

STRATEGI “MEM-BRIMOKAN INDONESIA” SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI SEKTOR PERBANKAN DI BANK RAKYAT INDONESIA KK UNISMA

Tiodor Sibuea, Imam Muklis

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author, email: tiodor.sibuea.2004326@students.um.ac.id

doi: 10.17977/um066.v3.i11.2023.4

Kata kunci

BRImo

Digitalisasi

Perbankan

Abstrak

Dewasa ini perkembangan teknologi digital semakin pesat. Pekerjaan manusia yang semakin bervariasi, menuntut penggunaan teknologi digital yang semakin mudah. Penggunaan teknologi digital kian memarak hampir pada seluruh sektor di Indonesia. Begitu pula pada sektor perbankan, salah satu layanan digital yang diluncurkan guna meningkatkan kualitas pelayanan adalah aplikasi BRI *mobile banking* atau BRImo. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan dampak digitalisasi pada sektor perbankan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan sumber data sekunder yang didapat melalui jurnal-jurnal terdahulu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi “Mem-BRImokan Indonesia” memberikan dampak positif terhadap digitalisasi sektor perbankan di Bank BRI KK UNISMA. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingginya penggunaan aplikasi *internet banking* Bank BRI, meningkatkan transaksi digital dan kualitas layanan oleh Bank BRI KK UNISMA.

1. Pendahuluan

Maraknya penggunaan teknologi di era saat ini menjadi bukti bahwa pengaruh digitalisasi semakin besar. Pekerjaan manusia yang semakin bervariasi, menuntut penggunaan teknologi dalam memberikan kemudahan. Tidak terkecuali pada sektor perbankan. Dalam kurun beberapa tahun terakhir, bank-bank umum gencar untuk memperkenalkan penggunaan internet dalam memudahkan nasabah mengakses seluruh produk perbankan. Penggunaan internet yang semakin kompleks pada sektor perbankan memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah (Muafi et al., 2017). Hampir seluruh bank umum mulai menerapkan internet dalam memperkenalkan produk-produk mereka. Hal ini pula yang menjadi penyebab tingginya persaingan antar bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, jumlah petugas layanan yang tidak sebanding dengan jumlah nasabah, memungkinkan terjadi penurunan kualitas layanan. Tidak jarang nasabah enggan untuk mengantri dalam waktu yang lama. Dengan demikian peluncuran *Mobile banking* sebagai produk jasa perbankan yang memaksimalkan internet dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tidak terkecuali dengan PT Bank BRI yang meluncurkan layanan *Mobile banking* dalam memenuhi tuntutan nasabah yang ingin bertransaksi secara digital (Supriyono 2010). Dengan adanya layanan *Mobile banking* memungkinkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun, tanpa dibatasi oleh jam layanan operasional perbankan.

Dalam melakukan transaksi dengan *Mobile banking*, nasabah dimungkinkan untuk melakukan hampir semua transaksi secara digital. Tentunya hal ini memberikan kemudahan kepada nasabah yang tidak memiliki waktu untuk pergi ke kantor bank. Tingginya penggunaan *Mobile banking*, mengharuskan bank untuk terus melakukan evaluasi maupun penambahan fitur-fitur dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan secara digital. Meskipun tampilan *Mobile banking* setiap bank berbeda, akan tetapi secara menyeluruh memiliki fitur yang tidak jauh berbeda. Tidak terkecuali dengan PT Bank BRI yang terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Pada awal tahun 2019, Bank BRI resmi meluncurkan aplikasi *Mobile banking* yang disingkat

dengan BRImo atau BRI *Mobile Banking*. Pada awalnya, PT Bank BRI hanya menargetkan pengguna BRImo yaitu MIWON atau milenial, *women* dan netizen. Bukan tanpa alasan, generasi milenial dinilai lebih cepat tanggap terhadap penggunaan internet serta studi mengatakan bahwa wanita yang memiliki tingkat waspada lebih tinggi daripada pria (Tasya & Cheisviyanny, 2019)

Dengan segala kemudahan yang didapatkan melalui BRImo, PT Bank BRI sukses memaksimalkan internet dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Menurut data CNBC Indonesia (2022), terdapat sebanyak 96,7% nasabah yang menggunakan digital channel dan sisanya 3,3% datang ke bank-bank terdekat. Jumlah ini menunjukkan peningkatan digitalisasi di sektor perbankan. Tingginya permintaan akan penggunaan *Mobile banking*, BRI juga senantiasa memperbarui dan menambah fitur-fitur yang dapat mempermudah nasabah. Kini nasabah dapat melakukan transaksi antara lain transfer sesama BRI maupun bank lain, tarik tunai tanpa kartu, top-up dompet digital, Qris, pembayaran listrik, pembelian pulsa/data, transfer internasional, membayar berbagai tagihan, hingga berinvestasi. Berdasarkan katadata.co.id sampai dengan Maret 2023, pengguna BRImo tembus 26,3 juta, dengan volume transaksi tumbuh sebesar 144,66 persen yoy menjadi Rp 322,83 triliun. Peningkatan ini menunjukkan bahwa penggunaan internet mampu meningkatkan digitalisasi di sektor perbankan.

Awalnya kegiatan perbankan mulai dikenal pada tahun 2000 SM di Kota Asyur dan Sumeria, di mana para pedagang memberikan pinjaman gabah kepada petani (Kholis, 2018). Seiring perkembangan zaman kegiatan ini bertransformasi menjadi lembaga keuangan yang tersebar di seluruh dunia. Lambat laun, dengan pekerjaan manusia yang semakin bertambah, menuntut sektor perbankan dalam memberikan kemudahan bertransaksi secara online (Kurniati & Suryanto, 2022). Dengan demikian, bank-bank umum meluncurkan sebuah aplikasi dalam memudahkan nasabah yaitu *Mobile Banking*. Aplikasi merupakan layanan perbankan yang menggunakan jaringan digital dalam melakukan transaksi. Menurut Thulani *et al.*, dalam Safeena *et al.* (2013) *Mobile banking* didefinisikan sebagai sistem yang memungkinkan nasabah dalam mengakses produk-produk perbankan.

Digitalisasi didefinisikan sebagai sebuah transformasi dari analog menjadi digital dengan memanfaatkan teknologi dalam pengoperasiannya dan sistem komputerisasi. Menurut Muhasim (2017), teknologi digital merupakan hasil dari akal, pikiran, dan kecerdasan yang diciptakan oleh manusia yang dapat dilihat dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Digitalisasi juga didefinisikan oleh Sukmana dalam Erwin (2020) yaitu proses media dari bentuk cetak, audio, maupun video ke dalam bentuk digital. Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi merupakan sebuah proses transformasi audio, media, video maupun dokumen tercetak ke dalam bentuk elektronik atau digital dengan memaksimalkan penggunaan internet dalam setiap prosesnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah dan Hendratmi (2020) menjelaskan bahwa teknologi digital memudahkan nasabah dalam menikmati layanan perbankan, tentunya hal ini membawa dampak positif terhadap sektor perbankan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Mutiasari (2020) yang menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital pada sektor perbankan mengharuskan bank-bank untuk bersaing dengan menawarkan keamanan dan kenyamanan bagi para penggunanya.

2. Metode

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah studi pustaka yang dilakukan dengan beberapa tulisan-tulisan dan jurnal ilmiah yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis data Kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara Deskriptif mengenai BRImo sebagai bentuk digitalisasi di sektor perbankan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu sumber data yang didapatkan secara tidak langsung oleh penulis melalui dokumen-dokumen atau penelitian terdahulu.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perkembangan BRImo

Perkembangan teknologi dan informasi kian semakin pesat. Dengan banyaknya pekerjaan manusia, menuntut teknologi yang semakin memudahkan. Tidak terkecuali pada sektor perbankan, yang senantiasa menggunakan teknologi dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Salah satunya adalah PT Bank BRI yang menggunakan teknologi untuk mempermudah pihak pemberi jasa layanan perbankan dan pengguna jasa terbesar di Indonesia, PT Bank BRI juga sudah tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia. PT Bank BRI senantiasa memanfaatkan kemampuan teknologi dengan meluncurkan produk aplikasi BRI Mobile banking (BRImo) pada akhir Bulan Februari tahun 2019. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh PT Bank BRI untuk mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Aplikasi BRImo merupakan aplikasi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara digital tanpa harus datang ke bank-bank terdekat. Evaluasi dan peningkatan fitur-fitur juga terus dilakukan guna meningkatkan kenyamanan pengguna. Aplikasi BRImo juga telah memiliki sertifikat ISO 20000-1:2018 dari Robere dan Associate sejak November 2021. Sehingga aplikasi BRImo memiliki tingkat keamanan yang semakin meningkat melalui uji *security* seperti *penetration test* yang dilakukan secara berkala untuk memastikan keamanan transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Menurut data CNBC (2023) mencatat bahwa jumlah transaksi digital melalui BRImo mencapai 1,82 Miliar transaksi atau tumbuh 110% yoy dengan volume transaksi sebesar Rp2.669 Triliun (tumbuh 98,48% yoy). Berbagai transaksi juga dapat dilakukan melalui BRImo antara lain Tarik Tunai tanpa kartu ATM, Transfer sesama BRI maupun bank lain, Top-up dompet digital, pembayaran tagihan, maupun berinvestasi.

3.2. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Sektor Perbankan

Pengaruh digitalisasi kian memarak. Semakin banyaknya pekerjaan manusia yang kini menuntut penggunaan teknologi digital. Penggunaan teknologi digital memiliki pengaruh hampir di seluruh sektor di Indonesia. Pada sektor perbankan di Indonesia, penggunaan teknologi digital dinilai terlambat dibandingkan dengan negara-negara tetangga. Hal ini dipengaruhi oleh letak geografis Indonesia yang tidak merata, sehingga penyampaian informasi dinilai lebih sulit. Pada awal tahun 1980an, sektor perbankan meluncurkan mesin ATM sebagai solusi alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Namun, seiring perkembangan peradaban manusia, teknologi digital juga semakin berkembang. Oleh sebab itu, pada tahun 1990, beberapa bank mulai menerapkan teknologi digital dalam bertransaksi. Seiring perkembangan zaman, penggunaan teknologi digital menjadi suatu keharusan di sektor perbankan.

Tuntutan digitalisasi perbankan juga semakin meningkat dengan dikenalnya istilah 'generasi milenial' di mana generasi yang lebih menyukai penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga, digitalisasi perbankan menjadi salah satu solusi tepat dalam meningkatkan transaksi di sektor perbankan. Dengan adanya digitalisasi ini dipercaya mampu meningkatkan pendapatan di sektor perbankan. Tidak terkecuali dengan PT Bank BRI yang turut serta dalam memaksimalkan penggunaan teknologi digital. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya produk-produk PT Bank BRI KK UNISMA yang dapat diakses melalui digital. Salah satu contoh produk PT Bank BRI KK UNISMA yang memaksimalkan penggunaan teknologi digital adalah Layanan *Digital Saving* dan aktivasi BRI *Mobile Banking*. Kedua produk ini menggunakan teknologi digital dalam memudahkan nasabah dalam membuka rekening tabungan secara mandiri dan mengaktifkan mobile banking. Dengan demikian, digitalisasi memiliki pengaruh positif di sektor perbankan. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Riyanto (2020) yang meneliti tentang Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia: Impak pada Stress Kerja Karyawan yang menunjukkan bahwa transformasi digitalisasi memiliki peluang bisnis jangka panjang pada perusahaan maupun sektor perbankan.

Dengan adanya digitalisasi di sektor perbankan dinilai dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan segala kemudahan yang didapatkan. Jika ingin bertransaksi, nasabah dapat langsung menggunakan layanan digital yang tersedia, dan memungkinkan nasabah tidak perlu lagi mendatangi bank-bank terdekat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Marlina dan Bimo (2018) yang menunjukkan bahwa digitalisasi bank mampu meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

3.3. Strategi “Mem-BRImokan Indonesia” Sebagai Bentuk Digitalisasi Sektor Perbankan di Bank BRI KK UNISMA

Salah satu layanan digital yang diluncurkan oleh PT Bank BRI adalah BRI *Mobile Banking* atau BRImo. BRImo merupakan sebuah aplikasi dari Bank BRI yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Aplikasi ini diharapkan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank-bank terdekat. Di samping itu, dengan adanya aplikasi BRImo dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa adanya batasan jam operasional perbankan. Hal ini juga tentunya memudahkan nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di Bank. Dengan tingginya permintaan penggunaan BRImo, mengharuskan Bank BRI memberikan pelayanan dan keamanan yang memadai.

Penggunaan BRImo sebagai salah satu layanan digital juga dimanfaatkan oleh Bank BRI KK UNISMA yang memaksimalkan penggunaan BRImo dalam bertransaksi. Hingga saat ini, BRImo dilengkapi dengan fitur-fitur terkini yang memungkinkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, transfer, tarik tunai tanpa kartu, setor tunai tanpa kartu, history dan lain sebagainya. Beberapa transaksi yang awalnya dilakukan di Bank BRI KK UNISMA, perlahan disubstitusi menggunakan fitur BRImo. Pada awalnya penarikan di teller dapat dilakukan dengan melampirkan KTP dan buku tabungan, namun kini penarikan dapat dilakukan menggunakan BRImo di teller ataupun di ATM. Sama halnya dengan setoran ataupun menabung dapat menggunakan BRImo di mesin ATM.

Strategi “Mem-BRImokan Indonesia” merupakan upaya Bank BRI KK UNISMA dalam meningkatkan digitalisasi di sektor perbankan. Dengan memberikan pengarahan dan pemahaman kepada nasabah mengenai pentingnya BRImo dengan segala kemudahan yang didapatkan. Nasabah juga dibantu dalam mengaktivasi akun BRImo, apabila terdapat kendala nasabah dapat melaporkan kepada petugas customer service. Di Bank BRI KK UNISMA juga senantiasa memberikan pengarahan mengenai keamanan akun BRImo, dengan selalu mengingatkan nasabah untuk menjaga kerahasiaan userID, *password* maupun pin BRImo. Hal ini tentunya sebagai upaya pencegahan terhadap penipuan yang kian beredar, serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital PT Bank BRI. Strategi ini juga mendorong digitalisasi pada sektor perbankan di mana perkembangan teknologi akan beriringan dengan perkembangan zaman. Oleh sebab itu, masyarakat diharapkan mampu mengoperasikan internet dan mengikuti perkembangan zaman yang ada.

Strategi “Mem-BRImokan Indonesia” ini juga dapat dilihat dari aktivasi akun BRImo yang sejalan dengan pembukaan *Digital saving*. Setelah pembukaan rekening tabungan secara mandiri, maka akan secara langsung diarahkan untuk aktivasi BRImo. Sehingga, nasabah baru akan mendapatkan buku tabungan, kartu ATM dan aplikasi BRImo. Upaya ini dapat meningkatkan penggunaan aplikasi BRImo guna mendorong strategi “Mem-BRImokan Indonesia” di Bank BRI KK UNISMA.

4. Simpulan

Perkembangan teknologi digital semakin pesat seiring dengan perkembangan manusia. Pekerjaan manusia yang semakin bervariasi menuntut teknologi yang memberikan kemudahan. Perkembangan teknologi ini diimplementasi pada berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Berbagai layanan digital diberikan guna memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah. Salah satu layanan tersebut yaitu aplikasi BRImo. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank-bank terdekat. Beberapa fitur yang dapat dipilih antara lain tarik tunai tanpa kartu, transfer, pembayaran maupun top-up dompet digital. Dengan adanya aplikasi BRImo memberikan dampak positif terhadap digitalisasi di sektor perbankan. Peluang ini tidak dilewatkan oleh Bank BRI KK UNISMA yang senantiasa selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pengarahan dan pemahaman mengenai pentingnya aplikasi BRImo. Hal ini tentunya meningkatkan kepekaan masyarakat terhadap pentingnya teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Daftar Rujukan

Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking Di Bank Bri Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 6(1), 113. <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i1.898>

- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2013). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Budiman, A. (2015). Model Pengelolaan Digitalisasi Penyiaran Di Indonesia. *Politicia*, 6(2), 107–122. www.tifafoundation.org/diskusi-terbatas-digitalisasi
- Dan, J., Perbankan, L., & Pt, D. I. (2016). *Penerapan e-banking dalam meningkatkan rakyat indonesia cabang Padang* Riska Nofia Safitri, Doni Marlius. 1–9.
- Eliyani, V. D. (2021). Tingkat pemahana masyarakat desa tebat monok kec. kepahiang kab. kepahiang terhadap E-Banking (Electronic Banking) BRI Syariah Kepahing. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (lain) Bengkulu*, 77.
- Hartati, W., Manajemen, D., Cirebon, U. M., Margery, E., & Manajemen, D. (2019). Pengalaman nasabah dalam proses pemulihan layanan e- banking melalui peran moderasi kepribadian nasabah. *Busines and Retail Management*, 13(April), 26–36.
- Kholis, N., & Andayani, A. (2018). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Jasa Kantor Jasa Penilai Publik Di Industri Perbankan. *Economicus*, 9(2).
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Purnomo, H., Risma, & Yusuf, R. (2020). Layanan SMS Banking dan Internet Banking Bank Syariah untuk meningkatkan Customer Experience. *Jurnal EKBS*, 8, 1–10. <http://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBS/article/view/394%0Ahttps://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBS/article/download/394/261>
- Salmah, S., & Murti, A. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), 145–156. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v6i2.2055>
- Satria, A. J., & Edwar, M. (2014). Pengaruh kualitas layanan internet banking dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen*, 2(3), 1–12.
- Seke, H. E., Massie, J. D. D., & Roring, F. (2023). Analisis Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Serta Peran Internet Banking Bagi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Unit Tombatu) Analysis Service Quality, Company Image and the Role of Internet Banking for Customer Satisfaction (Case Study At Bank Bri Unit Tombatu). *Jurnal EMBA*, 11(1), 746–756.
- Student, M. T., Kumar, R. R., Ommments, R. E. C., Prajapati, A., Blockchain, T.-A., MI, A. I., Randive, P. S. N., Chaudhari, S., Barde, S., Devices, E., Mittal, S., Schmidt, M. W. M., Id, S. N. A., PREISER, W. F. E., OSTROFF, E., Choudhary, R., Bit-cell, M., In, S. S., Fullfillment, P., ... Fellowship, W. (2021). Peran Pelayanan E-banking Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Lumajang Tahun 2020. In *Frontiers in Neuroscience* (Vol. 14, Issue 1).
- Sugiana, W. (2018). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank bni syariah kcp bulaksumur Yogyakarta. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id>
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Digitalisasi. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253. [http://repository.stei.ac.id/8547/3/3.BAB 2.pdf](http://repository.stei.ac.id/8547/3/3.BAB%202.pdf)
- Tamara, V., & Abdullah, D. (2023). Pelatihan Penggunaan Aplikasi BRI Mobile Pada Nasabah. *Jurnal Gembira*, 1(2), 451–456.
- Vitriano, O., Pranacitra, R., Nachrawi, G., & ... (2022). Government Regulations in Digital Banking: Bibliometric Studies From 2017–2021. ... *Research and Critics* ..., 7603–7611. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4498>
- Winasis, S. (2020). Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia: Impak pada Stress Kerja Karyawan. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(1), 55–64. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v7i1.3162>