat di domain masing-masing mengenai: Apa saja tantangan yang dihadapi oleh Bank BRI Cabang Jember dalam proses transformasi digital untuk layanan nasabah dan Apa manfaat yang dirasakan oleh nasabah setelah implementasi transformasi digital dalam layanan mereka sebagai berikut:

1. Tantangan Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah

Pada bab hasil dan temuan penelitian menyajikan hasil wawancara dan observasi peneliti di Bank BRI Cabang Jember yang berisi gambaran umum dari optimalisasi transformasi digital BRImo

¹⁰⁴ Observasi penulis, Jember, 10 Januari 2025

dalam meningkatkan layanan nasabah. Adapun hasil yang peneliti peroleh ialah aplikasi BRImo dapat meningkatkan efisiensi kecepatan dalam layanan nasabah, aplikasi BRImo ini adalah salah satu bentuk transformasi digital yang diciptakan atau diluncurkan oleh Bank BRI untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan transaksi nasabah. Bank BRI Cabang Jember selalu mengupayakan untuk memberikan layanan terbaik serta mengoptimalkan layanan digital untuk nasabah melalui pemanfaatan aplikasi BRImo dan dengan adanya transformasi digital seperti aplikasi BRImo tentunya mengubah kebiasaan cara bertransaksi nasabah yang biasanya menggunakan transaksi manual seperti datang langsung ke kantor. Serta, mentransformasikan nasabah yang stagnan terhadap transaksi manual.

Namun, dengan adanya layanan digital seperti BRImo pasti akan adanya tantangan dan hambatan yang dialami oleh Bank BRI Cabang Jember seperti nasabah yang kurang paham teknologi atau minim pengetahuan terhadap digitalisasi dan juga risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi nasabah membutuhkan perhatian, tetapi Bank BRI Cabang Jember mengatasi hal tersebut dengan cara mengedukasi para nasabah yang kurang paham teknologi atau minim terhadap digitalisasi dan juga dilakukan pendampingan secara personal yang bisa dilakukan oleh *customer service* dan teller. Serta, upaya Bank BRI Cabang Jember menyelenggarakan *workshop* dan memperluas jaringan BRILink untuk menjangkau nasabah-

nasabah yang jauh dari kantor cabang dan nasabah yang kurang paham teknologi atau minim pengetahuan terhadap digitalisasi. Apabila nasabah ada kendala untuk datang ke kantor cabang Bank BRI Cabang Jember juga menyediakan edukasi melalui *call center* yang bisa nasabah gunakan untuk membantu nasabah yang kesulitan memahami digitalisasi. Untuk mengatasi risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi nasabah Bank BRI Cabang Jember selalu melakukan pemantauan aktivasi sistem secara *real-time* untuk mendeteksi perilaku atau transaksi yang mencurigakan serta mengedukasi nasabah supaya tidak memberikan pin kepada siapa pun dan selalu berhati-hati apabila mendapatkan email yang meminta data pribadi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan, dapat disimpulkan bahwa Bank BRI Cabang Jember mengalami tantangan dalam proses transformasi digital untuk layanan nasabah, namun masalah tersebut tidak besar dan dengan mudah bisa diatasi seperti hal berikut:

a. Tantangan Dalam Proses Transformasi Digital

- 1) Kurangnya pemahaman teknologi dan minim pengetahuan digitalisasi

Minimnya pengetahuan nasabah terhadap digitalisasi merupakan salah satu bentuk tantangan yang sering terjadi pada saat menggunakan layanan digital, hal ini dikarenakan

nasabah yang sudah terbiasa dengan layanan manual atau berinteraksi langsung dengan staf sehingga membuat nasabah merasa cemas atau khawatir apabila menggunakan aplikasi digital. Tetapi Bank BRI Cabang Jember terus melakukan upaya edukasi dan sosialisasi kepada nasabah terkait layanan digital atau aplikasi BRImo. Sebagai upaya untuk mempermudah layanan transaksi dan menambah pengetahuan serta pengalaman nasabah.

2) Keterbatasan infrastruktur teknologi

Keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi salah satu tantangan di Bank BRI Cabang Jember, hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor salah satunya adalah kendala pada jaringan perangkat teknologi dan keterbatasan perangkat teknologi yang tidak mendukung. Hal tersebut sering terjadi sehingga menjadikan aplikasi BRImo tidak bisa merespons dengan baik dan akan memperlambat layanan digital.

3) Risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi nasabah

Risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi nasabah merujuk pada potensi terjadinya kejadian informasi pribadi milik nasabah, seperti nomor telepon, nomor rekening, dan pin transaksi. Apabila jatuh ke tangan orang lain yang tidak bertanggung jawab akan menyebabkan

kerugian bagi nasabah itu sendiri. Informasi pribadi nasabah yang bocor bisa saja digunakan untuk penipuan, pemerasan, dan bahkan penyalahgunaan untuk kepentingan lain yang mengganggu kenyamanan nasabah.

b. Langkah-langkah untuk mencegah tantangan dalam proses transformasi digital

1) Memberikan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah tentang aplikasi BRImo

Bank BRI Cabang Jember selalu melakukan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada nasabah tentang kegunaan dari aplikasi BRImo yang membuat transaksi lebih efisien dan aman. Dari segi fitur, keamanan aplikasi, fitur-fitur terbaru, dan manfaat yang bisa dirasakan oleh nasabah.

2) Meningkatkan infrastruktur teknologi

Bank BRI Cabang Jember telah meningkatkan infrastruktur teknologi salah satunya dengan melakukan penambahan pada kapasitas internet agar proses layanan tetap berjalan dengan lancar dan baik. Serta, adanya penambahan layanan digital seperti digital CS yang ada di kantor cabang untuk mengatasi kendala yang dialami oleh nasabah.

3) Meningkatkan keamanan data nasabah

Meningkatkan keamanan data pribadi nasabah ini bisa dengan cara memonitor dan memantau setiap aktivasi transaksi yang dilakukan nasabah dan melakukan pembaruan sistem secara berkala, hal ini upaya untuk memastikan semua sistem dan perangkat lunak selalu diperbarui untuk menutup kebocoran data nasabah.

Hal tersebut juga sesuai dengan teori Teori resistensi terhadap perubahan Kurt Lewin menyatakan bahwa ada 3 tahapan dalam strategi perubahan yakni:

a. Hapus pembekuan (*Unfreeze*)

Menghilangkan kebiasaan lama dan menyiapkan individu atau kelompok untuk menerima perubahan. Jadi, mengubah kebiasaan lama nasabah dalam bertransaksi dan memperkenalkan kepada nasabah dengan kebiasaan baru yang dapat membantu serta mempermudah kegiatan bertransaksi.

b. Mengubah (*Change*)

Dengan mengimplementasikan perubahan dalam organisasi atau kelompok. Jadi, tidak hanya mengubah kebiasaan bertransaksi nasabah saja pihak perbankan juga harus mengubah cara layanan dan budaya yang ada di dalam organisasi. Serta, mengimplementasikan layanan digital terhadap cara bertransaksi nasabah.

c. Pembekuan kembali (*Refreeze*)

Menstabilkan perubahan agar menjadi bagian dari budaya organisasi atau perilaku individu. Jadi, setelah pengimplementasian transformasi digital berupa cara bertransaksi baru dan layanan dengan sistem terbaru supaya hal tersebut berjalan dengan baik dan sukses harus diiringi dengan menstabilkan setiap perubahan dan transformasi digital yang terjadi baik nasabah maupun pihak perbankan.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa setiap adanya tantangan dan hambatan karena perubahan transformasi digital yang terjadi pihak perbankan siap mengatasi hal tersebut dengan berbagai cara dan juga nasabah selalu siap dan menerima segala bentuk perubahan transformasi digital.

2. Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka

Setelah implementasi layanan digital di terapkan dalam layanan nasabah pada Bank BRI Cabang Jember tentunya sangat membantu transaksi nasabah dan memberikan banyak manfaat sehingga bisa meningkatkan layanan nasabah. Serta, memberikan pengalaman yang positif untuk nasabah karena sudah memudahkan akses serta transaksi yang akan dilakukan. Karena aplikasi BRImo juga memiliki fitur-fitur

yang lengkap sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan *top up e-wallet*.

Berdasarkan hasil temuan yang di dapatkan oleh peneliti terkait manfaat yang dirasakan oleh nasabah setelah mengimplementasikan transformasi digital di layanan adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan efisiensi waktu dan kemampuan akses

Pada nasabah BRI Cabang Jember setelah menggunakan aplikasi BRImo untuk bertransaksi ternyata mampu meningkatkan efisiensi waktu dan kemampuan akses karena, aplikasi BRImo ini bisa digunakan secara *real-time* dengan artian 24 jam jadi nasabah yang tidak memiliki banyak waktu bisa melakukan transaksi melalui aplikasi BRImo.

b. Kepuasan nasabah

Layanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Jember kepada nasabah dapat dilakukan melalui aplikasi BRImo, maka layanan bisa lebih cepat dan mudah bisa di akses kapan saja. Hal ini menunjukkan bahwa layanan aplikasi BRImo efektif dan memberikan kontribusi yang baik di dalam layanan digital nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dan dilayani dengan baik dan sebagai langkah untuk memperkuat loyalitas nasabah kepada pihak Bank BRI Cabang Jember.

c. Keamanan

Keamanan pada aplikasi BRImo berupa pengenalan wajah atau sidik jari yang hanya bisa digunakan oleh pemiliknya saja hal tersebut meningkatkan keamanan dalam transaksi nasabah yang sudah menggunakan aplikasi BRImo. Sehingga, hal ini sangat membantu dalam mendeteksi transaksi yang mencurigai guna melindungi nasabah dari potensi penipuan pada akses yang tidak sah.

d. Meningkatkan efisiensi layanan

Dengan hadirnya aplikasi BRImo ini dapat meningkatkan kecepatan layanan secara digital dan menciptakan efisiensi layanan karena BRImo dapat memberikan respons yang cepat, hal ini dibuktikan dengan nasabah yang bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi BRImo dan nasabah bisa mendapatkan informasi terkait produk-produk baru dari aplikasi BRImo. Sehingga, nasabah tidak perlu mengantre di kantor cabang untuk melakukan transaksi.

e. Kemudahan

Kemudahan dalam melayani nasabah menjadi yang paling dibutuhkan, terpenuhinya suatu layanan kepada nasabah tidak bisa hanya dilakukan di kantor saja tetapi harus bisa dilakukan secara *online*. Hal ini dilakukan agar nasabah tetap mendapatkan layanan terbaik dari pihak perbankan. Sehingga, dengan diluncurkannya aplikasi BRImo ini adalah salah satu bentuk dari Bank BRI untuk

memberikan kemudahan dan mengoptimalkan layanan digital kepada nasabah.

Analisis data dan pembahasan temuan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank BRI Cabang Jember dan observasi terhadap pengguna aplikasi BRImo, diketahui bahwa tingkat adopsi BRImo terus meningkat. Terutama selama pandemi dan masa setelahnya. Hal ini menunjukkan bahwa BRImo telah menjadi bagian penting dari transformasi digital layanan nasabah. Kesesuaian temuan dengan teori data di lapangan menunjukkan adanya keterkaitan antara kemudahan penggunaan aplikasi BRImo dengan loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi penerimaan teknologi. Selain itu, kualitas layanan digital melalui BRImo juga mempengaruhi aspek-aspek dalam teori *Leading Digital: Turning Technology Into Business Transformation* (Westerman, Didier Bonnet, and Andrew McAfee (2014)). Integrasi temuan dan teori untuk memperjelas keterkaitan antara temuan lapangan dan teori yang digunakan, berikut disajikan dialog teoritis sebagai bentuk narasi akademik:

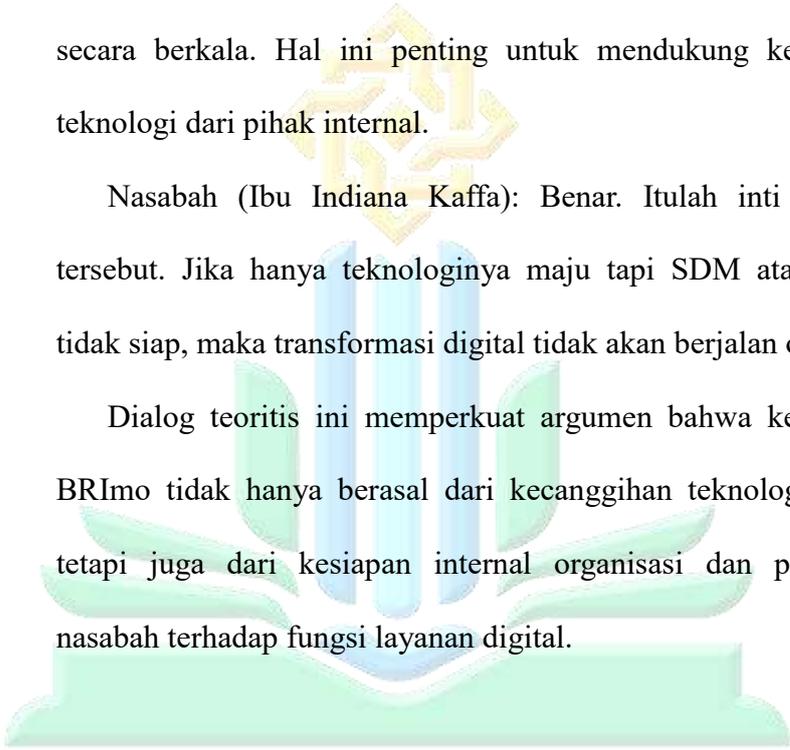
Nasabah (Ibu Nabila): berdasarkan hasil wawancara, banyak nasabah merasa terbantu dengan fitur BRImo seperti *top up e-wallet* dan bayar tagihan. Ini menunjukkan bahwa teknologi benar-benar meningkatkan efisiensi layanan.

Nasabah (Ibu Indiana Kaffa): Tepat. Ini juga memperkuat teori *Technology Acceptance Model*. Fitur yang mudah digunakan akan mendorong nasabah untuk tetap memakai aplikasi tersebut.

Nasabah (Ibu Nabila): Dari sisi organisasi juga terlihat bahwa pegawai Bank BRI Cabang Jember mendapatkan pelatihan digital secara berkala. Hal ini penting untuk mendukung keberhasilan teknologi dari pihak internal.

Nasabah (Ibu Indiana Kaffa): Benar. Itulah inti dari teori tersebut. Jika hanya teknologinya maju tapi SDM atau nasabah tidak siap, maka transformasi digital tidak akan berjalan optimal.

Dialog teoritis ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan BRImo tidak hanya berasal dari kecanggihan teknologinya saja, tetapi juga dari kesiapan internal organisasi dan pemahaman nasabah terhadap fungsi layanan digital.



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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait “Optimalisasi Transformasi Digital BRImo Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember”, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Tantangan Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah.

Tantangan dalam proses transformasi digital untuk layanan nasabah mencakup beberapa aspek. Pertama, kurangnya pemahaman teknologi dan minim pengetahuan digitalisasi, yang membuat nasabah cemas dan khawatir beralih ke layanan digital. Kedua, keterbatasan infrastruktur teknologi, menjadikan aplikasi BRImo tidak bisa merespons dengan baik dan memperlambat layanan.

Ketiga, risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi nasabah, menyebabkan kerugian dan pemerasan bagi nasabah. Sehingga untuk mencegah tantangan dalam proses transformasi digital ada beberapa langkah yang bisa dilakukan sebagai berikut: Pertama, memberikan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah tentang aplikasi BRImo, memperkenalkan kepada nasabah

tentang kegunaan, manfaat dan fitur-fitur terbaru yang ada di aplikasi BRImo. Kedua, meningkatkan infrastruktur teknologi, penambahan pada kapasitas internet dan penambahan layanan digital dikantor cabang. Ketiga, meningkatkan keamanan data nasabah, dengan memonitor dan memantau setiap aktivasi transaksi nasabah dan melakukan pembaruan sistem secara berkala.

2. Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka yaitu mencakup beberapa aspek sebagai berikut : Pertama, efisiensi waktu dan meningkatkan kemampuan akses, dengan adanya aplikasi BRImo membuktikan bahwa BRImo memudahkan transaksi nasabah kapan saja dan dimana saja karena akses aplikasi BRImo ini *real-time*. Kedua, kepuasan nasabah, dengan layanan digital BRImo yang membuat layanan menjadi cepat dan efektif membuat nasabah merasa puas dan memperkuat loyalitas nasabah. Ketiga, keamanan, keamanan yang ada pada aplikasi BRImo seperti pin, sidik jari, dan pengenalan wajah hal tersebut dapat meningkatkan keamanan transaksi. Keempat, meningkatkan efisiensi layanan, dengan adanya aplikasi BRImo membuktikan bahwa BRImo memudahkan transaksi nasabah kapan saja dan dimana saja. Kelima, kemudahan,

kemudahan layanan tidak hanya di terapkan di kantor cabang saja tetapi, juga di layanan *online* seperti aplikasi BRImo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diberikan pada pembahasan sebelumnya, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi lembaga Bank BRI Cabang Jember

Agar terus meningkatkan optimalisasi transformasi digital dalam meningkatkan layanan nasabah agar layanan di perbankan sudah baik menjadi lebih baik dan juga diperlukan adanya langkah-langkah yang tepat di dalam mengatasi tantangan transformasi digital.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa dengan menggali lebih dalam fenomena dan menemukan faktor lain

terkait optimalisasi transformasi digital temuan baru sehingga dapat dijadikan landasan teori penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Lastuti, Tri Handayani, Jl Ir Soekarno km, and Jatinangor Sumedang. "DIGITAL PERBANKAN DI ERA EKONOMI DIGITAL." Vol. 51, 2022.
- Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khioron. "Metode Penelitian Kualitatif." In *Google Book*, 33, 2019.
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=637LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Kusumastuti,+Adhi,+and+Ahmad+Mustamil+Khoiron,+Metode+penelitian+kualitatif,+Lembaga+Pendidikan+Sukarno+Pressindo+\(LSP\),+2019.&ots=x40js4h8qy&sig=kIIoSVA110S7fE8oooG3e9p7SaA&redi](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=637LEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Kusumastuti,+Adhi,+and+Ahmad+Mustamil+Khoiron,+Metode+penelitian+kualitatif,+Lembaga+Pendidikan+Sukarno+Pressindo+(LSP),+2019.&ots=x40js4h8qy&sig=kIIoSVA110S7fE8oooG3e9p7SaA&redi).
- Adil, Ahmad. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori Dan Praktik*, 2023.
- Akob, Rezki Arianty, and Zulfikry Sukarno. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar." *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 11, no. 2 (February 11, 2022): 269.
<https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>.
- Cikhal Anwar, Muhammad, Sheyla Ayu Andini, Erka Azaza Adellia, and Tri Yulaeli. "Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik Peran Transformasi Digital Dan Tantangan Inovasi Terhadap Keberlanjutan UKM Di Indonesia (Studi Literature Review)." Vol. II, 2024.
- Dr. Etta Mamang Sungadji, M.Si, Dr. Sopiah, M.M., SPd. "Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Disertai Contoh." In *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Disertai Contoh*, 34, 2024. Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Disertai Contoh.
- Dwi Endah Mulyani, Putri, Riwayat Artikel, Kata Kunci, Jconnect Sipandai, and Kualitas Pelayanan Nasabah. "Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi Kontribusi Jconnect Sipandai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri)" 1, no. 1 (2024): 35–46.
<https://doi.org/10.62335/xa3v3y6>.
- Fadli, Rijal. "No 2019 Title," 2015, 6.
- Hartono, Budi, and Hanung Eka Atmaja. "SDM Digital: Strategi Tranformasi Bank Menjadi Bank Digital" 9, no. 1 (2021): 49–60.
- Iv, B a B. "Bab Iv Hasil Penelitian Dan Pembahasan," 2009, 46–67.
- Kurniawan, Agus, Agus Rahayu, and Lili Adi Wibowo. "Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)* 10, no. 2 (2021): 158–81.
<https://doi.org/10.34010/jika.v10i2.4426>.

- Latif, Nafa, Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum, Abcd Program, Studi Perbankan Syariah, et al. "Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 615–17.
- Lewin, Kurt. "Human Relations," 1947.
<https://doi.org/10.1177/001872674700100103>.
- Luthfiah, Muh. Fitrah. "Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus," no. November (2017): 26.
- Larassati, and Ahmad Fauzi. Meningkatkan, Strategi, Kualitas Layanan, Melalui Digitalisasi Perbankan, "Strategy to Improve Service Quality Through Banking Digitization at BSI Trade Center Kediri City." *202 / Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022).
<https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.1473>.
- Muhammad Rijal Fadli. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 2021.
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, and Isma Ramadhaniah. "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember." *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (June 9, 2023): 43–48. <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.
- Prof. Dr. Sugiyono, Dr. Puji Lestari, M.Si. "METODE PENELITIAN KOMUNIKASI (KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN CARA MUDAH MENULIS ARTIKEL PADA JURNAL INTERNASIONAL." In *METODE PENELITIAN KOMUNIKASI (KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN CARA MUDAH MENULIS ARTIKEL PADA JURNAL INTERNASIONAL*, 51–52, 2021.
- Qothrunnada, Nabila Azura, Juni Iswanto, Dewi Fitrotus, Bhaswarendra Guntur Hendrarti, and Subekan Subekan. "Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang Dan Implementasinya Di Era Industri 4.0." *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences* 4 (2023). <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>.
- Rahel, Muhammad, Abbdul Rokhim, Ahmadiono Alamat, Uin Khas, Abd Rokhim, Dan Ahmadiono, Mahasiswa S2, et al. "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso." *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 2 (2022): 1–15.
- Rauf, Rusdiaman, Akbar Syam, Muh Fuad Randy, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Dharma Nusantara, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPI Bone, and Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar. "Optimalisasi Transformasi

Digital Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Di Indonesia.” *Bongaya Journal of Research in Management*. Vol. 7, n.d.

- Roosinda, Fitri Widiyanti. “Metode Penelitian Kualitatif.” In *Metode Penelitian Kualitatif*, 41, 2021.
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=xmtgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA42&dq=Roosinda,+Fitria+Widiyanti,+dll.,+Metode+penelitian+kualitatif.+Zahir+Publishing,+2021.&ots=utIkqSAKg7&sig=lENPj2Ja5I7NPC8M0hDXwD546M0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Ruhansih, Dea Siti. “METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING.” *QUANTA: Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perpektif Bimbingan Konseling* 1, no. 1 (2018): 1–10. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>.
- Sardana, Varda, and Shubham Singhania. “Digital Technology in the Realm of Banking: A Review of Literature.” *International Journal of Research in Finance and Management* 1, no. 2 (2018): 28–32.
<https://doi.org/10.33545/26175754.2018.v1.i2a.12>.
- Sugiyono, Djoko. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, 2010.
- Suparyanto dan Rosad. “Strategi Pengelolaan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMAN 1 Ngunut Dan SMAN 1 Rejotangan, Kab. Tulungagung.” *Suparyanto Dan Rosad (2020)* 5, no. 3 (2020): 248–53.
- Susanto, Dedi, Risnita, and M. Syahrani Jailani. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah.” *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.
- Thalib, Mohamad Anwar. “Pelatihan Teknik Pengumpulan Data Dalam Metode Kualitatif Untuk Riset Akuntansi Budaya.” *Seandanan: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 2, no. 1 (2022).
<https://doi.org/10.23960/seandanan.v2i1.29>.
- Tiffani, Ignasia. “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Bank Digital.” *Mbia* 22, no. 1 (2023): 152–67.
<https://doi.org/10.33557/mbia.v22i1.2039>.
- Trisnaningrum, N A W, S Sishadiyati, and ... “Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian.” *Jurnal Pengabdian ...* 5, no. 3 (2024): 3467–74.
<http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3672%0Ahttps://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/3672/2563>.
- Wijoyo, Hendro. “Analisis Teknik Wawancara (Pengertian Wawancara, Bentuk-Bentuk Pertanyaan Wawancara) Dalam Penelitian Kualitatif Bagi Mahasiswa Teologi Dengan Tema Pekabaran Injil Melalui Penerjemahan Alkitab.” *Academia.Edu*, 2022, 1–10.

Yulia Nur Afifah, Anisatul Kamilah, Ahmad Indriyanto Nugroho, and Ayyu Ainin Mustafidah. "Optimalisasi BRI Mobile Sebagai Bentuk Privilege Kepada Nasabah Di BRI Unit Puger." *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 2, no. 2 (2024): 64–68. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i2.232>.



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

Lampiran 1

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH BANK BRI CABANG JEMBER	<p>A. Optimalisasi transformasi digital</p> <p>B. BRImo</p> <p>C. Meningkatkan layanan nasabah</p>	<p>A. Optimalisasi</p> <p>B. Transformasi digital</p> <p>C. BRImo</p> <p>D. Meningkatkan layanan</p>	<p>A. Pengertian optimalisasi</p> <p>B. Aspek optimalisasi</p> <p>A. Pengertian BRImo</p> <p>B. Tujuan peluncuran BRImo</p> <p>C. Fitur-fitur unggulan BRImo</p> <p>A. Pengertian transformasi digital</p> <p>B. Jenis-jenis <i>FinTech</i></p> <p>A. Pengertian layanan nasabah</p> <p>B. Kualitas layanan</p> <p>C. Indikator kualitas layanan</p>	<p>Informan :</p> <p>1. Sekretaris Cabang Bank BRI Cabang Jember</p> <p>2. <i>Customer Service</i></p> <p>3. Teller</p> <p>4. Nasabah</p> <p>Kepustakaan :</p> <p>1. Buku</p> <p>2. Jurnal</p>	<p>A. Pendekatan : Kualitatif</p> <p>B. Jenis penelitian : Penelitian lapangan</p> <p>C. Teknik pengumpulan data :</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>D. Analisis data :</p> <p>a. Pengumpulan data</p> <p>b. Reduksi data</p> <p>c. Penyajian data</p> <p>d. Kesimpulan</p> <p>E. Keabsahan data :</p> <p>a. Triangulasi</p> <p>b. Wawancara nasabah</p>	<p>1. Apa Saja Yang Dihadapi Oleh Bank BRI Cabang Jember Dalam Proses Transformasi Digital Untuk Layanan Nasabah</p> <p>2. Apa Manfaat Yang Dirasakan Oleh Nasabah Setelah Implementasi Transformasi Digital Dalam Layanan Mereka?</p>

Lampiran 2 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ifanny Dwi Azalia

Nim : 212105010029

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul "**Optimalisasi Transformasi Digital BRImo Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember**" secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagai mana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

Jember, 17 Maret 2025


METERAI TEMPEL
10000
1CD9DAMX148216433

Ifanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN JUDUL “OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL BRIMO DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH BANK BRI CABANG JEMBER”

Wawancara adalah suatu teknik perbincangan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Yakni yang di wawancarai (narasumber) dan yang mewawancarai atau penanya (mengajukan wawancara). Data-data yang dibutuhkan peneliti salah satunya berasal dari wawancara, di sini peneliti ingin melakukan wawancara kepada Karyawan Bank dan Nasabah Bank BRI Cabang Jember. Dengan isi wawancara sebagaimana yang sudah terlampir di bawah ini :

A. Identitas *key informan*

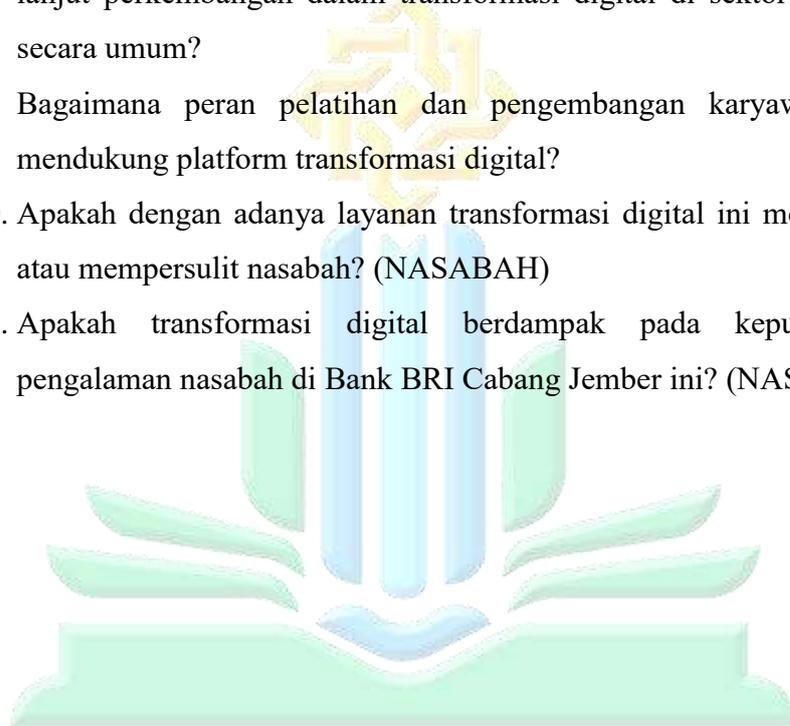
Informan : Karyawan dan Nasabah Bank BRI Cabang Jember

Nama : -

B. Daftar Pertanyaan

1. Teknologi digital seperti (BRImo) apakah bisa meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam layanan nasabah?
2. Apakah menurut Anda layanan digital di Bank BRI Cabang Jember ini sudah dilakukan secara optimal?
3. Apa kendala terbesar atau tantangan dan hambatan yang dihadapi Bank BRI Cabang Jember dalam mengimplementasikan teknologi digital?
4. Bagaimana Bank BRI menangani resistensi dari nasabah yang kurang paham teknologi atau minim pengetahuan terhadap digitalisasi?
5. Apakah ada program khusus untuk menarik nasabah baru melalui platform digital?

6. Bagaimana Bank BRI Cabang Jember mengukur keberhasilan transformasi digital yang sudah dilakukan?
7. Apakah ada survei atau mekanisme *feedback* yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan nasabah terkait digitalisasi?
8. Bagaimana cara Bank BRI melihat peran teknologi dalam layanan perbankan di masa depan? Dan bagaimana harapan Bank BRI lebih lanjut perkembangan dalam transformasi digital di sektor perbankan secara umum?
9. Bagaimana peran pelatihan dan pengembangan karyawan dalam mendukung platform transformasi digital?
10. Apakah dengan adanya layanan transformasi digital ini memudahkan atau mempersulit nasabah? (NASABAH)
11. Apakah transformasi digital berdampak pada kepuasan dan pengalaman nasabah di Bank BRI Cabang Jember ini? (NASABAH)



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

Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian



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: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-01 /Un.22/7.a/PP.00.9/01/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

02 Januari 2025

Kepada Yth.
Kepala Bank BRI Cabang Jember
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, 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 : Ifanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Optimalisasi Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember di lingkungan/ lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Nuzul Widyawati Islami Rahayu



Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



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

Nomor : B/179/KC-XVI/SDM/03/2025
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 18 Maret 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 : Ilfany Dwi Azalia / 212105010029
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "OPTIMALISASI TRANSFORMASI DIGITAL BRIMO
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH
BANK BRI CABANG JEMBER. "
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : Januari – Maret 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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KANTOR CABANG JEMBER)
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Dian Wahyu Purnamasari
SPO

Lampiran 6 Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI BANK BRI CABANG JEMBER

Nama : Ilfanny Dwi Azalia

NIM : 212104010029

Judul : Optimalisasi Transformasi Digital BRImo Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember

Lokasi : Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jember lor, Jember, Jawa Timur, 68131.

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	Kamis/2 Januari 2025	Menyerahkan surat izin penelitian kepada Bank BRI Cabang Jember	
2.	Rabu/8 Januari 2025	Wawancara dengan Alvin Al Ghazali selaku <i>Customer Service</i> Bank BRI Cabang Jember	
3.	Kamis/9 Januari 2025	Wawancara dengan Wiji Astutik selaku Teller Bank BRI Cabang Jember	
4.	Jumat/10 Januari 2025	Wawancara dengan Ibu Tithis Maydawati selaku sekretaris Bank BRI Cabang Jember	
5.	Kamis/13 Februari 2025	Wawancara dengan 3 nasabah Bank BRI Cabang Jember	
6.	Senin/17 Maret 2025	Meminta surat keterangan selesai penelitian kepada Bank BRI Cabang Jember	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 17 Maret 2025

Sekretaris
Bank BRI Cabang Jember



Tithis Maydawati

Lampiran 7 Cek Plagiasi



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 : Ifanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Optimalisasi Transformasi Digital BRImo Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI 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, 12 Maret 2025
Operator DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



(Dr. Hersa Fanda Qorani, S.Kom., M.E.I.)



Lampiran 8 Surat Selesai Bimbingan



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://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Ilfanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029
Semester : 8

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

Jember, 14 Maret 2025

Koordinator Prodi Perbankan Syariah,

Ana Pratiwi, M.S.A

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



Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara

Lokasi Bank BRI Cabang Jember

(tampak luar)



(tampak dalam)



UNIVERSITAS
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Wawancara Ibu Tithis Maydawati Selaku Sekretaris



Wawancara Alvin Al Ghazali Selaku *Customer Service*



Wawancara Wiji Astutik Selaku Teller



Wawancara Ibu Nabila Selaku Nasabah Pengguna BRImo



Wawancara Bapak Feri Selaku Nasabah Pengguna BRImo



Wawancara Ibu Icha Selaku Nasabah Pengguna BRImo



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

BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Ilfanny Dwi Azalia
NIM : 212105010029
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 5 Mei 2002
Alamat : Dusun. Pelabuhan, Kec. Jetis, Kab. Mojokerto RT 001/RW005
Telp/Hp : 089678660878
Email : ilfannydwiazalia@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

1. TK Islam Arinal Auna (2008-2009)
2. SDN Jetis 1 (2009-2015)
3. SMP Darul Ulum 1 Peterongan Jombang (2015-2018)
4. SMA Darul Ulum 1 Peterongan Jombang (2018-2021)
5. UIN Kiai Achmad Siddiq Jember (2021-2025)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER