



Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan BRImo terhadap Loyalitas Nasabah BRI

(Studi Literatur)

Hesti Ananta Wulandari¹, Mariyah Ulfah², Muhammad Aril³

Universitas Islam Negeri Kiai haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: hestiw285@gmail.com, mariaulfamjkr@gmail.com,

muhammadaril436@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Mei 2026

ABSTRACT

This research is driven by the swift expansion of digital banking services, prompting banks to consistently enhance service quality and the user-friendliness of the BRImo application to retain customer loyalty. This study aims to explore the impact of service quality and user-friendliness of the BRImo app on customer loyalty at BRI. This research adopts a qualitative methodology through a literature review approach, utilizing secondary data sourced from journals, books, and other pertinent references. The data were subsequently examined to grasp the connection between the variables addressed in this study. The results indicate that service quality positively and significantly influences customer loyalty, as evidenced by the rising levels of user satisfaction and trust. Furthermore, the user-friendly nature of the BRImo application enhances customer loyalty, enabling users to perform transactions with greater ease and efficiency. In general, both service quality and usability significantly influence customer loyalty, either directly or indirectly via customer satisfaction as an intermediary factor. Thus, enhancing service quality and preserving the user-friendliness of the BRImo application are crucial to secure customer loyalty in the growingly competitive digital banking landscape

Keywords: Service Quality, Ease of Use, BRImo, Customer Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini didorong oleh pertumbuhan yang cepat dalam layanan perbankan digital yang mewajibkan bank untuk terus memperbaiki kualitas pada layanan dan juga kemudahan penggunaan aplikasi BRImo agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan juga kemudahan dalam menggunakan aplikasi BRImo terhadap loyalitas nasabah di BRI. Metode yang dipakai adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian studi literatur (library research), yaitu dengan memanfaatkan data yang berasal dari jurnal ilmiah dan sumber referensi lainnya yang relevan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas nasabah, terlihat dari bertambahnya kepuasan dan kepercayaan pengguna. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi Brimo juga ikut memengaruhi loyalitas karena memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Secara keseluruhan, kualitas layanan serta kemudahan penggunaan memiliki peran yang penting dalam membentuk loyalitas dari nasabah, baik secara langsung atau melalui kepuasan sebagai perantara. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan dan

kemudahan dalam menggunakan aplikasi BRImo perlu terus dilakukan agar loyalitas nasabah dapat dipertahankan di tengah perkembangan layanan perbankan digital.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Brimo, Loyalitas Nasabah.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital di sektor perbankan saat ini berlangsung sangat pesat dan membawa perubahan yang cukup signifikan dalam pola transaksi masyarakat. Salah satu bentuk nyata dari perkembangan tersebut adalah meningkatnya penggunaan BRImo sebagai kanal utama dalam melakukan transaksi ritel di negara Indonesia. Kehadiran layanan digital ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga mendorong efisiensi dalam berbagai aktivitas keuangan. Dalam sistem pembayaran nasional, implementasi QR Code Indonesia Standard (QRIS) turut mempercepat peralihan masyarakat menuju transaksi nontunai. QRIS dinilai lebih praktis, cepat, serta mampu memberikan rasa aman dalam bertransaksi, sehingga secara bertahap mengubah kebiasaan masyarakat dari penggunaan uang tunai menjadi transaksi berbasis digital (Bank Indonesia, 2024).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pada layanan digitalnya melalui aplikasi BRImo. Aplikasi ini dirancang sebagai platform yang mampu mengintegrasikan berbagai kebutuhan transaksi nasabah dalam satu layanan. Jadi tidak hanya sebatas transfer antarbank, tetapi BRImo juga menyediakan fitur pembayaran menggunakan QRIS, top-up dompet digital dan juga layanan transportasi online, pembayaran berbagai jenis tagihan, hingga pengelolaan rekening secara mandiri. Keberagaman fitur tersebut menjadikan BRImo sebagai salah satu aplikasi mobile banking yang cukup lengkap, sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa harus datang langsung mengantri ke kantor bank.

Secara nasional, penggunaan BRImo menunjukkan tren peningkatan yang cukup bagus dari waktu ke waktu. Jumlah pengguna tercatat mencapai 35,2 juta pada Kuartal II tahun 2024 dan meningkat menjadi 38,61 juta pada Desember 2024. Peningkatan ini juga diikuti oleh bertambahnya volume dan nilai transaksi yang dilakukan melalui aplikasi tersebut setiap tahunnya (Bank Rakyat Indonesia, 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa mobile banking, khususnya BRImo, telah menjadi bagian penting dalam aktivitas keuangan masyarakat dan semakin diandalkan dalam memenuhi kebutuhan transaksi harian (Muslim, 2025). Meskipun demikian, di balik kemudahan dan kelengkapan fitur yang ditawarkan, masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan oleh pengguna dalam penggunaan aplikasi BRImo. Berdasarkan ulasan yang ada pada App Store dan Google Play Store, sebagian pengguna menyampaikan pengalaman yang kurang memuaskan terkait layanan yang diberikan. Beberapa kendala yang sering dikeluhkan antara lain kesulitan dalam proses verifikasi wajah, lambatnya penanganan pengaduan terkait saldo yang terpotong, serta keterbatasan akses login pada perangkat yang berbeda tanpa menggunakan kartu seluler yang terdaftar (Simangunsong et al., 2024). Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan yang belum berjalan secara optimal.

Selain itu, meskipun aplikasi BRImo memperoleh rating yang sangat bagus di Google Play Store, angka tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan seluruh pengguna. Hal ini dikarenakan masih banyak pengguna yang memberikan ulasan negatif terkait pengalaman penggunaan aplikasi. Beberapa di antaranya mengeluhkan tidak dapat ditampilkannya riwayat transaksi, terjadinya kegagalan transaksi namun saldo tetap terdebit, serta kendala teknis lainnya yang cukup mengganggu aktivitas transaksi. Adanya perbedaan respon dari pengguna menunjukkan bahwa setiap individu memiliki pengalaman, tingkat pemahaman, serta kesiapan yang berbeda dalam menggunakan teknologi digital. Kondisi ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kenyataan yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi BRImo.

Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang tidak dapat diabaikan. Aplikasi dengan tampilan yang sederhana, navigasi yang jelas, serta proses transaksi yang praktis akan cenderung lebih mudah diterima oleh pengguna. Sebaliknya, apabila aplikasi dirasa rumit atau sering mengalami kendala, maka hal tersebut dapat menurunkan minat penggunaan secara berkelanjutan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking yang belum optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya berdampak pada loyalitas nasabah (Nurhaliza et al., 2025). Dengan kata lain, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki peran yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pada layanan dan kemudahan penggunaan BRImo mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah, baik secara langsung maupun lewat kepuasan sebagai variabel perantara. Namun, hasil dari penelitian-penelitian tersebut belum sepenuhnya konsisten karena masih ditemukan perbedaan temuan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada research gap yang perlu diteliti lebih lanjut (Hafizh et al., 2023). Perbedaan hasil tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti karakteristik responden, tingkat literasi digital, serta perbedaan konteks atau kondisi penelitian yang digunakan.

Kesenjangan penelitian ini menjadi semakin menarik untuk dikaji apabila dikaitkan dengan kondisi di BRI. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat nasabah yang belum memanfaatkan aplikasi BRImo secara optimal dalam melakukan transaksi. Sebagian nasabah masih cenderung menggunakan layanan konvensional, meskipun fasilitas digital telah tersedia. Kondisi ini berpotensi menghambat peningkatan efisiensi layanan perbankan serta pembentukan loyalitas nasabah di tingkat unit kerja. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dalam mengenai bagaimana pengaruh kualitas pada layanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo. Melalui penelitian ini, diharapkan bisa memberikan masukan bagi pengembangan layanan digital perbankan, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pada layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BRImo terhadap loyalitas para nasabah BRI.

METODE

Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif melalui studi literatur atau library research untuk menganalisis dampak dari kualitas layanan dan juga kemudahan penggunaan terhadap loyalitas nasabah. Data yang digunakan berupa data sekunder yang menggabungkan dari berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tahapan pemilihan sumber yang berdasarkan kriteria. Selanjutnya dilakukan analisis isi untuk menemukan tema utama, kata kunci, dan hasil penting dari setiap sumber. Oleh sebab itu penelitian ini tidak hanya memberikan ringkasan literatur dan menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Proses pengumpulan datanya dilakukan melalui beberapa sumber ilmiah yang terakreditasi yang dapat memberikan pemahaman menyeluruh mengenai masalah yang diteliti. Pencarian literatur difokuskan pada publikasi yang terbit pada tahun 2016 - 2026 lima tahun terakhir untuk menjamin kebaruan relevansi sumber yang dipakai. Yang pada akhirnya menghasilkan 13 artikel yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas layanan Aplikasi BRImo (mobile banking) terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diketahui jika kualitas pada layanan Brimo memiliki pengaruh yang sangat positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin baik kualitas pada layanan yang diberikan oleh aplikasi BRImo maka semakin besar dan meningkat juga nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Temuan ini juga sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kualitas di layanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk dan juga mempertahankan loyalitas dari nasabah, terutama di era digital seperti sekarang ini. Dalam penggunaan Brimo kualitas layanan tidak hanya dilihat dari satu sisi saja, tetapi juga mencakup beberapa hal seperti kemudahan dalam mengakses aplikasinya, kemudian kecepatan saat ingin melakukan transaksi, serta kelengkapan dari fitur yang tersedia dan Kestabilan system ketika digunakan.

Jika seluruh aspek tersebut dapat berjalan dengan baik, maka nasabah akan merasakan pengalaman menggunakan BRImo yang sangat nyaman dan menyenangkan. Pengalaman positif ini yang akan mendorong munculnya rasa percaya dan juga kepuasan nasabah. Pada akhirnya akan berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas mereka para nasabah terhadap layanan BRImo dan akan menggunakan layanan Brimo secara berkelanjutan (Siallagan et al., 2026).

Kualitas layanan pada BRImo sudah terbukti memberikan pengaruh yang positif pada kepuasan nasabah. Hal tersebut bisa dilihat dari bagaimana layanan yang andal, cepat dan juga mudah sekali digunakan. Mampu memberikan rasa nyaman bagi para nasabah. Selain itu juga kemudahan akses menjadi salah satu nilai tambah yang membuat nasabah merasa sangat terbantu dalam melakukan berbagai keperluannya untuk transaksi. Di sisi lain kesesuaian fitur-fiturnya dengan kebutuhan pengguna serta tampilan aplikasi yang jelas dan menarik juga ikut

berperan dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih menyenangkan. Jadi jika Kualitas pelayanan BRImo terus ditingkatkan maka kepuasan nasabah pun akan cenderung ikut meningkat. Dengan demikian kualitas pada layanan menjadi salah satu hal penting yang perlu diperhatikan oleh pihak bank untuk menjaga sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah (Hasyim et Al., 2023)

Temuan ini juga di dukung dan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Muslim (2025) yang membahas pengaruh kualitas pada layanan aplikasi BRImo terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pengguna BRI. Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan para nasabah BRI. Dalam penelitiannya di jelaskan bahwa kualitas layanan aplikasi BRImo memiliki peran yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas para nasabah BRI. Itu berarti semakin baik kualitas layanan nya maka semakin besar kemungkinan nasabah akan merasa puas dan tetap menggunakan layanan ini. Penelitian ini menggunakan metode SEM-PLS Dengan melibatkan 100 responden nasabah BRI yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan para pengguna. Selain itu kualitas layanan juga terbukti memiliki pengaruh yang langsung terhadap loyalitas nasabah. Hal ini memaparkan bahwa layanan yang baik tidak hanya membuat nasabah merasa puas, tetapi juga mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan aplikasi BRImo dan tidak beralih ke layanan yang lain. Di sisi lain, kepuasan pengguna juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dalam hal ini kepuasan berperan sebagai variabel perantara nya yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas. Ketika kualitas layanan meningkat dan pada akhirnya akan memperkuat loyalitas para nasabah

Selain itu kepuasan pengguna juga terbukti memengaruhi cukup besar ke loyalitas nasabahn. Kepuasan berperan sebagai variabel perantara yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas. Artinya, kualitas layanan yang baik itu akan terlebih dahulu meningkatkan kepuasan nasabah, kemudian kepuasan tersebut yang akan memperkuat loyalitasnya. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pengguna menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan untuk menjaga nasabah agar tetap menggunakan layanan. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan sebagian besar perubahan yang terjadi pada kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga dapat dikatakan sebagai salah satu faktor utamanya yang akan memengaruhi keduanya. Namun ada beberapa keterbatasan di penelitian ini, yaitu responden yang hanya berasal dari satu cabang, penggunaan data yang masih bersifat subjektif karena berdasarkan persepsi responden sertakan desain penelitian cross sentional yang belum mampu menggambarkan perubahan perilaku nasabah dalam jangka panjang (Muslim,2025)

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi BRImo terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yahsyah et al. (2025) menunjukkan bahwa persepsi dari kemudahan penggunaan BRImo berpengaruh positif pada minat nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo. Artinya semakin mudah aplikasi dipahami dan digunakan, maka akan semakin besar juga keinginan para

nasabah untuk memakai BRImo dalam kegiatan sehari-hari. Kemudahan penggunaan ini bisa dilihat dari tampilan aplikasinya yang sederhana, fiturnya yang mudah diakses, serta proses transaksi yang tidak berbelit. Hal tersebut membuat nasabah merasa lebih nyaman saat ingin menggunakan aplikasi BRImo. Selain itu, penelitian tersebut juga menemukan bahwa kualitas pada layanan dan aspek keamanan ikut memengaruhi minat nasabah pada penggunaan BRImo. Ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya mempertimbangkan kemudahan, tetapi juga melihat apakah sistemnya andal dan aman untuk digunakan. Meskipun begitu, kemudahan dalam menggunakan BRImo tetap menjadi salah satu faktor utamanya yang akan membuat nasabah tertarik dan terus menggunakan aplikasi dalam waktu yang lebih lama.

Kemudahan penggunaan BRImo ini terbukti punya pengaruh yang positif terhadap kepuasan dan juga loyalitas nasabah. Jadi, kalau aplikasi terasa mudah dipakai, biasanya nasabah juga akan merasa lebih puas dan akan cenderung tetap menggunakan layanan tersebut. Kemudian, kemudahan ini akan membuat proses transaksi menjadi lebih nyaman dan juga tidak ribet, sehingga nasabah bisa menggunakan secara rutin dalam beraktivitas sehari-harinya. Dari situ, penggunaan aplikasi BRImo juga jadi lebih berkelanjutan karena nasabah sudah merasa terbiasa dan juga sangat terbantu. Selain itu, kepuasan nasabah juga punya peran yang sangat penting dalam membentuk loyalitas. Dalam penelitian ini, kepuasan berfungsi sebagai penghubung antara kemudahan penggunaan aplikasi BRImo dengan loyalitas nasabah, yang artinya kemudahan penggunaan tidak hanya berpengaruh langsung tetapi juga lewat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memang menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan loyalitas baik secara langsung maupun secara melalui kepuasan sebagai perantara (Hafizh A. et al., 2023).

Kemudahan penggunaan dari BRImo terbukti sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Artinya, semakin mudah aplikasi BRImo digunakan, jadi semakin besar juga kemungkinan nasabah akan tetap memakai layanan tersebut.

Kemudahan ini terlihat dari aplikasi yang mudah dioperasikan serta proses transaksi yang tentunya praktis, sehingga nasabah merasa lebih nyaman saat menggunakannya. Kondisi seperti ini membuat nasabah tidak ragu untuk terus menggunakan aplikasi dalam aktivitas kesehariannya. Selain itu, kemudahan penggunaan juga berperan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa aplikasi mudah digunakan biasanya akan lebih merasa puas karena tidak mengalami kesulitan saat bertransaksi. Kepuasan tersebut yang kemudian berperan sebagai variabel perantara yang akan memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan dan loyalitas. Jadi, kemudahan penggunaan tidak hanya berdampak langsung pada loyalitas, tetapi juga lewat kepuasan yang dirasakan nasabah (Siallagan, P., et al., 2026).

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi BRImo terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil kajian literatur memaparkan bahwa kualitas pada layanan dan kemudahan penggunaan BRImo berpengaruh yang positif dan signifikan pada

loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo. Kedua variabel tersebut merupakan faktor utama yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif dalam layanan perbankan digital. Kualitas layanan yang baik, seperti kecepatan transaksi, keandalan sistem, keamanan, serta responsivitas dalam menangani keluhan, mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Sementara itu, kemudahan penggunaan yang ditunjukkan melalui tampilan aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, serta proses transaksi yang praktis memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam bertransaksi.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, serta keamanan transaksi memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap loyalitas nasabah, baik itu secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel perantara (Siallagan et al., 2026). Artinya loyalitas nasabah tidak hanya terbentuk dari kualitas layanan dan kemudahan penggunaan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi BRImo. Nasabah yang merasa puas biasanya akan cenderung tetap menggunakan layanan tersebut, bahkan tidak jarang merekomendasikannya kepada orang lain dan tidak mudah beralih ke aplikasi lain. Dari sini terlihat bahwa kepuasan punya peran penting dalam menjaga hubungan antara nasabah dan layanan yang digunakan.

Dalam konteks BRI, temuan ini menjadi sangat relevan mengingat masih terdapat nasabah yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan BRImo. Hal ini dapat disebabkan oleh persepsi kualitas layanan yang belum optimal atau tingkat kemudahan penggunaan yang belum sepenuhnya dirasakan oleh semua nasabah, terutama bagi mereka yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan perlu disesuaikan dengan karakteristik nasabah agar dapat meningkatkan adopsi dan loyalitas secara menyeluruh. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Kedua faktor tersebut tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga diperkuat melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Dengan demikian, upaya peningkatan loyalitas nasabah akan lebih efektif apabila bank mampu menghadirkan layanan digital yang berkualitas tinggi, mudah digunakan, serta mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah berdasarkan hasil kajian literatur dapat dipahami bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BRImo memiliki peranan yang begitu penting dalam membentuk loyalitas nasabah BRI. Hasil temuan dari 13 penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak hanya berpengaruh secara terpisah tetapi juga saling melengkapi dalam memengaruhi perilaku nasabah dalam menggunakan layanan Brimo secara berkelanjutan. Jika dilihat lebih jauh, Kualitas layanan Brimo menjadi salah satu faktor yang cukup menentukan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berkaitan dengan bagaimana sistem aplikasi mampu bekerja secara andal, cepat dalam memproses transaksi, serta memiliki tingkat keamanan yang baik. Di samping itu, respons pihak bank dalam menanggapi keluhan nasabah juga ikut membentuk

persepsi terhadap kualitas layanan itu sendiri. Ketika seluruh aspek tersebut dapat berjalan dengan baik, nasabah cenderung merasa lebih percaya dan nyaman, sehingga hubungan dengan pihak bank pun menjadi lebih kuat. Dari situ, loyalitas dapat terbentuk secara perlahan. Kemudahan penggunaan juga tidak kalah penting. Banyak penelitian menjelaskan bahwa aplikasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat diterima oleh nasabah. Dalam konteks BRImo, hal ini terlihat dari tampilannya yang sederhana, navigasi yang begitu jelas, serta proses transaksinya yang tidak terlalu rumit. Kondisi seperti ini membuat pengguna merasa lebih terbantu dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Seiring waktu, kenyamanan tersebut dapat meningkatkan frekuensi penggunaan, yang kemudian berpengaruh pada terbentuknya loyalitas. Apabila kedua faktor tersebut dilihat secara bersamaan, maka pengaruhnya menjadi lebih kuat. Kualitas layanan memberikan rasa aman dan kepercayaan, sedangkan kemudahan penggunaan menghadirkan kenyamanan dalam bertransaksi. Keduanya saling berkaitan dan membentuk pengalaman pengguna yang lebih utuh. Dari pengalaman yang positif inilah kepuasan nasabah muncul, pada akhirnya akan mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan BRImo dalam jangka waktu panjang. Kajian ini juga memberikan gambaran bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan. Masih adanya nasabah yang belum sepenuhnya memanfaatkan aplikasi BRImo menunjukkan bahwa adopsi layanan digital belum berjalan secara maksimal. Kondisi ini bisa dipengaruhi oleh berbagai hal, mulai dari kurangnya pemahaman nasabah hingga kebiasaan menggunakan layanan konvensional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital serta upaya edukasi kepada nasabah menjadi hal yang cukup penting untuk diperhatikan agar pemanfaatan BRImo dapat lebih optimal di masa mendatang.

DAFTAR RUJUKAN

- Azalia, I. D., & Suhma, W. K. (2025). Optimalisasi Transformasi Digital BRIMO dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember. Menulis: *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5), 84-90.
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Ad-Deenar: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(02).
- Hasyim, Zuhra, 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).
- Kasengkang, I, S Moniharapon, and Y Mandagie. 2023. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN BRI MOBILE (BRIMO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT TUMPAAN *Jurnal EMBA* Vol . 11 No . 1 Maret 2023 , Ha" 11 (1): 1075-84.
- Muslim, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi BRImo terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Penggunaan BRI. *Journal of Economics and Accounting* ,6(02), 562-571

- Nurhaliza, A., Srisusilawati, P., Yusup, A. (2025). Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah. *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)*,4(2), 163- 172.
- Pratama, M. M., & Ningsih, L. W.(2025). Pengaruh Literasi Keuangan , Pendapatan, Promosi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Febi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Di Bank Rakyat Indonesia (BRI). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2 (04), 2059-2065.
- Pratiwi, A., Laila, K. Z., & Anondo, D. (2022). PENGARUH PENGUNGKAPAN SUSTAINABILITY REPORT TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN PERBANKAN DI INDONESIA. *Jurnal Akutansi Terapan dan Bisnis*, 2(1),60 -71.
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3182-3198.
- Siallagan, P., Taofiqurrochman, C., & Kusnandar, A. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9(3), 3491-3497.
- Simangunsong, F., Sari, D. H., & Opu, N. V. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. UNIT BATU AMPAR. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 6(3), 11-19.
- Siregar, D. A., Sinaga, L. D., Barus, R. J. R. B., & Parhusip, W. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(04), 250-258.
- Yansyah, M., Army, M. N., & Waliamin, J. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Pada Bri Mobile (Brimo). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 4(3), 617-628.