



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 8053-8063

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Efektivitas Layanan BRI Mobile Banking dalam Memberikan Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya

Agung Ris Adytia Mukti, M. Ali Masyhuri, Shobikin

Program Studi Manajemen, STIE Mahardika

risam2603@gmail.com, mohammad.ali@stiemahardhika.ac.id, shobikin@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking, dengan menekankan pada efektivitas layanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Surabaya Jemursari. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap tiga nasabah yang dipilih secara purposive. Pemilihan informan didasarkan pada karakteristik demografis dan tingkat intensitas penggunaan aplikasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna selama menggunakan layanan mobile banking BRI. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, yaitu kemudahan dalam penggunaan aplikasi, kecepatan dalam melakukan transaksi, tingkat keamanan sistem, serta ketersediaan fitur pendukung seperti notifikasi transaksi secara real-time dan kemudahan akses terhadap layanan bantuan atau customer service. Selain itu, antarmuka aplikasi yang user-friendly dan performa sistem yang stabil juga menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi BRI dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan digital, khususnya pada aspek desain, keamanan, dan responsivitas aplikasi mobile banking. Optimalisasi layanan berbasis teknologi menjadi langkah penting dalam menjaga loyalitas nasabah dan meningkatkan daya saing BRI di tengah pertumbuhan industri perbankan digital.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Mobile Banking, BRI, Pengalaman Pengguna

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa inovasi besar dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Masyarakat kini lebih mengandalkan perangkat seluler untuk melakukan transaksi keuangan dengan praktis. BRI mobile banking hadir sebagai solusi yang memberikan fleksibilitas dan kenyamanan bagi nasabah melalui fitur transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengecekan saldo. Kehadiran layanan ini bukan hanya pelengkap, tetapi telah menjadi kebutuhan utama dalam pengalaman perbankan modern. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan nasabah.

Efektivitas layanan mobile banking dinilai sebagai elemen krusial dalam membangun kepuasan nasabah, terutama di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Jemursari. Harmoni et al. (2023) menegaskan bahwa kemudahan akses dan kecepatan layanan BRI mobile banking memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hal serupa juga ditunjukkan dalam penelitian Paramida (2023) yang menemukan bahwa kelompok usia lanjut sangat terbantu oleh kemudahan penggunaan aplikasi ini. Menurut Putong dan Fadhillah (2024), fitur layanan seperti transfer dan pembayaran tagihan memperkuat persepsi positif terhadap bank. Dengan demikian, keberadaan mobile banking menjadi pilar penting bagi kualitas layanan perbankan.

Evaluasi kepuasan nasabah menunjukkan bahwa faktor etika dan kedisiplinan layanan turut memengaruhi efektivitas BRI mobile banking. Violita dan Tannar (2023) menekankan bahwa layanan digital perbankan tetap harus ditopang oleh standar etika dan kedisiplinan pegawai bank. Penelitian Paramida (2023) juga mengungkapkan bahwa fleksibilitas dan keamanan menjadi faktor utama yang dihargai oleh nasabah lanjut usia. Hal ini selaras dengan temuan Harmoni et al. (2023) yang menyebutkan kemudahan akses informasi dan kecepatan pemrosesan

transaksi sebagai keunggulan utama. Oleh karena itu, kepuasan nasabah terbangun dari kombinasi antara efektivitas layanan digital dan kualitas pelayanan bank secara menyeluruh.

Peningkatan kepuasan nasabah di Kantor Cabang Jemursari Surabaya tidak terlepas dari peran BRI mobile banking. Layanan ini memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi yang menjadi daya tarik bagi nasabah modern. Putri (2022) menyoroti bahwa efektivitas, kemudahan, dan keamanan layanan merupakan indikator penting dalam kepuasan nasabah. Sementara Lubis (2023) menemukan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan secara keseluruhan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini membuktikan bahwa mobile banking memberi pengaruh langsung terhadap persepsi positif dan loyalitas nasabah terhadap bank.

Selain memberikan kenyamanan, BRI mobile banking juga terbukti meningkatkan kepuasan melalui kualitas layanan yang mencakup responsivitas dan ketepatan waktu. Wahyuni et al. (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan internet banking, termasuk mobile banking, memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Saputri (2023) menambahkan bahwa faktor keamanan, manfaat, dan kualitas pelayanan berkontribusi pada loyalitas melalui kepuasan pengguna. Harmoni et al. (2023) juga menyebutkan bahwa kecepatan layanan BRI mobile banking memperkuat pengalaman nasabah yang positif. Keseluruhan temuan tersebut menegaskan pentingnya layanan digital dalam menciptakan nilai tambah bagi nasabah.

Kajian literatur terdahulu menunjukkan berbagai faktor yang membentuk kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. Harmoni et al. (2023) menyoroti efektivitas layanan yang mencakup kecepatan dan kemudahan akses informasi. Pewa (2020) menemukan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan menjadi indikator utama kepuasan nasabah di Kota Tabanan. Saptawati (2019) menekankan pentingnya persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan di cabang BRI. Sedangkan Hernandez dan Felix David (2022) menegaskan peran stabilitas layanan mobile banking dalam menunjang transaksi sehari-hari.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah. Cahyati et al. (2023) menemukan bahwa pengalaman pelanggan dan fitur yang ditawarkan BRI mobile banking memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan nasabah. Namun, penelitian ini berfokus pada konteks spesifik di Kantor Cabang Jemursari Surabaya yang belum banyak dieksplorasi sebelumnya. Dengan begitu, penelitian ini berupaya menggali lebih dalam tentang variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah pada layanan BRI mobile banking. Fokus ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru dalam literatur perbankan digital.

Meskipun terdapat kesamaan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki keunikan dalam fokus dan pendekatannya. Harmoni et al. (2023) dan Cahyati et al. (2023) membahas aspek geografis berbeda, sementara Saptawati (2019) lebih menekankan persepsi kemudahan secara umum. Penelitian ini berusaha mengaitkan pengalaman nasabah dengan fitur layanan untuk memahami interaksi yang menghasilkan kepuasan lebih tinggi. Selain itu, pendekatan analisis data yang lebih komprehensif digunakan untuk memberikan perspektif holistik. Dengan cara ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi akademis sekaligus praktis.

Rumusan masalah penelitian ini dirumuskan dalam empat poin utama. Pertama, bagaimana efektivitas layanan BRI mobile banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kedua, bagaimana kemudahan penggunaan layanan memengaruhi kepuasan di Cabang Jemursari. Ketiga, bagaimana faktor kecepatan transaksi memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah. Keempat, bagaimana faktor keamanan dalam penggunaan layanan digital ini berperan dalam membangun kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian selaras dengan rumusan masalah yang diajukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta faktor keamanan BRI mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada dimensi teknis sekaligus pengalaman pengguna. Hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman lebih komprehensif mengenai bagaimana layanan digital perbankan memengaruhi kepuasan. Hal ini sekaligus memperkuat literatur terkait strategi pelayanan perbankan di era digital.

Penelitian ini juga memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian dapat memperkaya kajian tentang layanan perbankan berbasis teknologi, khususnya mobile banking. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori yang menjelaskan faktor-faktor kepuasan nasabah. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi rekomendasi strategis bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Surabaya. Dengan memahami faktor efektivitas, kemudahan, kecepatan, dan keamanan, bank dapat memperbaiki layanan mobile banking untuk meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas nasabah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran akurat tentang efektivitas layanan BRI Mobile Banking. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna, persepsi, dan pengalaman nasabah secara mendalam melalui wawancara dan observasi langsung. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman makna daripada generalisasi, sehingga lebih sesuai untuk menilai kepuasan nasabah terhadap layanan digital. Data yang diperoleh berbentuk kata-kata, pandangan, serta pengalaman yang dideskripsikan secara detail, bukan angka. Fokus penelitian diarahkan untuk menganalisis bagaimana layanan BRI Mobile Banking mampu memberikan kepuasan nasabah di Kantor Cabang Jemursari Surabaya.

Fokus penelitian ini ditetapkan agar studi lebih terarah, yakni pada “Analisis Efektivitas Layanan BRI Mobile Banking dalam Memberikan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jemursari, Surabaya.” Penelitian ini menggunakan desain eksploratif karena masih sedikit informasi mengenai topik yang diteliti, terutama dalam konteks perbankan digital. Studi eksploratif bertujuan menggali fenomena lebih dalam, memahami hubungan antarvariabel, serta menyusun kerangka teoritis yang lebih kuat. Informasi yang dikumpulkan akan difokuskan pada aspek kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan layanan, serta kepuasan nasabah terhadap fitur aplikasi. Dengan demikian, penelitian ini dapat menghasilkan gambaran yang lebih jelas mengenai strategi layanan digital perbankan.

Subjek penelitian ditentukan melalui teknik criterion-based selection, yaitu pemilihan informan yang memenuhi kriteria tertentu dan dianggap paling relevan. Terdapat tiga informan, yakni nasabah lama dewasa awal berusia 30 tahun, nasabah dewasa akhir berusia 45 tahun, dan nasabah baru remaja akhir berusia 25 tahun. Masing-masing dipilih berdasarkan latar belakang pekerjaan dan pengalaman menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking. Perbedaan usia, lama menjadi nasabah, serta latar belakang pekerjaan memberikan sudut pandang beragam mengenai kepuasan layanan. Hal ini memungkinkan peneliti membandingkan efektivitas pelayanan secara lebih menyeluruh dan representatif.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi untuk memverifikasi kebenaran data. Observasi dilakukan dengan mengamati situasi di kantor cabang maupun langsung pada aplikasi BRI Mobile Banking. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pandangan nasabah tentang kemudahan, keamanan, dan kepuasan layanan. Dokumentasi berupa catatan, laporan, foto, serta rekaman wawancara digunakan sebagai bukti pendukung penelitian. Dengan triangulasi, data yang diperoleh diuji keabsahannya melalui perbandingan hasil dari berbagai metode dan sumber data.

Analisis data dilakukan dengan tahapan menurut Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti melakukan coding dalam tiga tahap, yaitu open coding untuk mengidentifikasi kategori, axial coding untuk menemukan hubungan antar kategori, dan selective coding untuk membangun narasi utama penelitian. Data yang telah direduksi kemudian ditampilkan dalam bentuk teks naratif agar mudah dipahami. Temuan utama diharapkan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, serta kecepatan layanan. Hasil analisis ini menjadi dasar rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas layanan BRI Mobile Banking.

3. Hasil dan Diskusi

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau BRI merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang berdiri sejak 16 Desember 1895 di Purwokerto oleh Raden Aria Wirjaatmadja. Pada awalnya, BRI bernama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren dengan tujuan memberikan akses perbankan bagi masyarakat pribumi. Setelah kemerdekaan, BRI ditetapkan sebagai bank pemerintah pertama berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946. Perkembangan sejarah BRI mengalami beberapa perubahan, termasuk penyatuan menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) pada tahun 1960, lalu kembali berdiri sebagai Bank Rakyat Indonesia pada tahun 1968. Kini, BRI berfokus sebagai bank umum yang memberikan layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu cabang BRI adalah Kantor Cabang Jemursari Surabaya yang beralamat di Jemur Andayani No. 69 AB. Cabang ini menyediakan layanan perbankan tradisional seperti tabungan, pinjaman, hingga investasi, serta mendukung inklusi keuangan di masyarakat. BRI Cabang Jemursari juga memfasilitasi layanan digital melalui aplikasi BRI Mobile Banking. Aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti cek

saldo, transfer, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa secara praktis. Fokus cabang ini adalah memberikan kemudahan akses layanan perbankan yang efisien dan sesuai kebutuhan masyarakat.

BRI memiliki visi menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah. Misi BRI meliputi tiga hal utama: pertama, memberikan layanan terbaik dengan fokus pada segmen mikro, kecil, dan menengah. Kedua, menyediakan pelayanan prima melalui SDM profesional, teknologi handal, serta jaringan kerja konvensional dan digital yang produktif. Ketiga, memberi keuntungan optimal bagi stakeholder dengan prinsip keuangan berkelanjutan serta tata kelola perusahaan yang baik. Visi dan misi tersebut menjadi landasan BRI dalam menjalankan perannya di dunia perbankan Indonesia.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi, yang mencakup data primer dan sekunder. Data primer berasal dari wawancara dengan nasabah terkait kepuasan layanan BRI Mobile Banking. Salah satu narasumber menyampaikan bahwa waktu transaksi dalam aplikasi cukup cepat dan lancar, meskipun ada kendala saat mengisi saldo BRIZZI pada malam hari. Ia menilai aplikasi andal dengan fitur pembayaran yang lengkap, walau terkadang mengalami gangguan jaringan dan pembaruan sistem di jam tertentu. Dari segi keamanan, narasumber merasa perlindungan data memadai karena diatur undang-undang, serta informasi keamanan dalam aplikasi cukup jelas.

Dalam aspek kepuasan, narasumber menilai aplikasi BRI Mobile Banking sesuai harapan dalam hal fungsi dan performa. Ia menyatakan ingin tetap menggunakan aplikasi ini, bahkan bersedia merekomendasikannya kepada rekan-rekan. Respons layanan pelanggan dinilai cepat, dengan penyelesaian masalah sesuai standar penanganan. Tampilan aplikasi dinilai menarik, modern, serta mudah digunakan sehingga memudahkan navigasi. Secara keseluruhan, pengalaman narasumber terhadap BRI Mobile Banking positif dari sisi kecepatan, keamanan, kenyamanan, hingga tampilan aplikasi.

Data hasil wawancara dengan Narasumber 2 menunjukkan bahwa aplikasi BRI Mobile Banking sering kali tidak memenuhi harapan dalam hal kecepatan transaksi. Narasumber merasakan bahwa proses transfer atau pembayaran membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Konfirmasi transaksi pun sering tertunda, khususnya pada jam-jam sibuk. Kondisi ini membuat pengalaman transaksi terasa kurang lancar dan terkadang mengganggu kebutuhan mendesak. Hal tersebut menjadi salah satu hambatan utama dalam penggunaan aplikasi.

Selain kecepatan, Narasumber juga mengungkapkan adanya gangguan teknis yang cukup sering terjadi. Aplikasi BRI Mobile Banking kadang tiba-tiba log out, sulit diakses, atau tidak responsif. Situasi ini menimbulkan rasa frustrasi terutama saat transaksi penting sedang dilakukan. Narasumber menilai bahwa kualitas layanan belum efisien karena proses transaksi kadang lebih lama dari standar. Faktor tersebut membuat kepuasan terhadap layanan aplikasi menurun.

Dalam aspek keamanan, Narasumber menyampaikan keraguan mengenai perlindungan data pribadi. Meskipun aplikasi memiliki sistem keamanan seperti PIN dan OTP, kekhawatiran terkait kebocoran data dan risiko peretasan tetap ada. Narasumber juga menilai transparansi informasi mengenai kebijakan keamanan kurang memadai. Ia merasa aplikasi jarang memberikan penjelasan rinci tentang langkah perlindungan data. Hal ini menambah keraguan dalam menggunakan aplikasi untuk transaksi penting.

Dari sisi fungsionalitas, Narasumber menilai aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Respon aplikasi yang lambat saat jam sibuk menjadi kendala dalam menggunakan beberapa fitur. Beberapa menu dinilai kurang intuitif dan membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan opsi yang dibutuhkan. Narasumber juga mengalami masalah saat mencoba membuka rekening baru atau mengaktifkan fitur e-wallet maupun kartu kredit. Hambatan teknis tersebut membuat pengalaman penggunaan aplikasi terasa kurang nyaman.

Lebih lanjut, Narasumber menyampaikan ketidakpuasan terhadap pengalaman secara keseluruhan. Ia menyatakan pernah menghadapi transaksi gagal dan koneksi yang bermasalah, sehingga mempertimbangkan mencari alternatif layanan pembayaran lain. Bahkan meskipun ada pembaruan atau perbaikan, Narasumber masih ragu untuk kembali menggunakan aplikasi. Tingkat kepercayaan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi penting juga rendah karena adanya potensi gangguan. Selain itu, Narasumber tidak merasa layak merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain karena pengalaman yang kurang positif.

Penggunaan aplikasi BRI Mobile Banking dari sisi efektivitas layanan menunjukkan bahwa kecepatan transaksi dinilai memadai oleh narasumber, dengan transaksi berlangsung cepat dan lancar. Namun, sesekali masih muncul

gangguan, terutama saat pembayaran menggunakan QRIS atau saat pembaruan aplikasi berlangsung. Dari segi kehandalan, sebagian besar pengguna jarang mengalami gangguan, meski tetap ada kendala standar terkait jaringan maupun update sistem. Secara umum, kualitas layanan dinilai efisien dengan fitur-fitur yang mempermudah kebutuhan transaksi. Hal ini membuat pengguna merasa puas dalam melakukan berbagai aktivitas finansial melalui aplikasi.

Sistem keamanan aplikasi BRI Mobile Banking dianggap cukup memadai karena data pribadi nasabah dilindungi oleh regulasi yang berlaku. Narasumber menilai transparansi informasi terkait kebijakan keamanan sudah tersedia, meski ada yang berharap penjelasan lebih detail terutama mengenai penggunaan OTP berbasis SMS. Kekhawatiran mengenai potensi kebocoran data masih muncul meskipun pengguna tetap percaya dengan perlindungan yang diberikan. Informasi berupa notifikasi transaksi selalu diberikan, disertai himbauan menjaga kerahasiaan akun pengguna. Dengan demikian, aspek keamanan dirasakan penting namun masih membutuhkan peningkatan agar lebih meyakinkan.

Dari sisi kepuasan nasabah, aplikasi ini memenuhi harapan pengguna dalam hal fungsionalitas dan performa, termasuk pembayaran pajak kendaraan, BPJS, hingga tiket KAI. Pengalaman penggunaan dinilai sesuai dengan ekspektasi awal, bahkan lebih karena adanya fitur tambahan yang tidak diketahui sebelumnya. Narasumber mengaku puas dan bersedia menggunakan aplikasi kembali meskipun sempat mengalami gangguan teknis. Mereka juga cenderung menunggu perbaikan aplikasi jika terjadi pembaruan, sembari menggunakan alternatif seperti Dana, ShopeePay, atau GoPay. Selain itu, pengguna bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain karena manfaat dan kelengkapan fitur yang tersedia.

Kualitas layanan dari sisi daya tanggap menunjukkan bahwa penyelesaian masalah transaksi dilakukan dengan cukup cepat, meskipun tidak instan. Layanan customer service dinilai responsif melalui call center maupun chat, walau terkadang membutuhkan waktu lebih lama untuk kasus teknis tertentu. Informasi tentang keamanan dinilai cukup jelas, tetapi masih ada ruang untuk memperdalam pemahaman pada beberapa fitur keamanan. Dari sisi empati, aplikasi membantu kebutuhan pengguna baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis dengan transaksi real time. Tampilan visual aplikasi cukup baik dan fitur-fitur seperti cek mutasi, transfer, serta pembayaran tagihan mudah digunakan meskipun beberapa ikon dirasa perlu diperjelas.

Hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi BRI Mobile Banking mampu memproses transaksi dalam waktu kurang dari 5 detik, meskipun kadang terganggu saat jam sibuk atau pembaruan sistem. Sistem dinilai stabil, tetapi error masih muncul pada pembayaran QRIS atau saat update berlangsung. Menu navigasi cukup intuitif, hanya saja masih ada istilah teknis yang sulit bagi pengguna awam. Fitur pembayaran terbilang lengkap mulai dari BPJS, pajak kendaraan, tiket KAI, listrik, hingga PDAM. Tampilan modern dan notifikasi transaksi dianggap bermanfaat, namun pengguna berharap ada perbaikan pada navigasi serta detail kebijakan keamanan agar lebih jelas.

Efektivitas layanan BRI Mobile Banking diukur melalui tiga aspek utama yaitu kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, dan sistem keamanan. Hasil wawancara menunjukkan sebagian besar narasumber menilai aplikasi ini memudahkan transaksi, meskipun masih ditemukan kendala seperti keterlambatan transaksi atau gangguan teknis pada jam sibuk. Menurut penelitian Rusman et al. (2024), indikator tersebut memang menjadi ukuran penting dalam menilai kualitas aplikasi perbankan digital. Observasi juga menunjukkan bahwa aplikasi mampu memproses transaksi dengan cepat, rata-rata kurang dari 5 detik, meskipun terkadang terjadi gangguan teknis. Faktor kecepatan, kemudahan, dan keamanan menjadi dasar utama dalam menilai efektivitas layanan aplikasi.

Kecepatan transaksi menjadi perhatian pertama dalam penelitian ini, khususnya terkait akurasi informasi. Narasumber 1 menyebut informasi yang ditampilkan aplikasi sangat jelas dan akurat, sehingga tidak pernah mengalami masalah dalam transaksi. Sebaliknya, Narasumber 2 merasa informasi sering membingungkan, saldo tidak ter-update, dan terdapat istilah teknis yang menyulitkan pemahaman. Narasumber 3 menyatakan informasi cukup jelas namun masih ada masalah kecil seperti tagihan tidak sesuai, meskipun tidak terlalu mengganggu. Observasi mendukung temuan ini, bahwa aplikasi umumnya cepat tetapi tetap ada gangguan pada jam sibuk atau saat pembaruan sistem.

Meskipun aplikasi BRI Mobile Banking mampu memproses transaksi dalam waktu kurang dari 5 detik, kendala teknis masih sering muncul pada waktu tertentu. Gangguan paling banyak terjadi pada pukul 18.00–20.00 atau ketika aplikasi sedang diperbarui. Masalah seperti timeout dan keterlambatan konfirmasi transaksi sering dikeluhkan pengguna. Faktor penyebab antara lain lonjakan jumlah pengguna, gangguan server, dan perawatan

sistem yang dilakukan secara rutin. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan transaksi tidak selalu stabil di semua kondisi penggunaan.

Dari segi kehandalan dan kemudahan penggunaan, sebagian besar narasumber merasa aplikasi cukup mudah dioperasikan. Narasumber 1 menilai aplikasi handal namun sering terkendala jaringan tidak stabil di daerah tertentu, selain adanya jadwal pemeliharaan sistem pada pukul 23.00–01.30. Narasumber 3 memiliki pengalaman serupa, di mana transaksi QRIS di mall sering terganggu jaringan. Sementara itu, Narasumber 2 menyatakan ketidakpuasan karena aplikasi sering lambat, tiba-tiba keluar, dan sulit digunakan saat transaksi penting. Observasi juga mencatat bahwa desain aplikasi cukup intuitif, tetapi masalah jaringan dan pemeliharaan sistem tetap menjadi hambatan utama.

Aspek keamanan aplikasi juga menjadi perhatian dalam penelitian ini, terutama dalam melindungi data pribadi dan transaksi pengguna. Sebagian besar narasumber menilai sistem keamanan BRI Mobile Banking sudah memadai, dengan perlindungan melalui PIN, OTP, dan aturan hukum tentang kerahasiaan data nasabah. Salah satu narasumber merasa tenang karena jika terjadi kebocoran data, nasabah dapat menuntut bank sesuai regulasi. Namun, ada juga narasumber yang merasa khawatir tentang potensi peretasan dan menganggap kebijakan keamanan kurang transparan. Observasi menunjukkan bahwa meskipun fitur keamanan cukup baik, sebagian pengguna tetap ragu karena informasi perlindungan data dinilai masih kurang jelas.

Hasil wawancara mengenai indikator kesesuaian harapan menunjukkan adanya perbedaan pengalaman dari tiga narasumber. Narasumber pertama merasa bahwa aplikasi BRI Mobile Banking cukup memenuhi ekspektasinya dalam hal fungsionalitas dan performa, meskipun berharap transaksi bisa lebih cepat di jam sibuk. Narasumber kedua menyampaikan keluhan bahwa aplikasi sering lambat merespons pada jam tertentu serta memiliki antarmuka yang kurang intuitif. Berbeda dengan keduanya, narasumber ketiga merasa sangat puas karena aplikasi memenuhi seluruh kebutuhannya, baik dari sisi kemudahan transaksi maupun kelengkapan fitur. Observasi lapangan juga memperlihatkan bahwa sebagian besar pengguna cukup puas, walau ada keluhan terkait kecepatan transaksi saat beban tinggi.

Dalam wawancara, ditemukan pula bahwa beberapa pengguna merasa aplikasi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka terkait kemudahan penggunaan. Beberapa fitur dinilai sulit ditemukan oleh pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi. Hal ini menyebabkan waktu yang dibutuhkan untuk menemukan menu tertentu menjadi lebih lama. Di sisi lain, terdapat pula pengguna yang justru merasa aplikasi sudah sesuai dengan ekspektasi dan mempermudah proses transaksi sehari-hari. Observasi menegaskan bahwa faktor navigasi aplikasi masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian bagi sebagian pengguna.

Indikator minat berkunjung kembali juga menunjukkan variasi antar narasumber. Narasumber pertama, yaitu Bapak Abel, menyatakan kepuasannya dan berniat terus menggunakan aplikasi, bahkan ingin merekomendasikannya kepada rekan. Sebaliknya, narasumber kedua, Bapak Anto, merasa terganggu dengan adanya gangguan teknis berulang, seperti transaksi gagal dan masalah koneksi, sehingga berencana mencari alternatif aplikasi lain bila masalah berlanjut. Sementara itu, narasumber ketiga, Saudari Arina, tetap merasa puas dan berkomitmen untuk terus menggunakan aplikasi selama masih menjadi nasabah BRI. Observasi juga mencatat bahwa sebagian pengguna menunjukkan minat tinggi untuk tetap menggunakan aplikasi, sedangkan sebagian lainnya ragu karena kendala teknis.

Hasil observasi terkait minat penggunaan kembali memperlihatkan adanya dua kelompok pengalaman. Sebagian pengguna merasa puas dengan kecepatan transaksi, ketersediaan fitur, serta kemudahan pembayaran tagihan rutin. Mereka menyatakan kesediaan untuk terus memanfaatkan aplikasi dalam jangka panjang. Namun, sebagian lain merasa frustrasi dengan lambannya aplikasi di jam sibuk serta kegagalan transaksi yang mengganggu. Bagi kelompok ini, keberlanjutan penggunaan aplikasi masih dipertimbangkan ulang, terutama bila masalah teknis tidak segera diatasi.

Indikator terakhir, yaitu kesediaan merekomendasikan, juga menampilkan hasil yang beragam. Narasumber pertama merasa aplikasi jarang bermasalah dan kaya fitur, sehingga bersedia merekomendasikannya. Narasumber kedua justru enggan merekomendasikan karena sering mengalami kegagalan transaksi dan performa lambat. Narasumber ketiga, yaitu Saudari Arina, tetap bersedia merekomendasikan karena merasa aplikasi ini mempermudah pembayaran BPJS dan pajak kendaraan bermotor. Observasi juga menemukan bahwa pengguna yang puas dengan fitur dan kinerja aplikasi lebih terbuka untuk merekomendasikannya, sementara pengguna dengan pengalaman negatif cenderung tidak merekomendasikan.

Kualitas layanan aplikasi BRI Mobile Banking dapat dinilai melalui empat dimensi utama menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2021:137), yaitu daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada dimensi daya tanggap, narasumber pertama menilai layanan pengaduan cepat dan tersedia 24 jam, meskipun waktu penyelesaian masalah masih perlu perhatian. Narasumber kedua justru kecewa karena merasa respons lambat, terutama saat menghadapi kegagalan transaksi. Sebaliknya, narasumber ketiga cukup puas dengan kecepatan penyelesaian masalah meskipun tidak instan. Observasi menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna puas, masih ada keluhan terkait waktu respons yang dinilai kurang cepat.

Dimensi jaminan terkait dengan keamanan aplikasi menunjukkan variasi pengalaman pengguna. Narasumber pertama merasa cukup puas dengan informasi keamanan yang jelas sejak awal penggunaan. Narasumber kedua menganggap informasi keamanan masih kurang rinci, sehingga ia berharap ada panduan lebih detail untuk melindungi akun dan transaksi. Narasumber ketiga menilai informasi cukup jelas, tetapi membutuhkan penjelasan lebih mendalam tentang fitur keamanan seperti OTP via SMS. Observasi memperlihatkan bahwa perbedaan pemahaman ini memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan aplikasi.

Pada dimensi empati, pengalaman pengguna juga beragam. Narasumber pertama merasa aplikasi BRI Mobile Banking sangat membantu untuk keperluan pribadi maupun bisnis dengan transaksi real-time. Narasumber kedua mengeluhkan kurangnya kenyamanan, terutama karena beberapa fitur seperti transfer dan pembayaran dinilai kurang responsif. Narasumber ketiga merasa aplikasi sudah cukup baik dan sesuai ekspektasi untuk kebutuhan transaksi real-time. Hasil observasi memperlihatkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa terbantu, masih ada kebutuhan perbaikan pada responsivitas fitur.

Bukti fisik sebagai dimensi keempat mencakup tampilan visual dan fitur aplikasi. Narasumber pertama merasa sangat puas, menilai tampilan modern dan lebih menarik dibanding aplikasi mobile banking lain, serta fitur memudahkan transaksi. Narasumber kedua berpendapat sebaliknya, menilai tampilan kurang menarik dan fitur sulit digunakan karena membutuhkan banyak langkah. Narasumber ketiga cukup puas dengan fitur seperti cek mutasi, transfer antar bank, dan pembayaran tagihan, tetapi menyarankan ikon dibuat lebih besar dan jelas. Observasi menunjukkan bahwa desain aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan.

Secara umum, keempat dimensi kualitas layanan memperlihatkan pengalaman yang berbeda dari tiap narasumber. Daya tanggap dipandang positif oleh sebagian besar pengguna, meskipun ada yang merasa lambat. Jaminan keamanan dinilai cukup memadai, namun masih ada permintaan informasi lebih detail terkait fitur perlindungan. Empati pengguna menunjukkan aplikasi sudah membantu kebutuhan transaksi, tetapi kecepatan fitur masih perlu ditingkatkan. Bukti fisik memperlihatkan perbedaan penilaian, dari yang merasa sangat puas hingga yang menilai desain dan navigasi masih kurang praktis.

Penelitian ini menyoroti pengalaman pengguna aplikasi BRI Mobile Banking dengan fokus pada dua indikator, yaitu akurasi informasi dan kepercayaan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara, persepsi pengguna terbagi dalam berbagai pengalaman yang mencerminkan perbedaan kebutuhan dan pemahaman terhadap aplikasi. Indikator akurasi mengukur sejauh mana informasi yang disajikan jelas dan tepat selama transaksi berlangsung. Sementara itu, indikator kepercayaan menilai sejauh mana aplikasi mampu melindungi data serta transaksi pengguna. Hasil observasi mendukung bahwa kedua indikator ini berpengaruh besar terhadap pengalaman penggunaan aplikasi.

Pada indikator akurasi, narasumber pertama menyatakan informasi yang disediakan jelas, mudah dipahami, dan tidak mengalami masalah berarti. Sebaliknya, narasumber kedua merasa informasi sering membingungkan, terutama terkait penjelasan fitur teknis yang sulit dimengerti. Ia juga pernah mengalami saldo tidak terupdate setelah transaksi, yang meskipun terselesaikan, tetap mengganggu kenyamanan penggunaan. Narasumber ketiga menilai informasi cukup jelas, tetapi beberapa istilah teknis masih membuatnya bingung. Ia juga pernah menemukan jumlah tagihan tidak sesuai, meski tidak menganggapnya terlalu mengganggu.

Hasil observasi terhadap indikator akurasi menunjukkan bahwa aplikasi umumnya mampu menampilkan informasi saldo, riwayat transaksi, dan tagihan dengan jelas dan mudah diakses. Proses transaksi pada umumnya berjalan tanpa ketidaksesuaian informasi yang signifikan. Namun, beberapa pengguna melaporkan adanya masalah teknis, seperti saldo tidak langsung terupdate setelah transaksi dilakukan. Permasalahan ini menimbulkan ketidaknyamanan terutama bagi pengguna yang membutuhkan data real-time. Selain itu, beberapa fitur yang mengandung istilah teknis dianggap menyulitkan bagi pengguna tertentu.

Indikator kepercayaan menyoroiti sejauh mana pengguna yakin aplikasi mampu melindungi data dan transaksi. Narasumber pertama merasa sangat yakin, menyatakan bahwa data aman dan tidak pernah ada kebocoran informasi selama bertransaksi. Narasumber kedua justru lebih waspada, merasa belum sepenuhnya percaya meskipun aplikasi menyediakan fitur keamanan. Kekhawatiran ini membuatnya tidak nyaman saat melakukan transaksi penting, karena masih ada rasa takut terhadap potensi kebocoran data. Narasumber ketiga berada di posisi tengah, tetap nyaman bertransaksi meskipun sedikit khawatir, sebab tidak pernah mengalami masalah keamanan langsung.

Observasi menunjukkan bahwa aplikasi BRI Mobile Banking telah menyediakan berbagai fitur keamanan seperti OTP (One-Time Password), enkripsi data, dan otentikasi dua faktor (2FA). Fitur ini meningkatkan keyakinan sebagian pengguna bahwa aplikasi cukup aman untuk transaksi penting. Namun, masih ada pengguna yang merasa khawatir terhadap potensi ancaman pihak ketiga meskipun tidak pernah mengalaminya secara langsung. Kekhawatiran tersebut memengaruhi kenyamanan dalam menggunakan aplikasi, terutama pada transaksi bernilai besar. Dengan demikian, persepsi terhadap kepercayaan aplikasi masih bervariasi di kalangan pengguna.

Pembahasan mengenai pengalaman pengguna aplikasi BRI Mobile Banking menunjukkan adanya variasi persepsi terhadap dua indikator penting, yaitu akurasi informasi dan kepercayaan. Indikator akurasi menggambarkan sejauh mana informasi yang diberikan aplikasi jelas, tepat, dan dapat diandalkan dalam setiap transaksi. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa sebagian pengguna merasa puas karena informasi yang ditampilkan mudah dipahami dan tidak menimbulkan hambatan berarti. Namun, ada juga pengguna yang menemukan masalah teknis, seperti saldo tidak langsung terupdate atau jumlah tagihan yang tidak sesuai. Hal ini mengindikasikan adanya gap pengalaman antar pengguna dalam hal kejelasan informasi.

Dari sudut pandang akurasi, mayoritas pengguna menilai aplikasi sudah cukup membantu karena fitur seperti cek saldo, riwayat transaksi, dan tagihan disajikan dengan cara yang mudah diakses. Walaupun begitu, penggunaan istilah teknis pada beberapa fitur masih menimbulkan kebingungan, terutama bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan bahasa perbankan digital. Permasalahan ini menimbulkan kebutuhan akan penyederhanaan istilah atau penambahan panduan yang lebih jelas. Ketidaksesuaian saldo setelah transaksi juga menjadi kendala yang mengurangi kenyamanan, meskipun umumnya dapat diperbaiki dalam waktu singkat. Faktor-faktor ini memperlihatkan bahwa akurasi informasi bukan hanya tentang ketepatan data, tetapi juga tentang kemudahan dipahami oleh berbagai kalangan pengguna.

Indikator kepercayaan memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi dianggap mampu menjaga keamanan data dan transaksi. Sebagian pengguna memiliki tingkat keyakinan yang tinggi karena merasa tidak pernah mengalami kebocoran data selama menggunakan aplikasi. Kehadiran fitur keamanan seperti OTP, enkripsi, dan otentikasi dua faktor menjadi salah satu alasan munculnya rasa aman ini. Namun, tidak semua pengguna merasakan hal yang sama, karena ada juga yang tetap menyimpan kekhawatiran terhadap potensi ancaman pihak ketiga. Rasa khawatir tersebut memengaruhi kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi bernilai penting.

Pengalaman pengguna yang berbeda pada indikator kepercayaan memperlihatkan bahwa fitur keamanan yang tersedia belum sepenuhnya mampu membangun rasa aman universal. Narasumber yang yakin pada keamanan aplikasi umumnya memiliki pengalaman positif dan tidak pernah menghadapi masalah serius. Sementara itu, narasumber yang ragu lebih fokus pada potensi ancaman di luar kendali aplikasi, meskipun belum pernah mengalaminya secara nyata. Perbedaan ini menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem keamanan teknis, tetapi juga oleh faktor psikologis pengguna. Hal tersebut dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam menjadikan mobile banking sebagai sarana transaksi utama.

Secara umum, kedua indikator ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis dan non-teknis. Akurasi informasi terkait erat dengan kejelasan penyajian data, kecepatan pembaruan, serta pemahaman istilah. Kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh sejauh mana sistem keamanan mampu membangun rasa aman dan mengurangi kekhawatiran akan ancaman eksternal. Perbedaan pengalaman antar pengguna memperlihatkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh fitur, tetapi juga oleh harapan dan latar belakang masing-masing pengguna. Dengan demikian, pembahasan ini membuka ruang untuk melihat bahwa aplikasi BRI Mobile Banking masih menghadirkan pengalaman yang beragam bagi penggunanya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengalaman pengguna aplikasi BRI Mobile Banking, ditemukan bahwa persepsi terhadap indikator akurasi informasi masih bervariasi. Sebagian besar pengguna menilai aplikasi sudah cukup jelas dalam menyajikan informasi terkait saldo, riwayat transaksi, dan tagihan. Namun, beberapa pengguna mengalami kendala seperti saldo yang tidak langsung terupdate serta istilah teknis yang sulit dipahami. Hal ini menandakan adanya kesenjangan pengalaman antara pengguna yang terbiasa dengan layanan digital dan pengguna yang masih awam. Dengan demikian, akurasi informasi pada aplikasi dinilai cukup baik, tetapi tetap memerlukan penyempurnaan. Indikator kepercayaan juga menunjukkan adanya perbedaan pandangan antar pengguna. Sebagian merasa aman karena aplikasi dilengkapi fitur OTP, enkripsi, dan otentikasi dua faktor yang dianggap mampu melindungi data serta transaksi. Akan tetapi, terdapat pula pengguna yang masih ragu dan khawatir akan potensi kebocoran data, meskipun belum pernah mengalaminya secara langsung. Faktor psikologis berperan besar dalam membentuk rasa percaya pengguna terhadap aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya bergantung pada sistem keamanan teknis, tetapi juga pada persepsi subjektif setiap pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi BRI Mobile Banking telah memberikan manfaat yang signifikan dalam memudahkan transaksi digital bagi penggunanya. Meski begitu, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait pembaruan informasi secara real-time dan penyampaian fitur yang lebih mudah dipahami. Selain itu, peningkatan transparansi serta edukasi mengenai keamanan dapat membantu membangun rasa percaya yang lebih kuat. Dengan perbaikan di kedua indikator utama tersebut, pengalaman pengguna diharapkan menjadi lebih konsisten dan positif. Hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap layanan BRI Mobile Banking.

Referensi

1. Alfianur Rosid, A., Mulyana, D., & Komaludin, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan BRI MOBILE BANKING, bauran promosi dan tingkat persaingan terhadap kepuasan nasabah. *Journal Intelektual*, 2(1), 38–47. <https://doi.org/10.61635/jin.v2i1.123>.
2. Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi BRI Mobile Banking menggunakan mobile service quality dengan metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(4), 330-337. <https://djournal.com/klik>.
3. Anggriani, S., & Maryanto, M. A. (2023). Pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 101-112.
4. Angraini, N. (2023). Mengukur kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum (JADBSIFISH)*, 2(1), 1–14.
5. Antonov, M. P. I., Hassan, F. Z., & Nurisnaini, N. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
6. Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektivitas pelayanan aparatur sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 127-133.
7. Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ: International Journal of Business*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.33365/tb.v3i1.644>
8. Azis, A. (2020). Analisis tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jemursari pada produk BRI Virtual Account (Briva) di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto, Surabaya. *Diss. Universitas Airlangga*.
9. Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2020). *Metode penelitian kualitatif* (Sugiyono, Trans.). Alfabeta.
10. Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas pelayanan publik dasar dalam perspektif kualitas pelayanan. *Jurnal Perspektif-Jayabaya Journal of Public Administration*, 21(2), 104-114.
11. Cahyati, H. A., Pujiyanto, M. M. A., & Mulyati, M. M. D. J. (2023). Pengaruh nasabah experience dan fitur layanan pada BRI mobile banking (BRI Mobile Banking) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Rajawali Surabaya. *SOSIALITA*, 2(2), 677-690.
12. Devima, H. B. H., Situmorang, R., & Devima, S. (2023). Penggunaan M-banking BRI Mobile Banking terhadap kemudahan transaksi perbankan nasabah Bank BRI di Kota Medan. *Business and Investment Review*, 1(5).
13. Eprianti, Y., Rabeta, Y., & Nisusmiati, M. (2023). Analisis efektivitas dan efisiensi penggunaan mobile banking terhadap transaksi nasabah pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau. *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 223-234.
14. Fikri, Ikram, Fahmi, N., Dastur, R., Sulthan, T. M., & Arif, M. A. (2023). Perancangan Antarmuka Pengguna Yang Responsif Untuk Meningkatkan Usability Aplikasi Mobile. *TECHSI - Jurnal Teknik Informatika*, 14(2), 144. <https://doi.org/10.29103/techsi.v14i2.14371>
15. Fitri, M. A., & Nasution, M. I. P. (2023). Manfaat dan pengaruh penggunaan mobile banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah BRI. *Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(11), 31-40.
16. Furqon, M., Rahayu, S., & Astiati, D. I. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Jurnal Adminika*, 7(1).
17. Handoko, A. D., & Ronny, R. (2021). Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 79–91. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>
18. Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada pengguna layanan BRI mobile bank rakyat Indonesia di kantor cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4267-4275.
19. Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada pengguna layanan BRI mobile bank rakyat Indonesia di kantor cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4267-4275.
20. Harmoni, N. M. A. A., Sanjaya, I., & Riyasa, I. A. P. W. (2023). Efektivitas layanan Bri Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tabanan. *Diss. Politeknik Negeri Bali*.

21. Hasyim, Z., I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah (Studi pengguna BRI Mobile di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4), 764-778. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20789>.
22. Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank dalam transaksi sehari-hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 1(1), 17-32.
23. Indah, M., Prasetyo, W. D., & Nurbaiti. (2022). Analisis keamanan sistem informasi mobile banking terhadap nasabah studi kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI). *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 2(1), 130-135.
24. Indonesia, K. B. B., & Pusat Bahasa. (2008). *Kamus besar bahasa Indonesia* (Edisi ketiga). Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
25. Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. *Unitomo Press*.
26. Jati, B., & Suriana, I. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan). *Madani Accounting and Management Journal*, 7(1), 42–51. <https://doi.org/10.51882/jamm.v7i1.20>
27. Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *El-Aswaq*, 4(2), 118.
28. Kolter, P., & Kelvin, W. (2023). *Manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Penerbit Andi.
29. Kurnianingsih, A., & Hidayat, M. R. (2021). Faktor Keamanan Transaksi Dan Persepsi Resiko Dalam Memutuskan Penggunaan Layanan Perbankan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Retail*, 1(02), 179–200. <https://doi.org/10.47080/jumerita.v1i02.1579>
30. Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis minat penggunaan mobile banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24-29.
31. Laksono, B. A. (2020). Analisis tingkat kualitas pelayanan funding officer dan kepuasan nasabah rekening giro pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jemursari Surabaya. *Diss. Universitas Airlangga*.
32. Lubis, D. (2023). Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443-456.
33. Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 5(1), 37-44.
34. Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. *Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 5(1), 37-44.
35. Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan dilihat dari kualitas layanan customer service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111-122.
36. Moeloeng, L. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
37. Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
38. Muhadjir, N. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Rineka Cipta.
39. Mulyani, S. (2019). Kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam industri jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 142-156.
40. Mulyani, T. S. (2013). Efektivitas teknologi SMS banking terhadap kepuasan, kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi (Unpublished master's thesis). UPN "Veteran" Yogyakarta.
41. Nisa, F. D., Arumsari, N. R., & Karatri, R. H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan relationship marketing terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank BKK Cabang Dawe. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis (JSMB)*, 4(1), 43–59.
42. Novendra, R., Umar, S., Syam, F. A., Yulfina, M., Afriansyah, & Yanti, E. (2022). Analisis kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 5(1), 164-173.
43. Novitasari, C. A., Manggarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
44. Nurhalimah, N., & Pebriaki, A. N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 1–5.
45. Pangestu, D. (2022). Analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile. *JMI: Jurnal Muamalat Indonesia*, 2(2), 72-86.
46. Paramida, C. (2023). Analisis efektivitas penggunaan BRI Mobile Banking bagi nasabah yang lanjut usia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Polygon (Unpublished master's thesis). Universitas Bina Darma.
47. Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Customer Loyalty Based on Mobile Banking Usability. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(1), 39.
48. Patarianto, P. (2015). Analisa kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo Gedangan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 4(2), 28-37.
49. Pewa, N. R. A. (2020). Kepuasan nasabah terhadap penggunaan mobile banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau (Unpublished master's thesis). STIE Perbanas Surabaya.
50. Prijanto, B., Ferina Pulung, R., & Rusiana Sari, A. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 178–194. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607)
51. Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management Information System in Evaluation of BCA Mobile Banking Using Delone and Mclean Model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 2(2), 70–77. <https://doi.org/10.37385/jaets.v2i2.217>
52. Putong, Y. A., & Fadhillah, I. (2024). Pengaruh fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BRI Mobile Banking di Bank BRI Unit Simpang V Mimika. *Musyari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 7(12), 31-40.
53. Putri, F. W. (2022). Pengaruh efektivitas, kemudahan dan keamanan layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia (Unpublished master's thesis). Universitas Bina Darma.
54. Rininda, B. P., Nurmalina, R., & Diayanti, I. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221-229.
55. Rizal, S., et al. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 25-33.
56. Rumaini, R., Malik, A., & Fusita, N. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI bertransaksi. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 1(5), 13-38. <https://doi.org/10.59059/mutiara.v1i4.441>

57. Rusman, A., Febrian, Z., Nur Kholifah, D., & Taufik, G. (2024). Analisis Pengukuran Usability Mobile Banking Dengan Metode USE Questionnaire Dan IPA. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 3189–3198. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i3.9644>
58. Safitra, A. U., Aji, A. M. B., Lubis, B. O., & Santoso, B. (2022). *Evaluasi mobile banking dengan pendekatan Use Questionnaire dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin, 8(2), 148-164. Retrieved from <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/833/pdf>
59. Salim, M. P. (2024). Mengenal BRI Mobile Banking BRI, solusi finansial super app untuk transaksi mudah di era digital. *Liputan6.Com*. <https://www.liputan6.com/hot/read/5695094/mengenal-BRI-Mobile-Banking-bri-solusi-finansial-super-app-untuk-transaksi-mudah-di-era-digital>.
60. Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.
61. Sanjaya, F. A., & Prijati, P. (2020). Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BRI KC Surabaya Jemursari. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(11).
62. Saptawati, Y. (2019). Pengaruh persepsi kemudahan, keamanan & manfaat mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba (Unpublished master's thesis).
63. Saputra, M. S., & Nurjihadi, M. (2023). Sikap Mahasiswa dalam Adopsi Aplikasi Keuangan BRI MOBILE BANKING dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, 4(1), 18–24. <https://doi.org/10.37148/bios.v4i1.59>
64. Saputri, A. D. (2023). Pengaruh keamanan, kemudahan, manfaat, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna mobile banking BRI di Kabupaten Gresik. *Unpublished master's thesis*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
65. Septia, D., & Ali, H. (2024). *Persepsi manfaat kemudahan terhadap niat dalam penggunaan aplikasi mobile banking*. Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Sistem Informasi, 6(2), 823. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2>
66. Sibarani, R. (2022). Analisis Persepsi Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Satya Negara Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Satya Informatika*, 5(01), 43–52. <https://doi.org/10.59134/jsk.v5i01.44>
67. Silawane, S. (2021). Efektivitas penggunaan mobile banking BCA (Unpublished bachelor's thesis). Universitas Pakuan Bogor.
68. Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
69. Sumarsono, A. P., & et al. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan bertransaksi nasabah pengguna Mandiri Syariah Mobile (MSM). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 225-235.
70. Tandilino, E. V., Dharma Widada, & Farida Djumiati Sitania. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 7(2), 266–275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
71. Tri Setyo Mulyani, H. E. N. D. A. R. T. I. (2013). Efektivitas teknologi SMS banking terhadap kepuasan, kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi (Studi pada nasabah Bank BRI di Yogyakarta). *Diss. UPN "Veteran" Yogyakarta*.
72. Utama, A. N. B., Fitriani, R., Firdaus, D., Arief, Z., & Vandika, A. Y. (2024). *Analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking*. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4(1), 2698.
73. Violita, N. T., & Tannar, O. (2023). Etika, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jemursari Kota Surabaya. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1319-1331.
74. Wahyuni, L., Sari, N., & Suryani, L. (2024). Analisis kualitas pelayanan internet banking pada PT. BRI Unit Sukajadi. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 9439-9448.
75. Widianingrum, K. (2021). Pengaruh manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking Bank Syariah dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. (Unpublished bachelor's thesis). Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta.
76. Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53-62.
77. Yana, K. H. K., & Suparna, G. (2024). Membangun kepuasan pelanggan: Peran servicescape dan brand image. In M. A. Wardana (Ed.), *CV. Intelektual Manifes Media*.