

ANALISIS PERKEMBANGAN SISTEM DAN KINERJA BRIMO DALAM ERA DIGITAL BANKING

M.F Hidayatullah¹, Anggi Hadi Pratama ²

m.f.hidayatullah@uinkhas.ac.id¹, anggiyadi46@gmail.com²

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia^{1,2}

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam industri perbankan, khususnya melalui layanan mobile banking seperti BRImo yang dikembangkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Aplikasi ini hadir sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi layanan, kemudahan akses transaksi, serta kualitas pengalaman nasabah dalam era digital banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan sistem dan kinerja BRImo dalam mendukung aktivitas perbankan digital di Indonesia. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRImo mengalami perkembangan signifikan dari segi fitur, keamanan, dan kemudahan penggunaan. Peningkatan sistem ditandai dengan integrasi berbagai layanan keuangan dalam satu aplikasi, penggunaan teknologi keamanan seperti biometrik, serta peningkatan tampilan antarmuka yang lebih user-friendly. Dari sisi kinerja, BRImo mampu meningkatkan efisiensi transaksi dan memperluas akses layanan perbankan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan sistem pada waktu tertentu dan kebutuhan peningkatan kapasitas server. Secara keseluruhan, BRImo berperan penting dalam mendukung transformasi digital perbankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah secara berkelanjutan.

Kata kunci: Digital Banking, BRImo, Kinerja Sistem.

ABSTRACT

The development of digital technology has driven significant transformation in the banking industry, particularly through mobile banking services such as BRImo developed by PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. This application serves as a solution to improve service efficiency, ease of transaction access, and the quality of customer experience in the digital banking era. This study aims to analyze the development of the system and performance of BRImo in supporting digital banking activities in Indonesia. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including literature study, observation, and documentation. The results show that BRImo has experienced significant development in terms of features, security, and ease of use. System improvements are indicated by the integration of various financial services into a single application, the implementation of security technologies such as biometrics, and enhancements in a more user-friendly interface.

In terms of performance, BRImo has been able to increase transaction efficiency and expand access to banking services for the public. However, there are still challenges such as system disruptions at certain times and the need to improve server capacity. Overall, BRImo plays an important role in supporting the digital transformation of banking and continuously improving service quality for customers.

Keywords: Digital Banking, BRImo, System Performance.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan di berbagai bidang, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital mendorong institusi perbankan untuk merancang layanan yang berbasis teknologi dengan tujuan meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas layanan kepada nasabah. Perbankan digital kini menjadi solusi utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang menghendaki layanan keuangan yang praktis dan dapat diakses kapan saja. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi suatu keharusan bagi industri perbankan agar tetap bersaing di era globalisasi (Shabri et al., 2020).

Dengan semakin meningkatnya penggunaan internet dan smartphone di Indonesia, layanan mobile banking pun berkembang dengan cepat. Sekarang, masyarakat lebih cenderung melakukan transaksi secara digital daripada mengunjungi kantor bank secara langsung. Perubahan perilaku ini mendorong pihak bank untuk terus berkreasi dalam menyediakan layanan yang lebih nyaman, cepat, dan aman. Namun, meningkatnya penggunaan layanan digital memerlukan kesiapan sistem yang andal serta tingkat keamanan data yang tinggi untuk menjaga kepercayaan nasabah (Wulandari et al., 2025).

Salah satu inovasi dalam digital banking di Indonesia adalah aplikasi BRI^{Mo} yang diluncurkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari layanan mobile banking yang ada sebelumnya, kini dilengkapi dengan berbagai fitur keuangan dalam satu platform. BRI^{Mo} tidak hanya menyediakan layanan transaksi dasar saja, tetapi juga fitur tambahan seperti pembayaran digital, investasi, dan pengelolaan finansial. Ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking telah berevolusi menjadi super app yang mendukung kebutuhan finansial masyarakat (Syariah et al., 2020).

Perkembangan sistem BRI^{Mo} dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan yang signifikan baik dalam fitur, keamanan, maupun antarmuka pengguna. Peningkatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna serta meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, semakin kompleksnya sistem dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti gangguan sistem, kesalahan aplikasi, dan batasan kapasitas server. Isu ini menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk mempertahankan kualitas layanan digital banking (Masitoh et al., 2023).

Kinerja sistem adalah salah satu faktor krusial dalam menentukan keberhasilan penerapan mobile banking. Sistem yang cepat, stabil, dan aman akan meningkatkan rasa percaya serta loyalitas nasabah. Sebaliknya, gangguan sistem yang sering terjadi dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja sistem BRI^{Mo} perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa baik aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam era digital banking (Bisnis et al., 2025).

Selain itu, perkembangan digital banking juga berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Dengan adanya layanan mobile banking, masyarakat yang

sebelumnya kesulitan mengakses layanan perbankan kini dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah melalui *smartphone*. Hal ini memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi dan pemerataan layanan keuangan. Namun, kesuksesan ini juga bergantung pada kualitas sistem dan kemampuan bank dalam mengoptimalkan teknologi (Kurniawan et al., 2024).

Selain inovasi layanan, aspek keamanan sistem menjadi perhatian utama dalam pengembangan *mobile banking*. Ancaman kejahatan siber seperti *phishing*, *malware*, dan pencurian data menjadi risiko yang harus diantisipasi oleh pihak bank. Oleh karena itu, penerapan teknologi keamanan seperti enkripsi data, autentikasi berlapis, dan biometrik menjadi langkah penting dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan digital (Im et al., 2024)

Perkembangan BRI_{mo} juga tidak terlepas dari strategi digitalisasi yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam menghadapi persaingan industri perbankan. Digitalisasi ini mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, pengembangan fitur inovatif, serta perluasan jaringan layanan digital. Strategi tersebut bertujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna sekaligus memperkuat posisi bank dalam industri digital banking di Indonesia (Ilmiah et al., 2025).

Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna BRI_{mo} yang signifikan juga memberikan tekanan terhadap kapasitas sistem. Lonjakan transaksi pada waktu tertentu, seperti saat periode gaji atau promo digital, sering kali menyebabkan gangguan sistem yang berdampak pada kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan infrastruktur teknologi yang optimal agar sistem tetap stabil dalam kondisi beban tinggi (Finanta et al., 2024).

Di sisi lain, digital banking juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional bank. Dengan berkurangnya ketergantungan pada layanan fisik di kantor cabang, bank dapat menghemat biaya operasional sekaligus meningkatkan kecepatan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga memberikan manfaat strategis bagi bank dalam meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, analisis terhadap perkembangan sistem dan kinerja BRI_{mo} menjadi semakin relevan untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup pengalaman pengguna, keamanan sistem, serta kontribusi terhadap efisiensi dan inklusi keuangan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan digital banking yang lebih optimal di masa depan (Aulia et al., 2020).

Selain itu, perkembangan digital banking juga berkaitan erat dengan tingkat literasi digital masyarakat. Tidak semua pengguna memiliki pemahaman yang sama terhadap penggunaan teknologi keuangan, sehingga diperlukan edukasi yang berkelanjutan dari pihak

bank. Peningkatan literasi digital akan membantu nasabah dalam memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal serta meminimalkan risiko kesalahan penggunaan maupun penipuan digital. Dengan demikian, keberhasilan implementasi BRImo tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi, persaingan antar bank dalam menyediakan layanan digital juga semakin ketat. Setiap bank berlomba-lomba menghadirkan inovasi terbaik untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem, keandalan layanan, serta inovasi fitur menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan layanan BRImo. Analisis yang komprehensif terhadap perkembangan sistem dan kinerjanya diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan digital banking yang lebih adaptif, kompetitif, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah di masa depan (Siregar et al., 2024).

Berdasarkan hal-hal tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis perkembangan sistem dan kinerja BRImo dalam konteks digital banking. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kelebihan dan kekurangan sistem yang ada, serta menjadi landasan untuk mengembangkan layanan digital banking yang lebih baik di masa yang akan datang.

KAJIAN LITERATUR

Digital Banking

Mobile banking merupakan salah satu bentuk layanan digital banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile seperti smartphone. Layanan ini menjadi semakin populer karena kemudahan akses dan fleksibilitas yang ditawarkan kepada pengguna. Mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, pembelian, hingga pengecekan saldo secara real-time. Salah satu contoh mobile banking di Indonesia adalah BRImo yang dikembangkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari layanan mobile banking sebelumnya yang kini telah terintegrasi dengan berbagai fitur keuangan dalam satu platform. BRImo tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana pengelolaan keuangan digital yang lebih modern dan efisien. Digital banking tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem keuangan digital yang terintegrasi dengan berbagai layanan lain seperti e-commerce, fintech, dan pembayaran digital. Sistem ini didukung oleh teknologi seperti cloud computing, big data, dan keamanan siber yang memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan layanan yang lebih personal kepada nasabah (Manajemen & Logistik, 2024).

Selain itu, perkembangan mobile banking juga dipengaruhi oleh tingkat penerimaan teknologi oleh masyarakat (Purba et al., 2025). Model seperti Technology Acceptance Model

(TAM) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi layanan mobile banking.

Mobile banking seperti BRImo juga berperan penting dalam membentuk perilaku keuangan masyarakat yang lebih modern dan efisien. Dengan kemudahan akses layanan keuangan melalui *smartphone*, nasabah menjadi lebih aktif dalam melakukan transaksi digital, seperti pembayaran non-tunai, pembelian online, hingga pengelolaan keuangan pribadi (Margaretha, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa mobile banking tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana edukasi finansial yang dapat meningkatkan literasi keuangan masyarakat.

Di sisi lain, keberhasilan implementasi mobile banking juga sangat bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi yang dimiliki oleh bank. Ketersediaan jaringan internet yang stabil, kapasitas server yang memadai, serta sistem yang mampu menangani lonjakan transaksi menjadi faktor penting dalam menjaga kinerja aplikasi (Bisnis et al., 2025). Oleh karena itu, pengembangan mobile banking seperti BRImo harus diiringi dengan peningkatan infrastruktur teknologi agar layanan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kinerja Sistem Informasi

Kinerja sistem informasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi teknologi dalam suatu organisasi. Kinerja sistem dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kecepatan sistem, keandalan, kemudahan penggunaan, serta keamanan. Dalam konteks mobile banking, kinerja sistem sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah (Pratiwi et al., 2021). Model yang sering digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi adalah model DeLone dan McLean yang mencakup beberapa aspek, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak bersih. Model ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari pengalaman pengguna dan manfaat yang dihasilkan.

Dalam implementasi mobile banking seperti BRImo, kinerja sistem menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna (Vol, 2022). Sistem yang lambat, sering error, atau tidak stabil dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, sistem yang cepat, aman, dan mudah digunakan akan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna terhadap layanan digital banking. Pengukuran kinerja sistem informasi umumnya dilihat dari beberapa indikator utama, seperti kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas sistem berkaitan dengan kecepatan, keandalan, dan kemudahan penggunaan aplikasi.

Selain model DeLone dan McLean, pengukuran kinerja sistem informasi juga dapat

dilihat dari aspek kualitas layanan (service quality) yang mencakup responsivitas, keandalan, dan dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna.

Kinerja sistem informasi juga dipengaruhi oleh faktor teknologi yang digunakan, seperti arsitektur sistem, kapasitas server, serta kemampuan integrasi dengan sistem lain. Sistem yang dirancang dengan arsitektur yang baik akan lebih mudah dalam menangani peningkatan jumlah pengguna dan transaksi (Implementasi et al., 2025). Sebaliknya, sistem yang tidak memiliki kapasitas yang memadai akan rentan mengalami gangguan, terutama pada saat terjadi lonjakan penggunaan secara bersamaan.

Dalam implementasi mobile banking seperti BRImo, keandalan sistem (reliability) menjadi aspek yang sangat krusial. Sistem harus mampu beroperasi secara konsisten tanpa mengalami error atau downtime yang dapat mengganggu aktivitas transaksi pengguna. Keandalan sistem ini tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga dengan proses pemeliharaan dan pengelolaan sistem yang dilakukan oleh pihak bank secara berkala.

Selain itu, aspek keamanan sistem juga menjadi bagian penting dalam menilai kinerja sistem informasi. Keamanan mencakup perlindungan data pengguna, transaksi, serta sistem dari ancaman eksternal seperti hacking dan cybercrime (Elyana & Timur, 2017). Penerapan sistem keamanan yang kuat, seperti enkripsi data dan autentikasi berlapis, menjadi faktor utama dalam menjaga integritas dan kepercayaan pengguna terhadap layanan mobile banking.

Terakhir, kinerja sistem informasi juga berkaitan erat dengan kepuasan pengguna (user satisfaction) yang merupakan indikator keberhasilan suatu sistem. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, serta kualitas layanan yang diberikan (Yohana et al., 2024). Dalam konteks BRImo, peningkatan kepuasan pengguna akan berdampak pada loyalitas nasabah serta peningkatan penggunaan layanan digital banking secara berkelanjutan.

Era Digital Banking dan Transformasi Perbankan

Era digital banking ditandai dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam seluruh Transformasi ini juga mendorong bank untuk mengembangkan strategi digital yang lebih inovatif dan adaptif. Bank harus mampu menghadirkan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi juga mampu mengantisipasi kebutuhan di masa depan. Hal ini menunjukkan bahwa digital banking menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bank dalam menghadapi persaingan industri yang semakin ketat (Lestari et al., 2025). Transformasi perbankan dalam era digital tidak hanya mencakup perubahan teknologi, tetapi juga perubahan model bisnis, strategi operasional, dan cara bank berinteraksi dengan nasabah. Bank kini bertransformasi menjadi institusi yang lebih inovatif dengan mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dalam satu ekosistem digital.

Selain itu, digital banking juga berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan dengan

memberikan akses layanan keuangan kepada masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan perbankan konvensional. Dengan adanya mobile banking seperti BRImo, masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan efisien.

Perkembangan era digital banking juga ditandai dengan munculnya inovasi teknologi seperti artificial intelligence (AI), big data, dan cloud computing yang semakin banyak diterapkan dalam sistem perbankan (Perajaka, 2021). Teknologi ini memungkinkan bank untuk menganalisis perilaku nasabah secara lebih akurat, memberikan layanan yang lebih personal, serta meningkatkan efisiensi operasional. Dengan memanfaatkan teknologi tersebut, bank dapat menciptakan layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pasar yang terus berubah.

Selain itu, transformasi digital juga mendorong perubahan model bisnis perbankan dari yang sebelumnya berfokus pada layanan konvensional menjadi berbasis platform digital. Bank tidak lagi hanya berperan sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem digital yang terintegrasi dengan berbagai sektor, seperti e-commerce, fintech, dan layanan pembayaran digital (Rozikin, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa perbankan modern harus mampu berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk menciptakan nilai tambah bagi nasabah.

Perubahan ini juga berdampak pada strategi pemasaran dan hubungan dengan nasabah. Bank kini lebih mengandalkan digital engagement melalui aplikasi mobile, media sosial, dan platform digital lainnya untuk menjangkau dan mempertahankan nasabah. Interaksi yang lebih cepat dan personal menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah di era digital banking (Ilmiah et al., 2025).

Namun demikian, transformasi digital dalam perbankan juga menghadirkan tantangan baru, terutama dalam hal regulasi dan kepatuhan. Bank harus memastikan bahwa seluruh layanan digital yang dikembangkan telah sesuai dengan regulasi yang berlaku, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi. Kepatuhan terhadap regulasi menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga stabilitas sistem keuangan dan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.

Di sisi lain, transformasi digital juga menuntut peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam industri perbankan. Pegawai bank dituntut untuk memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi serta mampu beradaptasi dengan perubahan sistem yang cepat (Ilmiah et al., 2025). Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi digital banking secara menyeluruh.

Selain itu, keberlanjutan transformasi digital dalam perbankan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan. Kepercayaan ini dibangun melalui konsistensi kinerja sistem, keamanan data, serta transparansi layanan

yang diberikan kepada nasabah.

Dalam konteks digital banking, kepercayaan menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan adopsi teknologi oleh masyarakat (Sari et al., n.d.). Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital serta menjaga reputasi sistem agar tetap andal dan aman, sehingga dapat mendorong penggunaan layanan digital secara berkelanjutan di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan menganalisis perkembangan sistem serta kinerja aplikasi BRImo di era perbankan digital. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan wawasan mendalam tentang fenomena yang diteliti, terutama mengenai kualitas sistem, pengalaman pengguna, dan efisiensi layanan perbankan digital.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara tinjauan pustaka, observasi, dan dokumentasi. Tinjauan pustaka dilakukan untuk mendapatkan dasar teori dari jurnal, buku, dan sumber akademik yang berkaitan dengan perbankan digital dan kinerja sistem informasi (Konvensional, 2004). Observasi dilakukan dengan mengamati cara penggunaan aplikasi BRImo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Sistem Aplikasi BRImo dalam Era Digital Banking

Perkembangan aplikasi BRImo menunjukkan perubahan yang signifikan dalam mendukung layanan perbankan digital di Indonesia. Aplikasi ini telah berevolusi dari layanan mobile banking yang sederhana menjadi sebuah platform digital terpadu dengan berbagai fitur keuangan dalam satu tempat. Perubahan ini mencerminkan upaya perbankan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital dalam aktivitas keuangan sehari-hari (Pt et al., 2016).

Pengembangan BRImo dilakukan secara terus menerus melalui penambahan berbagai fitur layanan seperti transfer antar bank, pembayaran digital, pembelian barang, hingga layanan investasi. Selain itu, integrasi dengan berbagai ekosistem digital merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan keuntungan bagi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa BRImo tidak hanya sekedar alat untuk bertransaksi, tetapi juga sebagai platform layanan keuangan yang menyeluruh. Dari segi teknologi, kemajuan sistem BRImo juga ditandai dengan peningkatan infrastruktur yang mendukung performa aplikasi. Peningkatan kapasitas server, penggunaan teknologi awan, serta optimalisasi sistem backend menjadi faktor kunci dalam mempertahankan stabilitas layanan (Febriani, n.d.). Dengan semakin banyaknya pengguna, sistem harus dapat mengatasi beban transaksi yang tinggi tanpa mengurangi kualitas layanan.

Selain itu, peningkatan desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna menjadi prioritas dalam pengembangan aplikasi. Desain yang lebih sederhana, navigasi yang intuitif, serta fitur yang terorganisir dengan baik memudahkan pengguna dalam mengakses layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan adopsi mobile banking.

Dampak lingkungan juga terlihat signifikan. Lingkungan rumah warga yang sebelumnya kerap dipenuhi tumpukan sampah kini menjadi lebih tertata dan bersih. Praktik pembakaran sampah yang menjadi permasalahan umum di permukiman padat penduduk dapat ditekan, sehingga kualitas udara lokal membaik. Selain itu, aktivitas bank sampah turut mengurangi volume sampah yang masuk ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA), berkontribusi pada upaya pemerintah daerah untuk memperpanjang umur layanan TPA (Ashari & Muharram, 2022).

Namun, perkembangan sistem BRIImo juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti gangguan sistem pada waktu tertentu dan keterbatasan kapasitas saat lonjakan transaksi terjadi. Masalah ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas dan pengelolaan infrastruktur yang lebih baik agar dapat memberikan layanan yang optimal kepada pengguna (Setyawati et al., 2025).

Kinerja Aplikasi BRIImo dalam Mendukung Layanan Digital

Kinerja dari aplikasi BRIImo merupakan salah satu penanda utama dalam mengevaluasi keberhasilan penerapan perbankan digital. Kinerja sistem dapat diukur dari berbagai faktor, seperti laju, keandalan, keamanan, dan kepuasan pengguna. Dalam hal ini, BRIImo menunjukkan performa yang memuaskan dalam mendukung transaksi digital bagi nasabah (Jananto, 2006).

Dalam hal kecepatan, aplikasi BRIImo bisa memproses transaksi dengan relatif cepat, yang memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan keuangan. Kecepatan sistem ini sangat krusial karena berpengaruh langsung terhadap efisiensi dan kenyamanan para pengguna. Sebuah sistem yang cepat akan menambah kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan (Jananto, 2006).

Aspek keandalan sistem juga menjadi fokus saat menilai kinerja aplikasi. Secara umum, BRIImo dapat beroperasi dengan stabil, meskipun kadang ada masalah teknis atau lonjakan jumlah pengguna yang menyebabkan gangguan. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun sistem telah mengalami perkembangan, masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam hal keandalan agar layanan dapat berlangsung secara konsisten.

Dari perspektif keamanan, BRIImo sudah dilengkapi dengan sejumlah fitur keamanan seperti OTP, PIN, dan autentikasi biometrik. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk melindungi data dan transaksi pengguna dari potensi ancaman siber. Tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital.

(Anggraeni, 2024).

Di samping itu, kepuasan pengguna juga merupakan tolok ukur penting dalam menilai kinerja aplikasi. Sebagian besar pengguna menyatakan kepuasan dengan kemudahan dan kecepatan layanan yang ditawarkan oleh BRImo. Namun, adanya gangguan sistem pada beberapa waktu masih menjadi keluhan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan menjadi sangat penting untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Dalam zaman perbankan digital, BRImo memegang posisi penting dalam mendorong perubahan digital perbankan di Indonesia. Aplikasi ini tidak hanya meningkatkan layanan secara efisien, tetapi juga memperluas jangkauan masyarakat terhadap layanan finansial. Dengan adanya BRImo, masyarakat bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang ke bank (Ekonomi et al., 2025).

Peranan BRImo juga tercermin dalam memperbesar inklusi keuangan, khususnya bagi masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan. Lewat smartphone, masyarakat dapat dengan lebih mudah dan praktis mendapatkan layanan finansial. Hal ini menunjukkan bahwa perbankan digital memberi dampak positif dalam memperluas akses layanan keuangan (Tinggi et al., 2023).

Selain itu, BRImo turut berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional bank. Dengan berkurangnya transaksi di cabang fisik, bank dapat menekan biaya operasional dan meningkatkan produktivitas layanan. Ini sejalan dengan tujuan perbankan digital yang ingin menghadirkan layanan yang lebih efisien dan efektif (Giri, 2024).

Meski demikian, perubahan digital juga membawa tantangan baru, seperti perlunya infrastruktur teknologi yang memadai serta peningkatan keamanan sistem. Bank harus dapat mengatasi risiko yang timbul akibat pemanfaatan teknologi digital agar dapat menawarkan layanan yang aman dan terpercaya.

Dengan demikian, BRImo dapat dianggap sebagai salah satu inovasi digital yang sukses mendukung perubahan perbankan di Indonesia. Namun, pengembangan yang berkelanjutan masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas sistem dan performa aplikasi agar bisa bersaing dalam industri perbankan digital yang semakin ketat.=

Perkembangan aplikasi BRImo menunjukkan adanya perubahan yang signifikan dalam layanan perbankan digital. Aplikasi ini telah berevolusi dari layanan transaksi dasar menjadi platform keuangan yang lengkap dengan berbagai fitur, termasuk pembayaran digital, pengiriman uang, dan jasa keuangan lainnya (Arisandy et al., 2024).

Dari segi kinerja, BRImo umumnya mampu memberikan layanan yang cepat, user-friendly, dan aman bagi penggunanya. Implementasi fitur keamanan seperti OTP dan biometrik telah menambah kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ini. Meskipun demikian, masih ada beberapa masalah seperti gangguan sistem pada waktu-waktu tertentu dan batasan

kapasitas saat terjadi lonjakan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun kinerja aplikasinya sudah baik, tetap perlu ada perbaikan di sisi stabilitas dan kehandalan sistem.

Dalam hal transformasi digital di dunia perbankan, BRImo memegang peranan penting dalam peningkatan efisiensi layanan dan perluasan akses keuangan bagi masyarakat. Aplikasi ini mampu mendukung inklusi keuangan serta mengurangi ketergantungan pada layanan perbankan tradisional. Namun, untuk memastikan kelangsungan dan daya saing di era perbankan digital, dibutuhkan pengembangan sistem yang berkesinambungan, peningkatan aspek keamanan, serta inovasi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di masa mendatang (Ratnawati & Anandito, 2024).

KESIMPULAN

Kemajuan dalam teknologi digital telah mendorong perubahan besar dalam sektor perbankan, terutama melalui layanan mobile banking seperti BRImo. Aplikasi ini telah berevolusi menjadi platform digital yang terhubung dengan berbagai fitur keuangan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan cepat, mudah, dan efisien. Dari segi sistem, BRImo menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan melalui pengembangan fitur, peningkatan aspek keamanan, serta pembaruan tampilan antarmuka yang lebih ramah pengguna. Ini menunjukkan bahwa perbankan digital menjadi solusi penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern terhadap layanan keuangan berbasis teknologi. Namun, di sisi kinerja, meskipun BRImo sudah memberikan layanan yang cukup baik dalam hal kecepatan, kemudahan penggunaan, dan keamanan, masih ada beberapa masalah seperti gangguan sistem dan keterbatasan kapasitas ketika terjadi lonjakan transaksi. Dalam konteks transformasi digital di sektor perbankan, BRImo memiliki posisi strategis dalam meningkatkan inklusi keuangan serta efisiensi operasional bank. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengembangan sistem yang berkelanjutan, meningkatkan infrastruktur teknologi, serta berinovasi dalam layanan agar kinerja aplikasi dapat terus ditingkatkan dan mampu bersaing dalam era perbankan digital yang semakin maju.

Peningkatan pengetahuan digital publik untuk mendukung maksimalisasi pemanfaatan layanan BRImo. Meskipun aplikasi ini telah dilengkapi dengan fitur yang beragam serta kemudahan dalam penggunaannya, pemahaman pengguna mengenai teknologi digital masih menjadi aspek kunci untuk keberhasilan penerapan perbankan digital.

SARAN

Bagi Pihak Bank, disarankan Agar PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus memperbaiki mutu sistem dan kinerja aplikasi BRImo dengan memperkuat infrastruktur teknologi, menambah kapasitas server, serta melakukan pemeliharaan sistem secara teratur untuk mengurangi gangguan layanan. Selain itu, perlu dilaksanakan pengembangan fitur yang lebih inovatif dan mudah digunakan agar dapat meningkatkan pengalaman serta

kepuasan pengguna. Bank juga diharapkan untuk memperkuat sistem keamanan demi menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan digitalnya. Di sisi lain, penting untuk memberikan edukasi dan meningkatkan pemahaman digital kepada masyarakat agar pemakaian BRImo bisa lebih optimal dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, O. D. (2024). *Pengaruh Tarif dan Kecepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan*. 10(2), 783–793.
- Arisandy, A. Y., Permatasari, S. Della, Izaroh, S., & Hidayat, R. (2024). *Adopsi Cloud Computing Dalam Perencanaan Dan Pengembangan Bisnis Usaha Kecil Menengah (UKM)*. 1(01), 14–23.
- Ashari, I. F., & Muharram, R. R. (2022). *PENGUNA KOLEPA MOBILE APP MENGGUNAKAN METODE DESIGN*. 9(2), 168–176. <https://doi.org/10.30656/jsii.v9i2.4993>
- Aulia, S., Komunikasi, F. I., & Tarumanagara, U. (2020). *Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital*. 311–324.
- Bisnis, J. E., Jebmak, A., Sulistiawati, T., Yansyah, D., & Maleha, N. Y. (2025). *Analisis Persepsi Risiko Dalam Layanan Digital Banking Di Indonesia : Tantangan Dan Solusi*. 4(1).
- Ekonomi, J., Khair, A., Fauziah, N. H., & Amanda, R. P. (2025). *PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA PERBANKAN SYARIAH : KETERBATASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING*. 2025, 40–49.
- Elyana, I., & Timur, J. (2017). *ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PERBANKAN DENGAN*. 5(2), 237–242.
- Febriani, W. (n.d.). *Strategi Pemasaran Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Informasi Pada Era Digital*. 3(1), 217–222.
- Finanta, D., Islam, U., Sumatera, N., Irwan, M., Nasution, P., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, P., Negeri, U. I., & Utara, S. (2024). *PERAN PENTING MANAJEMEN DATA DALAM*. 1(4), 771–775.
- Giri, U. S. (2024). *Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo*. 1(2).
- Ilmiah, J. R., Engel, W., & Umboh, O. (2025). *SENTRI : Transformasi Digital dalam Manajemen SDM : Studi tentang Strategi Adaptasi di Era AI pada Industri Perbankan Indonesia*. 4(9), 1999–2013.
- Im, M. E., Klau, M., & Lian, Y. P. (2024). *PERAN APLIKASI MOBILE BANKING DALAM KEMUDAHAN TRANSAKSI*. 12, 32–35.
- Implementasi, D., Informasi, S., Kualitas, T., & Administrasi, L. (2025). *EPISTEMIC : JURNAL ILMIAH PENDIDIKAN EPISTEMIC : JURNAL ILMIAH PENDIDIKAN*. 4(2), 253–272.
- Jananto, A. (2006). *Evaluasi Kinerja Sistem Informasi*. XI(2), 84–92.
- Konvensional, P. (2004). *METODOLOGI PENELITIAN SISTEM INFORMASI* : 2(1), 69–81.
- Kurniawan, R., Septiono, T. R., Ananda, D., & Saputra, R. (2024). *Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Internet Banking BRI*. 537–544.
- Lestari, P. A., Fasa, M. I., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., & Lampung, B. (2025).

TRANSFORMASI DIGITAL BANKING : MANFAAT DAN RISIKO TRANSAKSI ONLINE MODERN (INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING) TRANSFORMASI DIGITAL BANKING : MANFAAT DAN RISIKO TRANSAKSI ONLINE MODERN (INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING). 3(4).

- Manajemen, J., & Logistik, A. (2024). *Jurnal Manajemen , Akuntansi dan Logistik*. 2(3).
- Margaretha, F. (2015). *DAMPAK ELECTRONIC BANKING*. 19(3), 514–524.
- Masitoh, N., Rosidah, E., Kurniawati, A., & Siliwangi, U. (2023). *BanKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK*. 4(Februari), 11–16.
- Perajaka, M. A. (2021). *PENERAPAN MODEL MANAJEMEN RISIKO TEKNOLOGI DIGITAL BERKACA PADA CETAK BIRU TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN INDONESIA*. 59–74.
- Pratiwi, A. E., Susanti, S., Sanjaya, A. R., & Sanjaya, A. R. (2021). *ACCURATE ACCOUNTING ENTERPRISE*. 3(1), 63–74.
- Pt, J., Tabungan, B., & Nasional, P. (2016). *digital banking . Digital banking*.
- Purba, D. S., Permatasari, P. D., Tanjung, N., Fitriani, R., Wulandari, S., Islam, U., Sumatera, N., Muslim, U., Al, N., & Ekonomi, P. (2025). *ANALISIS PERKEMBANGAN EKONOMI DIGITAL*. 10(204), 126–139.
- Ratnawati, S., & Anandito, W. D. (2024). *ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI MOBILE BANKING BCA MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*. 6, 237–244.
- Rozikin, M. (2025). *DIGITAL BANKING*. 3(1).
- Sari, S., Tjini, A., Kepercayaan, A. P., Kegunaan, P., & Terhadap, K. (n.d.). *Kemudahan , dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking* Create PDF with GO2PDF for free , if you wish to remove this line , click here to buy Virtual PDF Printer Create PDF with GO2PDF for free , if you wish to remove this line , click here to buy Virtual PDF Printer. 1–21.
- Setyawati, F. N., Abadi, M. D., Pratama, A. A., Ernawati, S., Informasi, S., Mandiri, U. N., Architecture, I. S., Security, Z., & Agunan, S. L. (2025). *KOMPUTA : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika Peningkatan Arsitektur Aplikasi Sistem Lelang Agunan Perbankan Menggunakan TOGAF ADM Improvement Of The Banking Collateral Auction Application System Architecture Using TOGAF ADM* KOMPUTA : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika. 14(1), 120–128. <https://doi.org/10.34010/komputa.v14i1>.
- Shabri, H., Azlina, N., & Said, M. (2020). *Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia*. 3(2).
- Siregar, A., Hidayat, T., Pohan, F., Lubis, R., Nahdatul, U., & Sumatera, U. (2024). 1,2,3,4. 09(September), 221–231.
- Syariah, J. P., Ekonomi, F., Palu, I., Syariah, J. P., Ekonomi, F., & Palu, I. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*. 2(1).
- Tinggi, S., Ekonomi, I., Bisnis, D., Stebi, I., & Mulia, G. (2023). *MOBILE BANKING*. 5(1), 31–44.
- Vol, K. (2022). *S T M I K D i a n C i p t a C e n d i k i a K o t a b u m i*. 1.

- Wulandari, H. A., Astuti, R. P., Barokah, M., Kiai, U. I. N., Ahmad, H., Jember, S., Syariah, P., Kiai, U. I. N., Ahmad, H., Jember, S., Syariah, P., Kiai, U. I. N., Ahmad, H., & Jember, S. (2025). *Jurnal Penelitian Nusantara Peran Teknologi Finansial (Fintech) Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Keuangan di Indonesia Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara. 1*, 113–120.
- Yohana, R., Subandi, A., & Irsyad, I. (2024). *Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Digital terhadap Efisiensi Administrasi Pendidikan. 4*(1), 21–29.