Jurnal Analisis dan Manajemen Strategis

https://ejurnals.com/ojs/index.php/jams Vol. 7, No. 4, Oktober 2026

KUALITAS LAYANAN PERBANKAN BERBASIS DIGITAL DENGAN MENGGUNAKAN BRIMO DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. BRANCH OFFICE MASOHI

Silvia Marlen Manusiwa[1], Z.A. Rengifurwarin[2], Mike J. Rolobessy[3]
[1,2 3]Pascasarjana Universitas Pattimura Ambon

Email: manusiwasilvia13@gmail.com[1], rengifurwarinza58@gmail.com[2], mikeyurnida@gmail.com[3]

ABSTRACT

This research aims to analyze and describe the picture of the quality of digital-based banking services using BRImo at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Masohi Branch Office and to analyze and describe the supporting and inhibiting factors for improving the quality of digital-based banking services using BRImo at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Masohi Branch Office. The type of research in this research is qualitative research, research informants consist of BRI employees, BRI customers and BRImo user customers. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses qualitative analysis in the form of data reduction, data presentation, data verification and drawing conclusions. The research results found that the quality of digital-based banking services using BRImo has been implemented well at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Masohi Branch Office. The quality of the service is in the form of interaction quality, physical environment and results. The quality of interaction services by utilizing technology and internet network information enables customers to obtain convenience in banking transactions. Service quality is seen from the physical environment, in this case digital banking services implement a customer protection system to carry out banking transactions safely and comfortably with BRImo. The quality of the results can be seen from the increasing volume of digital transactions with the use of BRImo by customers which is supported by application features that make it easy for customers to carry out banking transactions. Supporting and inhibiting factors for the quality of digital-based banking services can be seen from the attitude of employees in explaining banking services clearly, providing instructions and how to use BRImo, bank employees are required to be professional in explaining digital-based banking services, showing the physical quality of BRImo, the convenience obtained, socialization implemented, time limits for digital-based services and customer confidence in using BRImo as a digital-based banking service.
Keywords: *Quality of Banking Services, Digital Based and BRImo.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan gambaran kualitas layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi dan untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office

Masohi. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, informan penelitian terdiri pegawai BRI, nasabah BRI dan nasabah pengguna BRImo. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo telah diterapkan dengan baik di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi. Kualitas layanan tersebut berupa kualitas interaksi, lingkungan fisik dan hasil. Kualitas layanan interaksi dengan memanfaatkan teknologi dan informasi jaringan internet memungkinkan nasabah mendapatkan kemudahan dalam transaksi perbankan. Kualitas layanan dilihat dari lingkungan fisik dalam hal ini layanan perbankan digital menerapkan sistem perlindungan nasabah melakukan transaksi perbankan dengan aman dan nyaman dengan BRImo. Kualitas hasil dilihat dari meningkatnya volume transaksi digital dengan penggunaan BRImo oleh nasabah yang didukung dengan fitur aplikasi yang memberi kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi perbankan. Faktor pendukung dan penghambat atas kualitas layanan perbankan berbasis digital dilihat dari sikap pegawai dalam menjelaskan layanan perbakan dengan jelas, memberikan petunjuk dan cara penggunaan BRImo, pegawai bank dituntut profesional dalam kehandalan menjelaskan layanan perbankan berbasis digital, menunjukkan kualitas fisik dari BRImo, kemudahan yang diperoleh, sosialisasi yang diterapkan, batas waktu pelayanan yang berbasis digital serta keyakinan nasabah dalam menggunakan BRImo sebagai layanan perbankan berbasis digital.
Kata Kunci: Kualitas Layanan Perbankan, Berbasis Digital dan BRImo.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat salah satunya bidang layanan perbankan. Teknologi berbasis digital banking terus mengikuti perkembangan zaman dan mampu menjangkau ke berbagai pelosok daerah hal tersebut merupakan respon kebijakan yang telah dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan Nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Jasa layanan digital banking sebagai sarana elektronik yang dapat dilakukan secara mandiri, sehingga kegiatan operasional maupun layanan bank kepada nasabah menjadi lebih efektif dan semakin berkualitas.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Media Indonesia pada bulan Maret 2022 transaksi mobile banking telah mengalami peningkatan dari tahun 2021 sebesar 67% secara tahunan menjadi 267.000.000 transaksi. Lima bulan setelahnya pada bulan Agustus, transaksi mobile banking meningkat 54% menjadi 302.000.000 transaksi. Melalui mobile banking pihak perbankan mampu berkomitmen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih nyaman, sehingga dimana saja dan kapan saja nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman serta dengan adanya mobile banking, bank dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi biaya jasa (Oktapiani, dkk., 2022).

Salah satu bank yang telah melakukan terobosan digital banking yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan membuat terobosan aplikasi BRImo. Hal tersebut mampu mengurangi aktivitas perbankan yang

dilakukan di kantor cabang. BRImo merupakan aplikasi digital banking terbaru dari bank BRI yang lebih modern, inovatif, dan lengkap. Aplikasi BRImo diluncurkan pada akhir bulan Februari 2019, aplikasi tersebut terutama ditujukan pada kalangan nasabah milenial dalam hal layanan secara digital seperti fingerprint, face recognition, cek mutasi dan fitur perbankan lainnya dengan berbasis data internet dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *user interface* dan *user experience*.

BRImo mempunyai kelebihan pada aplikasi yaitu menggabungkan tiga dalam satu fungsi transaksi perbankan, yaitu mobile banking, internet banking, dan uang elektronik atau Tbank dalam satu aplikasi. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Masohi menyatakan adanya peningkatan volume transaksi digital saat pandemi. Berdasarkan data yang diperoleh dari Newssetup tahun 2020 - 2021 pengguna aplikasi BRImo meningkat sebesar 400% dan pada bulan Februari berdasarkan data yang diperoleh dari Keuangan Kontan tahun 2022 meningkat sebesar 660,5% atau 765.000.000 transaksi.

Berdasarkan rating dan ulasan singkat yang tertera pada Google Playstore khususnya pengguna BRImo yang telah menginstal aplikasi BRImo mengalami masalah dan terdapat risiko pada pengguna walaupun BRImo telah memiliki beberapa keunggulan dengan berbagai macam fitur aplikasi, masalah tersebut antara lain, pengguna mengalami kesulitan pada saat mendaftar, pengguna mengalami kegagalan login, pengguna mengalami kegagalan dalam bertransaksi, pengguna mengalami adanya perubahan pada layanan aplikasi setelah melakukan update aplikasi lebih sulit pada saat melakukan transaksi, dan kurangnya privasi informasi, serta pengguna mengalami terblokir, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Implementasi layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo ini ditentukan oleh efisiensi layanan, penyelesaian layanan yang cepat, keamanan privasi para pengguna dan ketersediaan sistem yang dapat digunakan kapan dan di mana saja. Dengan layanan perbankan berbasis digital tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dari PT. BRI (Persero) Tbk. Brach Office Masohi berdasarkan kualtias layanan interaksi, lingkungan fisik dan hasil yang dicapai atas layanan perbankan digital.

Studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

Gunn dan Hoogwood (2018) mengemukakan bahwa implementasi merupakan sesuatu yang sangat esensial dari suatu teknik atau masalah manajerial. Tahap implementasi tidak dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijaksanaan sebelumnya; tahap implementasi baru terjadi setelah proses legislatif dilalui dan pengalokasian sumber daya dan dana telah disepakati".

Pada dasarnya implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijaksanaan publik dalam sebuah negara. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas, termasuk tujuan jangka pendek, menengah dan panjang. Salusu (2019) menyatakan implementasi sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah. Ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu kondisi lingkungan (*environmental conditions*), hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*), sumberdaya (*resources*), dan karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).

Terkait dalam penelitian ini membahas mengenai layanan perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan. Bank sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Kasmir (2018) bank secara sederhana dapat diartikan sebagai: Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan, kerja sama dengan mitra Bank, dan otomatisasi proses menjadi beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Bank, terutama dalam menghadapi risiko yang mungkin muncul dari setiap strategi yang akan dirumuskan pada masa depan. Layanan perbankan digital (*digital banking*) diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Pada sisi lain layanan perbankan digital meningkatkan risiko yang akan dihadapi bank, terutama terkait dengan risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi.

Layanan/kegiatan perbankan melalui kantor ban tertentu dengan menggunakan sarana elektronik/digital yang dimiliki bank melalui digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah serta dapat mempermudah nasabah ataupun calon nasabah untuk mendapatkan keterangann/informasi, melakukan komunikasi registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan juga penutupan rekening adalah definisi digital banking (Achmad, 2022). Terkait pula dalam memperoleh informasi lain serta transaksi yang ada diluar produk perbankan, seperti finansial *advisory, e-commerce* dan kebutuhan lainnya dari nasabah.

Layanan elektronik yang diperbesar oleh perbankan melalui pemanfaatan pada data nasabah sehingga menyebabkan pelayanan lebih efektif, efisien dan cepat serta telah sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini, hal tersebut penjelasan *digital banking*. Nasabah dapat melakukan kegiatan

perbankan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan (Endang, 2018). Pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia bermula dari layanan perbankan tanpa kantor cabang (*branchless banking*) dan layanan keuangan digital (LKD).

Pengembangan teknologi ini terkait erat dengan program yang direncanakan oleh pemerintah, yakni keuangan inklusif. Secara prinsip digital banking sama dengan e-banking dimana nasabah dapat mengakses seluruh layanan yang ada pada perbankan melalui kumpulan e-banking disatu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui jenis e-banking pada perangkat yang dimiliki perbankan atau nasabah, sedangkan e-banking lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan trnasksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, phone banking, sms banking, electronic fund transfer, internet banking dan mobile banking secara multi-chanel (Deni, 2021). Detik ini masih tidak terdapat definisi secara baku berkaitan dengan digital banking, karena konsep digital banking yang relatif baru. Berbagai penjelasan mengenai konsep digital banking sera berbagai variasi tentang lingkup pada layanan digital banking. Terdapat beberapa karakter pada digital banking yaitu *self service*, *single channel*, *any time and any where*, *advanced data analysis*, *finansial and non finansial product and services*, and *customer needs rather than product based oriented.*

Kualitas layanan diketahui memiliki pengaruh terhadap pemenuhan nilai dan kepuasan serta dipandang sebagai sisi penting dari keberhasilan organisasi. Kualitas layanan yang baik bagi organisasi dapat meraih keberhasilan melalui mekanisme layanan yang berulang, umpan balik dari mulut ke mulut yang positif, kesetiaan dan diferensiasi yang bersaing (Maclaran dan McGowan, 2019). Kualitas layanan ditekankan pada terpenuhinya hasil layanan yang sesuai dengan hubungan umpan balik antara bank dan nasabah, mendapatkan layanan sesuai dengan lingkungan fisik yang kondusif, tanpa mengurangi hasil layanan yang sesuai standar pemenuhan kepuasan.

Model kualitas layanan adalah suatu model yang menekankan pada pentingnya penerapan kualitas layanan dalam rangka memberikan atau memenuhi kepuasan nasabah. Setiap nasabah senantiasa menilai pentingnya kualitas layanan yang diterima. Suatu kualitas layanan tidak hanya dilihat dari bentuk material atau non material tapi jauh daripada itu bahwa suatu konsep kualitas adalah terpenuhinya secara menyeluruh baik intrinsik maupun ekstrinsik.

Model kualitas layanan yang dikenalkan oleh Brady dan Cronin menyebutkan adanya tiga unsur model layanan. Ini juga dikemukakan oleh Gordon (2019) bahwa kualitas layanan adalah suatu model layanan yang diterima nasabah berdasarkan adanya hubungan interaksi, terciptanya lingkungan fisik dan berorientasi tujuan. Dasar pemikiran ini berkembang menjadi suatu model yang disebut: 1) model kualitas interaksi yaitu suatu model yang diperkenalkan dalam memberikan suatu layanan yang berkualitas yang dapat menggugah sikap, perilaku dan kemampuan

(keahlian) dalam memberikan bentuk layanan yang memuaskan; 2) model kualitas lingkungan fisik yaitu suatu model pemberian layanan sesuai dengan kondisi kenyataan fisik berdasarkan kondisi yang stabil *(ambient condition)* sesuai desain fisik (*physical design)* dan adanya kondisi lingkungan sosial (*environment social)*; 3) model kualitas hasil yaitu suatu model pemberian layanan yang diterima berdasarkan hasil yang tepat berdasarkan durasi waktu, kenampakan fisik yang nyata dan *valance* (memberi kesan).

Ketiga model ini merupakan suatu model yang dapat diterapkan dalam berbagai bentuk kegiatan layanan baik layanan produk maupun layanan jasa. Efek yang ditimbulkan dari model kualitas ini adalah menumbuhkan adanya tingkat interaksi dengan nasabah, perbaikan kondisi lingkungan fisik yang mendukung dan orientasi tujuan hasil menjadi target penting dalam mengembangkan dan menetapkan suatu kegiatan layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Implementasi

Horn (2018) mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan.

Taufik dan Isril (2017) menyatakan bahwa definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Mulyadi (2017) menambahkan implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

Menurut Widodo (Syahida, 2019) implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Dasar dari implementasi adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

Gunn dan Hoogwood (2018) mengemukakan bahwa implementasi merupakan sesuatu yang sangat esensial dari suatu teknik atau masalah manajerial. Tahap implementasi tidak dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijaksanaan sebelumnya; tahap implementasi baru terjadi setelah proses legislatif dilalui dan pengalokasian sumber daya dan dana telah disepakati".

2. Pelayanan Perbankan

Kasmir (2018) bank secara sederhana dapat diartikan sebagai: Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

Menurut Kotler (2017) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Secara etimologi, pelayanan dapat pula diartikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam usaha menawarkan kepuasan terhadap nasabah guna memenuhi kebutuhannya.

3. Pelayanan Perbankan Berbasis Digital

Layanan/kegiatan perbankan melalui kantor ban tertentu dengan menggunakan sarana elektronik/digital yang dimiliki bank melalui digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah serta dapat mempermudah nasabah ataupun calon nasabah untuk mendapatkan keterangann/informasi, melakukan komunikasi registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan juga penutupan rekening adalah definisi digital banking (Achmad, 2022). Terkait pula dalam memperoleh informasi lain serta transaksi yang ada diluar produk perbankan, seperti finansial *advisory, e-commerce* dan kebutuhan lainnya dari nasabah.

Layanan elektronik yang diperbesar oleh perbankan melalui pemanfaatan pada data nasabah sehingga menyebabkan pelayanan lebih efektif, efisien dan cepat serta telah sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini, hal tersebut penjelasan *digital banking*. Nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan (Endang, 2018). Pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia bermula dari layanan perbankan tanpa kantor cabang (*branchless banking*) dan layanan keuangan digital (LKD).

Pengembangan teknologi ini terkait erat dengan program yang direncanakan oleh pemerintah, yakni keuangan inklusif. Secara prinsip digital banking sama dengan e-banking dimana nasabah dapat mengakses seluruh layanan yang ada pada perbankan melalui kumpulan e-banking disatu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui jenis e-banking pada perangkat yang dimiliki perbankan atau nasabah, sedangkan e-banking lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan trnasksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, phone banking, sms banking, electronic fund transfer, internet banking dan mobile banking secara multi-chanel (Deni, 2021). Detik ini masih tidak terdapat definisi secara baku berkaitan dengan digital banking, karena konsep digital banking yang relatif baru. Berbagai penjelasan mengenai konsep digital banking sera berbagai variasi tentang lingkup pada layanan digital banking.

Terdapat beberapa karakter pada digital banking yaitu *self service*, *single channel*, *any time and any where*, *advanced data analysis*, *finansial and non finansial product and services*, and *customer needs rather than product based oriented.*

4. Kualitas Layanan

Menurut Osborne dan Gebler dalam Martul (2007) kualitas layanan adalah roh dari kegiatan prosedural, yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Teori pilihan nasabah menurut Peter (2005), layanan adalah pilihan nasabah yang harus dipenuhi dalam rangka mewujudkan kepuasan nasabah.

Goetsch dan Davis *(*2017) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa dan jasa layanan, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Parasuraman (2018) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Selain itu Joseph M. Juran *(*Tjiptono, 2018) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan dengan selera *(fitness for use).* Dari beberapa definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas menekankan orientasi pada pemenuhan harapan layanan nasabah.

Kualitas layanan diketahui memiliki pengaruh terhadap pemenuhan nilai dan kepuasan serta dipandang sebagai sisi penting dari keberhasilan organisasi. Kualitas layanan yang baik bagi organisasi dapat meraih keberhasilan melalui mekanisme layanan yang berulang, umpan balik dari mulut ke mulut yang positif, kesetiaan dan diferensiasi yang bersaing (Maclaran dan McGowan, 2019). Kualitas layanan ditekankan pada terpenuhinya hasil layanan yang sesuai dengan hubungan umpan balik antara bank dan nasabah, mendapatkan layanan sesuai dengan lingkungan fisik yang kondusif, tanpa mengurangi hasil layanan yang sesuai standar pemenuhan kepuasan.

Gaspersz (2018) menyatakan pengertian dasar dari kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti. Data yang digunakan adalah data primer yang diambil langsung saat wawancara dan data sekunder diambil melalui laporan. Peneliti mendapatkan informan penelitian dengan menggunakan teknik purposive sebanyak 13 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Layanan Perbankan Berbasis Digital BRImo PT. BRI (Persero) Tbk. Branch Office Masohi

Layanan perbankan berbasis digital di BRI Masohi memberikan layanan berupa bill payment, jasa penerimaan setoran, transaksi online, transfer dan llg serta brifast remittance. Bill payment adalah sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatan fasilitas atm dan layanan di teller bri. contoh seperti : pembayaran pln, telephone, telkomsel. Selanjutnya jasa penerimaan setoran di mana transaksi online atau transaksi antar cabang adalah layanan antar rekening online yang dapat dilakukan di semua kantor cabang bri. contoh seperti: setoran pembayaran tagihan rekening listrik, telpon, pbb,gaji pegawai, pensiun pegawai (taspen), bpih (biaya perjalanan ibadah haji).

Transaksi online atau transaksi antar cabang adalah layanan antar rekening online yang dapat dilakukan di semua kantor cabang bri. contoh seperti produk tabungan britama dengan jenis transaksi online dapat melakukan transaksi penarikan dan penyetoran. Layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas ke bank lain melalui sistem kliring melalui BRI. Sementara BRIfast remittance merupakan jasa layanan pengiriman uang valas antar bank yang diselenggarakan oleh bank bri. beragam fleksibilitas layanan BRI.

Bentuk layanan berbasis digital dituntut harus efisiensi, dapat diselesaikan, aman dan ketersediaan sistem. Layanan perbankan berbasis digital dinilai efisien karena menerapkan prinsip self service sehingga dapat dilakukan secara daring tanpa melalui teller atau customer service yang biasanya ditemui di kantor bank.selain itu akses layanan dapat dilakukan tanpa batas. aktivitas perbankan dapat dilakukan secara online, dapat diakses kapan pun serta dimana pun selama 24 jam tanpa terikat dengan jam layanan di kantor bank. asalkan terhubung dengan jaringan internet. mudah dalam bertransaksi maupun otorisasi transaksi, cepat dan praktis karen tidak perlu antri di kantor cabang bank.

Cepat dalam menangani permasalaahan yang dialami nasabah karena telah didukung dengan teknologi yang handal. dimana dalam menyelesaikan permasalahan yang ada , nasabah sudah bisa mengajukan pengaduan melalui layanan perbankan berbasis digital yang telah tersedia dan dapat juga langsung menghubungi call center BRI. Salah satu kelebihan dari layanan perbankan berbasis digital adalah keamanan yang lebih baik dalam bertransaksi dengan proteksi berlapis. keamaman selalu menjadi prioritas tertinggi dalam menyediakan layanan perbankan digital. Selain itu ketersediaan sistem perbankan digital mampu lebih efisien dan dituntut memiliki sistem keamanan dan infrastruktur IT yang mampu untuk menjaga kerahasiaan data nasabah.

Kualitas Layanan Perbankan Berbasis Digital dengan Menggunakan BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi

Kualitas Interaksi

Bank BRI Persero sebagai salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong perekonomian suatu negara dan pertumbuhan bank menjadi menjadi tolak ukur pertumbuhan perekonomian negara.

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara di dunia modern. Hampir semua sektor komersial, termasuk perdagangan, pertanian, dan industri, membutuhkan bank sebagai mitra untuk mengembangkan bisnis dan melakukan transaksi keuangan.

Kualitas layanan interaksi dari pihak bank terkait dengan layanan perbankan berbasis digital BRImo, telah diterapkan dengan baik. Kualitas layanan tersebut menjadi perbandingan layanan antara kenyataan dan ekpektasi nasabah, apabila kenyataan yang didapatkan melebihihi dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan nasabah merasa puas, sebaliknya apabila layanan dikatakan tidak berkualitas dan nasabah akan kecewa atau tidak puas bisa disimpulkan bahwa kenyataan tidak sesuai dari yang diharapkan.

Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas lingkungan fisik merupakan hal yang nyata yang turut mempengaruhi keputusan nasabah dalam mendapatkan pelayanan. Lingkungan fisik memberikan kesempatan istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan apa yang ingin dicapai, diberikan perusahaan kepada segmen pasar yang dituju, serta pesan-pesan berkenaan dengan karakteristik jasa yang dimiliki. Kualitas layanan lingkungan fisik pada perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo di BRI telah diterapkan. Lingkungan fisik merupakan sebuah tempat berlangsungnya proses penyampaian jasa antara penyedia jasa dengan pelanggan. Faktor-faktor yang terdapat pada lingkungan tersebut dapat menjadi pengaruh yang signifikan pada persepsi mengenai seluruh kualitas jasa yang disampaikan para penyedia jasa. Kualitas lingkungan fisik yaitu sebuah kualitas yang ada di dalam lingkungan di mana proses pelayanan itu terjadi. Lingkungan fisik sebagai kesan-kesan yang diciptakan pada pancaindera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan.

Kualitas Hasil

BRImo mempunyai kelebihan pada aplikasi yaitu menggabungkan tiga dalam satu fungsi transaksi perbankan, yaitu mobile banking, internet banking, dan uang elektronik atau Tbank dalam satu aplikasi. Ada peningkatan volume transaksi digital dengan penggunaan BRImo. Hal ini menunjukkan kualitas hasil layanan dari perbankan berbasis digital. Berdasarkan data yang diperoleh dari Newssetup tahun 2020 pengguna aplikasi BRImo meningkat sebesar 400% dan pada bulan Februari berdasarkan data yang diperoleh dari Keungan Kontan tahun 2021 meningkat sebesar 660,5% atau 765.000.000 transaksi.

Berdasarkan rating dan ulasan singkat yang tertera pada google playstore khususnya pengguna BRImo yang telah menginstal aplikasi BRImo mengalami masalah dan terdapat risiko pada pengguna walaupun BRImo telah memiliki beberapa keunggulan dengan berbagai macam fitur aplikasi, masalah tersebut antara lain, pengguna mengalami kesulitan pada saat mendaftar, pengguna mengalami kegagalan login, pengguna mengalami kegagalan dalam bertransaksi, pengguna mengalami adanya perubahan pada layanan aplikasi setelah melakukan update aplikasi lebih sulit pada saat melakukan transaksi, dan kurangnya

privasi informasi, serta pengguna mengalami terblokir, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo. Kualitas layanan hasil pada perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo di BRI telah diterapkan. Kelengkapan fitur yang ada di aplikasi BRImo diandalkan untuk menunjang kebutuhan layanan perbankan di era digital. Aplikasi BRImo memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai jenis transaksi, seperti internet banking, mobile banking, dan uang elektronik atau TBank ke dalam satu aplikasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Layanan Perbankan Berbasis Digital dengan Menggunakan BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya, sehingga diharapkan bagi pihak bank dapat mengambangkan perbankan digitalnya. Bank BRI mengeluarkan aplikasi BRIMO yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan seperti aplikasi yang berbasis pada user internet banking, sehingga dalam penggunaannya tidak lagi menggunakan perintah SMS banking yang menggunakan pulsa. Faktor-faktor tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menggunakan layanan BRImo untuk bertransaksi, berupa sikap, perilaku, keahlian, ambient condition, desain, faktor sosial, waktu tunggu, bukti fisik dan valensi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan kualitas layanan perbankan berbasis digital dengan menggunakan BRImo telah diterapkan dengan baik di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi. Kualitas layanan tersebut berupa kualitas interaksi, lingkungan fisik dan hasil. Kualitas layanan interaksi dengan memanfaatkan teknologi dan informasi jaringan internet memungkinkan nasabah mendapatkan kemudahan dalam transaksi perbankan. Kualitas layanan dilihat dari lingkungan fisik dalam hal ini layanan perbankan digital menerapkan sistem perlindungan nasabah melakukan transaksi perbankan dengan aman dan nyaman dengan BRImo. Kualitas hasil dilihat dari meningkatnya volume transaksi digital dengan penggunaan BRImo oleh nasabah yang didukung dengan fitur aplikasi yang memberi kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi perbankan. Faktor pendukung dan penghambat atas kualitas layanan perbankan berbasis digital dilihat dari sikap pegawai dalam menjelaskan layanan perbakan dengan jelas, memberikan petunjuk dan cara penggunaan BRImo, pegawai bank dituntut profesional dalam kehandalan menjelaskan layanan perbankan berbasis digital, menunjukkan kualitas fisik dari BRImo, kemudahan yang diperoleh, sosialisasi yang diterapkan, batas waktu pelayanan yang berbasis digital serta keyakinan nasabah dalam menggunakan BRImo sebagai layanan perbankan berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

Arisutha, Damartaji, 2018. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Assauri, Sofyan, 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Athanassopoulos, Antreas D, 2017. *Customer Satisfaction Cues To Support Market Segmentation And Explain Switching Behavior*. *Journal Of Business Research Vol. 47: 191-207*.

Barata, Atep. D., 2017. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Brady, Michael K. and J. Joseph Cronin, 2018. *Some Though on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. *Journal Of Marketing* Vol. 65,34-49

Cronin, J. Joseph and Steven A. Taylor. 2018. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal Of Marketing* Vol.56 (July): 55-68.

Dabholkar, Pratibha A., 2019. *A Measure Of Service Quality For Retail Stores: Scale Development And Alidation*. *Journal Of Academy Of Marketing Science* 24 (1): 3-16.

Dekker, A. Steven, 2018. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).

Engel, James F,. 2019. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Alih Bahasa Oleh FX Budiyanto. Binarupa Aksara, Jakarta.

Fitzsimmons, Stemvelt, 2018. *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko).

Gaspersz, Vincent, 2017. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gordon, Davis, 2018. *Service Quality in Satisfied of Consumer*. Published by Prentice Hall, New York.

Gronroos, Cristian, 2018. *Marketing Service : The Case of Missing Product*, *Journal Of Business & Industrial Marketing*, Vol. 13 No. 4/5.

Hesketts, Robert, 2017. *Service Profit Chain Model*. Prentice Hall, California Press.

Ishaq, P, 2019. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Juliaty, Z dan Rezky, Ubbayan, 2019. *Kualitas Pelayanan dalam Implementasi Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Kartasasmita, MJ, 2018. *Pemasaran Jasa: Implementasi Bisnis Layanan*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Khasmir, 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Kotler, Philips, 2017. *Pemasaran Jasa: Teori, Praktek dan Aplikasi*. Terjemahan Purwoko, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Mahadzirah, Zahir, dan Awang, Hapid, 2019. *Menjaga Image Layanan dan Citra Perusahaan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Marcel, Davidson, 2018. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, New York.

Margaretha, 2017. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Martin, Jones, 2008. *The Satisfaction of Customer in Service Quality*. Published by John Wiley and Sons, New York.

Norman, Davis, 2017. *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.

Parasuraman, A., Valarie, 2017. *A Conceptual Model Of Service Quality And Implication For Future Research*. *Journal Of Marketing*, 49(fall): 41-50

Parasuraman, A., Valarie, 2018. *SERVQUAL: A multi-item scale for measuring Consumer Perceptions Of Service Quality . Journal Of Retailing* Vol. 65(1): 12-36.

Samuelson, Jeniston, 2018. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.

Stemvelt, Robert C., 2020. *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko).

Storelly, A. Steven, 2017. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).

Sugiyono, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Gunung Agung, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2018. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2020. *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta. (Diterjemahkan oleh Sutanto).