

KEBIJAKAN PEMANFAATAN APLIKASI BRIMO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS BRI UNIT SUNGAI LULUT)

SiskaEmillia¹, Mohammad Zainul², Prihatini Ade Mayvita³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 18310303

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 069409112

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 0019057201

E-mail : emillia770@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Bagaimana kebijakan pemanfaatan aplikasi BRIMO dalam meningkatkan kualitas pelayanan, (2) Apa kendala atau tantangan yang dihadapi oleh Bank BRI Unit Sungai Lulut dalam merealisasikan kebijaksanaan pemanfaatan aplikasi BRIMO guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada Nasabah, (3) Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan kebijakan pemanfaatan aplikasi BRIMO guna meningkatkan kualitas pelayanan, (4) Bagaimana respon nasabah BRI Unit Sungai Lulut mengenai kebijakan pemanfaatan aplikasi BRIMO dalam melayani nasabahnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Narasumber penelitian adalah karyawan BRI Unit Sungai Lulut dan Nasabah BRI Unit Sungai Lulut. Teknik analisis data menggunakan Miles & Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan kebijakan yang di buat oleh BRI dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi untuk memperkenalkan aplikasi layanan BRIMO sejauh ini tidak ada, karena kendalanya hanya pada nasabah yang tidak mempunyai *gadget* yang mendukung dan jaringan yang tiak stabil, nasabah BRI Unit Sungai Lulut merasa terbantu dengan adanya aplikasi BRIMO ini karena mereka bisa bertransaksi lebih cepat, mudah dan tidak perlu ke Bank atau ATM lagi. Ada 5 indikator tentang kualitas pelayanan yaitu: (1) *Realibity*, sangat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, Untuk bertransaksi melalui BRIMO tidak semua transaksi dikenakan biaya admin, karyawan BRI Unit Sungai Lulut bekerja sesuai SOP yang ditetapkan BRI dengan tepat, handal, akurat, dan dapat menyelesaikan masalah nasabah dan dapat menyelesaikan secara personal. (2) *Assurance*, Karyawan BRI Unit Sungai Lulut selalu bersikap sopan, santun, memberikan pengetahuan dengan baik dan benar dan juga menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah. (3) *Tangible*, BRI Unit Sungai Lulut memiliki ruangan yang nyaman, dingin, karyawannya berpenampilan rapi dan bersih. Untuk aplikasi BRIMO ini sudah cukup lengkap dan tampilannya mudah dan jelas untuk dipahami. (4) *Empathy*, selalu memberikan informasi terbaru kepada nasabah saat memberikan pelayanan secara langsung, juga memasang status di *social media* berupa foto maupun vidio, di aplikasi BRIMO juga selalu ada informasi terbaru. (5) *Responsiveness, Customer Service* BRI Unit Sungai Lulut dalam menyelesaikan

masalah nasabah dengan cepat dan baik. Sekarang apabila terjadi masalah bisa dilaporkan langsung lewat aplikasi BRIMO tanpa harus datang ke Bank.

Kata kunci : BRIMO, Digital Perbankan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to find out: (1) How is the policy of using the BRIMO application in improving service quality, (2) What are the obstacles or challenges faced by Bank BRI Sungai Lulut Unit in realizing the policy of using the BRIMO application to improve service quality to customers, (3) What are the efforts made to overcome obstacles in the implementation of the policy on the use of the Brimo application to improve service quality, (4) How are the customer responses of BRI Sungai Lulut Unit regarding the policy of using the BRIMO application in serving their customers.

This type of research is descriptive qualitative research. Research resource persons are employees of BRI Sungai Lulut Unit and BRI Customers of Sungai Lulut Unit. Data analysis technique using Miles & Huberman.

The results of the study show that the policies made by BRI can improve the quality of service, the obstacles faced in introducing the BRIMO service application so far do not exist, because the only problem is customers who do not have a supporting gadget and an unstable network. helped by the BRIMO application because they can transact faster, easier and do not need to go to a bank or ATM anymore. There are 5 indicators of service quality, namely: (1) Reality, makes it very easy for customers to transact. To transact through BRIMO, not all transactions are subject to admin fees, BRI employees at Sungai Lulut Unit work according to SOPs set by BRI in a precise, reliable, accurate, and reliable manner. solve customer problems and can solve them personally. (2) Assurance, employees of BRI Sungai Lulut Unit are always polite, courteous, provide good and correct knowledge and also create a sense of trust and confidence in customers. (3) Tangible, BRI Sungai Lulut unit has a comfortable, cool room, the employees are neat and clean. For the BRIMO application, it is quite complete and looks easy and clear to understand. (4) Empathy, always providing the latest information to customers when providing services directly, also posting status on social media in the form of photos and videos, in the BRIMO application there is always the latest information. (5) Responsiveness, Customer Service BRI Sungai Lulut Unit in resolving customer problems quickly and well. Now if a problem occurs, it can be reported directly through the BRIMO application without having to come to the bank.

Keywords: BRIMO, Digital Banking, Service Quality

DAFTAR PUSTAKA

- Akmaliah, N. (2020). Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Kantor Cabang Manado. *Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Fikri Dwi Aisyah, S. O. (2020). Analisa Produktivitas Tenaga Kerja Wanita Pada Industri Rambut Palsu. *Ekonomi Pembangunan*.
- Huberman, M. (2016). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta.
- Iskandar, I. (2021). *Strategi Pemasaran*. QSR Preprints.
- Ismunanto, M. D. (2018). Penerapan E-Banking Pada Bank Rakyat Indonesia. *Keuangan dan Perbankan*.
- Klavert, L. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PRSERO) Tbk. Unit Politeknik. *Manajemen Bisnis*.
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Perbankan Syariah*.
- Maulana, Z. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna ATM Bank BRI di Samalanga. *Manajemen dan Keuangan*.
- Meylawati, A. A. (2019). Manfaat Mobile Banking dalam mempermudah transaksi nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. Unit Mojosongo Surakarta. *Ekonomi dan Bisnis*.
- Oktaningsyah, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun. *Perbankan Syariah*.
- Pasrizal, H. (2018). Pemasaran Jasa Pada Bank Syariah. *Ilmiah Syariah*, 110-120.
- Perwitasari, P. (2019). *Aplikasi BRIMO Sasar Perempuan dan Netizen*. Retrieved from Ekonomi.
- Putri, N. (2021). Kendala dalam pengoperasian mobile banking pada nasabah BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu. *Ekonomi*.
- Putu Ayu Titha Paramita Pika, K. D. (2022). Antasenden Minat Menggunakan BRIMO Mobile (BRIMO) Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Sesetan, Denpasar. *Akuntansi dan Pajak*.
- Rini, E. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba. *Ekonomi dan Bisnis*.
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Bisnis dan Manajemen*.
- Sulastri, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi. *Administrasi dan Bisnis*.
- Tamtomo, A. P. (2021). BRIMO Sebagai Layanan Kemudahan Bagi Nasabah dalam Bertransaksi. *Ekonomi dan Bisnis*.