

## Efektivitas Layanan Internet Banking Brimo Terhadap Keluhan Nasabah

**Anggini, Choirunnisak, Choiriyah**

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri  
Email: sitisnggi219@gmail.com, Choirunnisakumar@gmail.com

### Abstrak

Skripsi ini membahas tentang efektifitas layanan internet banking terhadap keluhan nasabah untuk menjadi salah satu layanan para nasabah bank. salah satu penyediaan layanan di BRI Arivai internet banking BRImo terhadap nasabah penelitian ini bertujuan untuk efektifitas layanan internet banking BRImo terhadap kepuasan nasabah di BRI A Rivai Palembang, penelitian ini pada tanggal 25 april 2024 metode penelitian ini digunakan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,wawancara,dokumentasi kepada pegawai dan nasabah untuk BRImo. narasumber langsung 8 orang, 3 karyawan 5 nasabah Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat adanya layanan internet banking dan nasabah merasa puas pada pelayanan internet banking tentang keamanan penggunaan, keandalan yang sering terjadi. Hasil penelitian ini bahwa BRI perlu meningkatkan efektifitas layanan banking BRImo. Khususnya dimensi kemudahan, keamanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** *Efektifitas Layanan, Internet Banking, BRImo, Keluhan Nasabah*

### Abstract

*This thesis discusses the effectiveness of internet banking services on customer satisfaction to become one of the services for bank customers. One of the service provisions at BRI Arivai is BRImo internet banking for customers. This research aims to determine the effectiveness of Brimo internet banking services on customer satisfaction at BRI A Rivai Palembang, This research was conducted on April 25 2024. This research method was used qualitatively with data collection techniques through observation, interviews, documentation with employees and customers for BRImo. 8 direct sources, 3 employees 5 customers. The results of the research show that there are internet banking and customer services feel satisfied with internet banking services regarding security of use, reliability which often occurs. This research shows that BRI needs to improve the effectiveness of BRImo banking services. Especially the dimensions of convenience and security to increase customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Effectiveness, Internet Banking, BRImo, Complaint Satisfaction*

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi baru terjadi dengan kecepatan yang sangat cepat. Semakin banyak alat yang dikembangkan di era modern untuk membuat kehidupan orang lebih mudah. Hasilnya adalah sektor teknologi informasi yang berkembang sebagai perusahaan yang berbeda bersaing untuk mengembangkan teknologi mutakhir. Sektor perbankan mengalami perkembangan yang pesat. Penciptaan alat teknologi oleh bank memungkinkan untuk memfasilitasi kegiatan klien dan akses informasi. Belanja online membuatnya mudah bagi pelanggan untuk melakukan jenis transaksi ini. Perbankan online telah diatur oleh lembaga keuangan Indonesia sejak pertengahan tahun 1998. (Dina, 2022).

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang merupakan bagian dari BUMN, menawarkan layanan teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan cepat dan mudah melalui aplikasi BRI Mobile atau BRImo, terlepas dari di mana mereka berada atau jenis perangkat apa yang mereka gunakan. Menurut statistik dari Top Brand Award untuk tahun 2019-2023, BRImo banking berada di urutan kedua di Indonesia untuk pengguna paling banyak. Aplikasi *mobile banking* m-BCA, yang dimiliki PT Central Bank Asia, datang pertama, sementara platform internet banking *E-Banking* Mandiri, milik PT Bank Mandiri Indonesia, datang ketiga.

Masalah umum dengan layanan perbankan online BRI adalah bahwa, meskipun kenyamanan dan penghematan waktu yang ditawarkan oleh BRI Mobile Banking, pelanggan masih tidak mempercayai layanan ini karena aliran terus-menerus cerita tentang pelanggaran data. Beberapa masalah lain yang dilaporkan pelanggan termasuk kesulitan mengaktifkan login dan transaksi, transaksi yang gagal yang masih membebankan saldo, dan kesulitan dengan ulasan BRI Mobile (BRImo) di aplikasi Google Playstore. Menurut ulasan dari BRI Mobile 7 (BRImo) di App Store, banyak pengguna masih mengalami kesulitan masuk, dan ada banyak kesalahan yang muncul. Plus, harus merekam video beberapa kali untuk mendaftar di BRImo.

Berdasarkan latar belakang masalah dimana masih sering terdapat keluhan dari nasabah dalam penggunaan BRI mobile Banking, maka peneliti tertarik meneliti dengan judul Efektivitas Layanan BRImo *Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Arivai Palembang.

## Metode Penelitian

Dari segi metodologi, kita berbicara tentang penelitian kualitatif. Penelitian yang menempatkan penekanan pada makna dan menggunakan penelitian sebagai alat untuk mengumpulkan data yang menekankan makna dikenal sebagai penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2020)

Metode kualitatif akan membedakan temuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya berdasarkan data yang dikumpulkan dari lapangan. Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari analisis deskriptif yang berasal dari sumber kualitatif, seperti wawancara mendalam, pengamatan peserta, dan catatan tertulis dan visual. (Vi Yanti Siahaan et al., 2022)

Tujuan dari studi ini adalah untuk memberikan sinopsis dari penelitian tentang bagaimana layanan perbankan online BRI Arivai Palembang bertarung melawan kompetisi dalam hal kepuasan pelanggan. (Muhajirin et al., 2024) teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah Observasi, wawancara, dokumentasi, dan kombinasi / triangulasi adalah empat kategori utama metode pengumpulan data yang diuraikan oleh Sugiyono (observasi, wawancara dan dokumentasi).

## Hasil Dan Pembahasan

Konsep layanan terdiri atas dimensi Compliance, Jika seluruh aspek ini berjalan dengan baik, maka hal ini akan berdampak terhadap efektivitas serta peningkatan kualitas produk dan layanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting. Kualitas layanan pelanggan dipandang sebagai filosofi utama para pengelola bank syariah jika ingin terus memainkan peran penting dalam pemasaran dalam perspektif Islam. (Agustin et al., 2023)

BRImo atau BRI Mobile merupakan fasilitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. BRImo menawarkan fitur-fitur pada layanan dengan kualitas yang baik sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi keuangan. Fitur-fitur pada layanan BRImo yakni layanan informasi, layanan transaksi dan layanan komunikasi (Uopmabin & Supriyadi, 2023)

Aplikasi Brimo mengalami kesulitan dalam mendownload lewat playstore karena adanya persyaratannya yang ditentukan oleh bank saat mendaftar aplikasi tersebut harus datang ke Bank untuk mendapatkan sms otp dari bank demi keamanan. Terdapat penyelesaian yang dilakukan oleh pegawai untuk dapat melayani nasabah dengan baik. Pelanggan sangat tertarik dengan kualitas internet banking. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh klien dan dapat dikendalikan untuk memenuhi kebutuhan klien dari wawancara, dan dokumentasi yang menjadi link dalam studi ini, Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan subjek informasi dari Ibu Mona sebagai pembuat layanan, Ibu Winda sebagai pengawas, dan Fajri Nature sebagai satpam, serta wawancarai beberapa klien, wawancaranya dilakukan di bank kapten BRI Arivai. Hasilnya bahwa sebuah program dianggap efektif ketika tujuannya dan tujuannya disesuaikan dengan baik; tidak efektif ketika mereka disasar. Tujuan dan tujuan harus dinyatakan secara eksplisit sebelum program dapat dianggap efektif. (Fauziah et al., 2022)

Setelah melakukan wawancara dengan petugas BRI dan pelanggan yang menggunakan BRImo, serta mengumpulkan data melalui pengamatan, hasil wawancaranya, dan deskripsi informasi lain yang berfungsi sebagai kawat penghubung dalam penelitian ini, studi ini bertujuan untuk menentukan efektivitas layanan dalam penggunaan BRImo terhadap keluhan pelanggan dalam memfasilitasi transaksi pada aplikasi di BRI A Rivai.

Hasil penelitian nasabah mengalami keluhan terhadap aplikasi brimo yang digunakan terjadinya masalah gangguan internet dan aplikasi susah di download di playstore, Karena pesaing atau bank asing lainnya terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan Internet Banking mereka, penting untuk menyadari atribut yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan, meskipun tingkat layanan internet banking saat ini memenuhi semua harapan pengguna. (Heryanto, 2020)

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa layanan *Internet Banking* sangat memengaruhi layanan nasabah dalam bertransaksi. Nasabah sangat tertarik dengan kualitas layanan yang diberikan oleh BRI A Rivai. Dapat disimpulkan bahwa keluhan nasabah memberikan pengaruh yang besar bagi kelangsungan perusahaan dan bisa langsung di perbaiki oleh pegawai. Tanpa adanya kepuasan pelanggan dan pelayanan maka dalam bertransaksi di aplikasi Brimo atau mendownload aplikasinya di playstore lebih mudah dan banyak yang menggunakan.

### Simpulan

Penelitian tentang efektivitas layanan Brimo dalam memecahkan keluhan konsumen sehubungan dengan aplikasi *internet banking* mencapai kesimpulan berikut: Pegawai harus secara konsisten memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dan puas ketika menggunakan tampilan Brimo dalam layanan. Ini akan membantu pelanggan melakukan transaksi sesuai dengan keinginan mereka. Fitur-fitur aplikasi *internet banking* dan kemudahan penggunaan membuat pelanggan senang, tetapi ada beberapa kelemahan, seperti persyaratan untuk smartphone high-end dan seringnya kurangnya jaringan yang dapat diandalkan, yang mempengaruhi responsif layanan. Menurut temuan, layanan *internet banking* Bri Bank telah ditingkatkan. Jaringan yang kurang stabil di satu lokasi tertentu dan pada waktu tertentu sering terjadi ketika klien ingin melakukan transaksi, yang merupakan batasan dari penelitian ini.

### **Daftar Pustaka**

- Agustin, H., Hasan, H., Setiawan, R., & Indrastuti, S. (2023). Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 6(2), 785–794.
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). *Volume 14 Issue 2 ( 2022 ) Pages 367-375 Jurnal Manajemen Issn : 0285-6911 ( Print ) 2528-1518 ( Online ) Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19 The Effectiveness*. 14(2), 367–375.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). Kajian Pustaka Pendektan Penelitian. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta
- Uopmabin, R. R., & Supriyadi, M. (2023). Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada Layanan Brimobile Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Pengguna Brimo Di Daerah Istimewa Yogyakarta). *e b b a n k vol. 13, no. 1, juli 2023 halaman : 007 – 014 ©*, 7–14.
- Vi Yanti Siahaan, O., C. Damanik, F., Jaya Zebua, C., N.S. Damanik, F., & Jurnalis Pipin, S. (2022). Evaluasi Usability Pada Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Sifo Mikroskil*, 23(2), 209–224. <https://doi.org/10.55601/jsm.v23i2.901>