

Optimalisasi Transformasi Digital BRIMO dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember

Ilfanny Dwi Azalia^{1*}, Wildan Khizbullah Suhma²

¹ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

² Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

[*ilfannydwiiazalia@email.com](mailto:ilfannydwiiazalia@email.com)

Abstrak

Transformasi digital *banking* menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Transformasi digital mengacu pada penerapan teknologi digital di berbagai bidang perbankan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja tantangan yang dihadapi oleh bank bri cabang jember dalam proses transformasi digital untuk layanan nasabah, dan untuk mengetahui apa manfaat yang dirasakan oleh nasabah setelah implementasi transformasi digital dalam layanan mereka. 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, yaitu 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.

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

PENDAHULUAN

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 (Varda Sardana & Shubham Singhania, 2018). 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 mempercepat pengembangan produk. Transformasi digital memerlukan perubahan budaya perbankan untuk mendorong penerimaan teknologi yang lebih besar dan mempromosikan kreativitas (Cikhal Anwar et al., 2024). 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 (Masruroh & Nikmatul, 2024). 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.

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 (Cikhal Anwar et al., 2024).

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 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 (Tiffani, 2023). 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 dari satu bank ke bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan (Shabri, 2022).

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 memperantarai itu jadi memudahkan banget buat saya” (Mulyani, 2024). 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 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 (*Transformasi Digital BRI Berbuah Manis 98% Nasabah Pakai Platform Digital - Radar Jember*, n.d.).

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 (*Home - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati*, n.d.). 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, 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%) (*Bank Mandiri - Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda*, n.d.). dan Wondr dari BNI (96,11) (*Home | BNI*, n.d.).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh dan mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, dalam hal ini berkaitan dengan proses optimalisasi transformasi digital BRImo dalam meningkatkan layanan nasabah di Bank BRI Cabang Jember. Pendekatan kualitatif digunakan karena memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial yang kompleks dan subjektif dari sudut pandang partisipan, terutama dalam konteks layanan perbankan digital yang dipengaruhi oleh teknologi, budaya organisasi, dan karakteristik nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), di mana peneliti secara langsung terjun ke lokasi penelitian untuk memperoleh data primer melalui berbagai teknik pengumpulan data. Studi lapangan ini memberikan ruang bagi peneliti untuk berinteraksi langsung dengan subjek penelitian serta mengamati konteks sosial, budaya, dan operasional yang relevan dengan transformasi digital di Bank BRI.

Penelitian ini juga bersifat eksploratif dan interpretatif, artinya peneliti tidak hanya berusaha menggambarkan fakta atau fenomena, tetapi juga menafsirkan makna dan konteks dari transformasi digital yang terjadi dalam praktik nyata di lapangan. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan ini dinilai paling relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang menyangkut tantangan dan manfaat transformasi digital dari sudut pandang praktisi dan pengguna layanan.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Cabang Jember, yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 1, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih secara purposive karena merupakan salah satu cabang utama dengan tingkat aktivitas transaksi yang tinggi serta menjadi pionir dalam implementasi aplikasi BRImo di wilayah Jember.

Subjek penelitian ini adalah individu yang terlibat langsung dalam proses transformasi digital BRImo, baik dari sisi penyedia layanan (pegawai bank) maupun pengguna layanan (nasabah). Subjek penelitian dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dalam proses transformasi digital dan penggunaan BRImo.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas: Staf internal Bank BRI Cabang Jember, yaitu: Tithis Maydawati (Sekretaris), Wiji Astutik (Teller), dan Alvin Al Ghazali (Customer Service). Nasabah pengguna BRImo, yaitu: Ibu Nabila, Ibu Icha Dwi, Bapak Feri, Ibu Miftahul, Ibu Julia Citra, Ibu Indiana Kaffa

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja Bank BRI Cabang Jember untuk mengamati perilaku nasabah dan karyawan dalam menggunakan atau melayani transaksi melalui BRImo. Observasi ini bersifat partisipatif pasif, di mana peneliti tidak ikut serta dalam proses pelayanan, tetapi mencatat berbagai aktivitas yang berkaitan dengan aplikasi BRImo, seperti interaksi customer service dengan nasabah, kendala teknis yang dihadapi nasabah, serta reaksi nasabah saat menggunakan aplikasi. Sedangkan wawancara dilakukan dengan metode semi-terstruktur, yaitu peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan, tetapi memberikan ruang kepada informan untuk mengembangkan jawaban secara bebas. Jenis wawancara ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan evaluasi para informan terhadap transformasi digital BRImo. Wawancara dilakukan secara langsung dengan masing-masing informan dan didokumentasikan dalam bentuk rekaman serta catatan lapangan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan antara lain: struktur organisasi BRI Cabang Jember, laporan tahunan bank, dokumentasi kegiatan CSR, brosur aplikasi BRImo, dan potret aktivitas nasabah dalam menggunakan layanan digital. Data ini digunakan sebagai bahan triangulasi untuk menguatkan temuan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini mencakup tiga komponen utama yaitu reduksi data, data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diringkas dan diseleksi untuk mengidentifikasi informasi yang relevan. Proses reduksi dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan tema seperti "tantangan digitalisasi", "manfaat bagi nasabah", dan "strategi pelayanan". Selanjutnya adalah penyajian data yang telah diringkas disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, dan kutipan langsung dari informan. Penyajian ini membantu peneliti untuk melihat pola, hubungan antar data, serta menemukan jawaban terhadap rumusan masalah. Dan tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan awal yang ditarik selama proses pengumpulan dan analisis data berlangsung. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi dengan cara kembali ke lapangan untuk konfirmasi, membandingkan data antar informan, dan melakukan pengecekan silang antara wawancara dan dokumentasi.

Sedangkan secara umum, tahapan penelitian ini mengikuti alur sistematis yaitu perencanaan: menentukan topik, merumuskan masalah, dan merancang proposal penelitian: pengumpulan data; melakukan observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi; analisis data: mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan dari data; verifikasi temuan: melakukan pengecekan ulang ke lapangan (*validasi*); dan penyusunan laporan: menyusun hasil penelitian dalam bentuk laporan skripsi dan artikel ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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:

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.

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

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 di buktikan 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.

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.

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.

UCAPAN TERIMA KASIH

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 arahnya 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Mandiri—Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda. (n.d.). Retrieved May 10, 2025, from <https://www.bankmandiri.co.id/>
- Cikhal Anwar, M., Andini, S. A., Adellia, E. A., & Yulaeli, T. (2024). *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Logistik Peran Transformasi Digital dan Tantangan Inovasi terhadap Keberlanjutan UKM di Indonesia (Studi Literature Review): Vol. II* (Issue 2).
- Home | BNI. (n.d.). Retrieved May 10, 2025, from <https://www.bni.co.id/en-us/>
- Home—Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati. (n.d.). Retrieved May 10, 2025, from <https://bri.co.id/>
- Masruroh & Nikmatul. (2024). Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah: Digital Transformation System Literacy In Customer Service. *Jamas: Jurnal Abdi Masyarakat*, 2(1).

- Muliyani, P. D. E. (2024). Kontribusi Jconnect Sipandai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri). *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 1(1), 35–46.
- Shabri, H. (2022). Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia. *El-Kahfi/ Journal of Islamic Economics*, 3(02), 228–234.
- Tiffani, I. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Bank Digital. *Mbia*, 22(1), 152–167.
- Transformasi Digital BRI Berbuah Manis 98% Nasabah Pakai Platform Digital—Radar Jember*. (n.d.). Retrieved May 10, 2025, from <https://radarjember.jawapos.com/sinergi/791125665/transformasi-digital-bri-berbuah-manis-98-nasabah-pakai-platform-digital>
- Varda Sardana & Shubham Singhania. (2018). Digital Technology in the Realm of Banking: A Review of Literature. *International Journal of Research in Finance and Management*, 1, 2.