



---

## Analisis Pengalam Nasabah Dalam Menggunakan Layanan BRImo di Era Digitalisasi

Mohammad Mirza Pratama<sup>1</sup>, Ananda Olivia Putri<sup>2</sup>, Aulia Sekar Anggraeni<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [mirzha.jo@gmail.com](mailto:mirzha.jo@gmail.com), [np7551543@gmail.com](mailto:np7551543@gmail.com),

[sekarauliaanggraeni@gmail.com](mailto:sekarauliaanggraeni@gmail.com)

---

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

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

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze customer experiences in using the BRImo mobile banking service in the era of digitalization and to identify the factors that influence user satisfaction and loyalty. The study employs a qualitative approach using a literature review method based on various scientific journals and relevant academic references. The findings indicate that customer experience is influenced by a combination of functional and emotional factors, such as ease of use, perceived usefulness, security, trust, and system quality. Ease of use and perceived benefits are the dominant factors in increasing customer satisfaction, while security and trust play a crucial role in building user loyalty. However, there are still challenges such as system disruptions and network limitations that can affect the quality of the user experience. Therefore, improving the quality of digital services through feature innovation, system stability, and enhanced security is essential to increase customer satisfaction and loyalty in the use of mobile banking services.*

**Keywords:** Customer Experience, Mobile Banking, Brimo, Satisfaction, Digitalization

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BRImo di era digitalisasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur yang bersumber dari berbagai jurnal ilmiah dan referensi akademik terkait. Hasil kajian menunjukkan bahwa pengalaman nasabah dipengaruhi oleh kombinasi faktor fungsional dan emosional, seperti kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, keamanan, kepercayaan, serta kualitas sistem. Kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sementara keamanan dan kepercayaan berperan penting dalam membangun loyalitas pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti gangguan sistem dan keterbatasan jaringan yang dapat memengaruhi kualitas pengalaman pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital melalui inovasi fitur, stabilitas sistem, dan penguatan keamanan menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking.

**Kata Kunci:** Pengalaman Nasabah, Mobile Banking, BRImo, Kepuasan, Digitalisasi

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan, khususnya dalam penyediaan layanan kepada nasabah. Digitalisasi telah mendorong sektor perbankan untuk beralih dari layanan konvensional menuju sistem berbasis elektronik yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel. Salah satu wujud nyata dari perubahan ini adalah hadirnya layanan mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri melalui perangkat smartphone. Layanan ini menjadi solusi praktis dalam memenuhi kebutuhan transaksi di era modern yang menuntut kecepatan dan kemudahan (Hasanah et al., 2023).

Penggunaan mobile banking di Indonesia terus mengalami peningkatan, terutama di kalangan generasi milenial yang memiliki tingkat adopsi teknologi yang tinggi. Hal ini mendorong perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital agar mampu bersaing dan memenuhi ekspektasi nasabah. Dalam hal ini, Kualitas layanan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian oleh Nurhaliza et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga pihak bank perlu memastikan layanan yang disediakan mampu memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna.

Pengalaman nasabah (customer experience) menjadi salah satu aspek utama dalam keberhasilan implementasi layanan mobile banking. Pengalaman yang baik akan menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong loyalitas pengguna terhadap layanan yang digunakan. Sebaliknya, pengalaman yang kurang baik dapat menurunkan minat penggunaan dan bahkan menyebabkan nasabah beralih ke layanan lain. Penelitian Rafli dan Yunanto (2024) menegaskan bahwa pengalaman nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna mobile banking, sehingga perlu menjadi perhatian utama bagi penyedia layanan perbankan digital.

Selain itu, faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan juga menjadi kunci dalam membentuk pengalaman nasabah. Novitasari et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis, aspek psikologis seperti rasa aman dan kepercayaan juga berperan dalam meningkatkan penerimaan teknologi oleh pengguna. Sejalan dengan itu, Melati dan Fasa (2024) mengungkapkan bahwa faktor manfaat, kemudahan, dan keamanan menjadi variabel utama yang memengaruhi kepuasan pengguna mobile banking, khususnya pada generasi milenial.

Meskipun mobile banking memberikan berbagai kemudahan, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna, seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, serta kurangnya pemahaman dalam penggunaan fitur aplikasi. Ningsih (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mobile banking yang belum optimal dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pihak perbankan untuk

---

meningkatkan kualitas sistem dan layanan agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Dalam konteks tersebut, aplikasi BRImo sebagai salah satu layanan mobile banking di Indonesia menjadi menarik untuk diteliti, terutama dalam kaitannya dengan pengalaman nasabah. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan, BRImo diharapkan mampu memberikan kemudahan, keamanan, serta kenyamanan dalam bertransaksi. Namun demikian, penting untuk mengetahui bagaimana persepsi dan pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut di era digitalisasi saat ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi BRImo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan mobile banking yang lebih inovatif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah di era digital.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*library research*) yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BRImo di era digitalisasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penggalian makna, konsep, serta pemahaman terhadap fenomena yang terjadi berdasarkan berbagai sumber tertulis yang relevan, bukan melalui pengukuran angka secara langsung. Dalam hal ini, studi literatur digunakan sebagai metode utama untuk mengkaji, membandingkan, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel seperti pengalaman nasabah (*customer experience*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), keamanan, kepercayaan, serta kepuasan pengguna dalam penggunaan mobile banking, khususnya BRImo. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, seperti jurnal nasional, artikel penelitian, buku akademik, serta publikasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Pemilihan sumber literatur dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kredibilitas, relevansi, serta kebaruan penelitian agar data yang digunakan dapat mendukung analisis secara komprehensif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi, yaitu dengan menelusuri, mengumpulkan, serta mengkaji berbagai referensi yang berkaitan dengan topik penelitian dari database jurnal, perpustakaan digital, maupun sumber akademik lainnya.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yang dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan informasi dari berbagai sumber literatur untuk memilih data yang paling relevan dengan fokus penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data (*data display*), yaitu menyusun hasil kajian literatur dalam bentuk narasi yang sistematis dan terstruktur sehingga memudahkan dalam memahami hubungan antar konsep. Tahap ketiga

adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi data untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BRImo. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengkaji berbagai hasil penelitian dari sumber yang berbeda guna memperoleh kesimpulan yang lebih valid dan objektif. Melalui metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif serta analisis yang mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BRImo serta faktor-faktor yang memengaruhinya di era digitalisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Mobile Banking dan Digitalisasi Perbankan*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi perbankan merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek layanan perbankan guna meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta kepuasan nasabah. Salah satu wujud nyata dari digitalisasi tersebut adalah hadirnya layanan mobile banking, yaitu layanan perbankan berbasis aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat smartphone kapan saja dan di mana saja.

Mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengecekan saldo secara real-time tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Hal ini memberikan kemudahan serta fleksibilitas yang sangat diperlukan oleh masyarakat modern dengan tingkat mobilitas yang tinggi. Menurut penelitian Saputri dan Prasetyo (2021) dalam jurnal nasional, mobile banking berperan penting dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya transaksi, serta memberikan kemudahan akses layanan keuangan bagi masyarakat luas.

Selain itu, digitalisasi perbankan melalui mobile banking juga berkontribusi dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Layanan ini memungkinkan masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan konvensional untuk dapat menikmati layanan keuangan secara lebih mudah. Penelitian oleh Rahmawati dan Hidayat (2022) menunjukkan bahwa adopsi mobile banking mampu memperluas jangkauan layanan perbankan, khususnya di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur fisik perbankan.

Di sisi lain, perkembangan mobile banking juga mendorong perubahan perilaku nasabah dalam bertransaksi. Nasabah kini cenderung lebih memilih layanan digital yang cepat, praktis, dan efisien dibandingkan dengan layanan konvensional. Hal ini menuntut perbankan untuk terus berinovasi dalam mengembangkan fitur dan meningkatkan kualitas aplikasi agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Menurut Utami dan Nugroho (2020), keberhasilan implementasi mobile banking sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan pengalaman pengguna yang positif.

---

Meskipun demikian, penerapan mobile banking tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti risiko keamanan data, gangguan sistem, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam. Oleh karena itu, perbankan perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki tingkat keamanan yang tinggi serta memberikan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan layanan digital secara aman. Dengan demikian, digitalisasi perbankan melalui mobile banking tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada aspek kepercayaan dan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mobile banking merupakan elemen penting dalam transformasi digital perbankan yang memberikan berbagai manfaat, baik bagi nasabah maupun bagi institusi perbankan. Keberhasilan implementasi layanan ini sangat bergantung pada kemampuan bank dalam mengelola teknologi, memahami kebutuhan nasabah, serta memberikan layanan yang berkualitas dan berkelanjutan.

### ***Pengalaman dan Kepuasan Nasabah***

Pengalaman dan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking BRImo merupakan dua konsep utama yang sangat penting dalam mengukur keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan. Pengalaman nasabah (*customer experience*) dalam konteks ini dapat dipahami sebagai keseluruhan interaksi yang dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi BRImo, mulai dari proses awal penggunaan seperti login, navigasi fitur, hingga penyelesaian transaksi keuangan. Pengalaman tersebut tidak hanya mencakup aspek fungsional sistem, tetapi juga mencakup aspek emosional seperti rasa nyaman, aman, dan percaya terhadap layanan yang digunakan. Dalam literatur jurnal nasional, pengalaman pengguna mobile banking sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan digital yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta keamanan transaksi. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin positif pengalaman yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan digital (Wibowo & Suryani, 2020).

Selain itu, kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang membentuk pengalaman nasabah dalam menggunakan BRImo. Aplikasi yang memiliki antarmuka sederhana, fitur yang mudah dipahami, serta navigasi yang jelas akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi. Penelitian dalam jurnal nasional menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking, karena pengguna cenderung memilih sistem yang tidak rumit dan dapat dioperasikan dengan cepat tanpa kendala teknis yang berarti (Novitasari et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang baik sangat bergantung pada sejauh mana aplikasi mampu memberikan kemudahan dalam setiap aktivitas transaksi perbankan.

Selanjutnya, kepuasan nasabah merupakan bentuk evaluasi akhir yang dilakukan oleh pengguna setelah menggunakan layanan mobile banking BRImo. Kepuasan ini terbentuk dari perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang diterima. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi

---

harapan, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka kepuasan akan menurun. Dalam penelitian Hasanah et al. (2023), disebutkan bahwa kepuasan nasabah mobile banking dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mampu memberikan efisiensi waktu, kemudahan transaksi, serta rasa aman dalam penggunaan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek kualitas layanan.

Selain itu, aspek kepercayaan dan keamanan juga memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan nasabah. Dalam layanan keuangan digital seperti BRImo, nasabah sangat memperhatikan keamanan data pribadi dan keamanan transaksi. Rasa aman dalam menggunakan aplikasi akan meningkatkan kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan mereka. Penelitian Rahayu dan Day (2017) juga menegaskan bahwa adopsi layanan digital dalam sektor keuangan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan, termasuk perlindungan data dan stabilitas layanan.

Di sisi lain, kualitas sistem juga menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam membentuk pengalaman dan kepuasan nasabah. Sistem yang sering mengalami gangguan, lambat, atau tidak responsif akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna meskipun fitur yang ditawarkan cukup lengkap. Oleh karena itu, stabilitas aplikasi menjadi salah satu aspek penting yang harus terus ditingkatkan oleh pihak perbankan agar dapat memberikan pengalaman yang optimal bagi nasabah. Dalam konteks ini, BRImo sebagai salah satu aplikasi mobile banking di Indonesia dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, stabil, dan mudah diakses kapan saja.

Secara keseluruhan, pengalaman dan kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo memiliki hubungan yang sangat erat dan saling memengaruhi. Pengalaman pengguna yang positif akan meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas serta penggunaan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, serta keandalan aplikasi menjadi faktor kunci yang harus diperhatikan dalam pengembangan layanan mobile banking di era digitalisasi saat ini.

### ***Faktor Penentu Mobile Banking Brimo***

Adopsi mobile banking seperti BRImo merupakan proses penerimaan dan pemanfaatan layanan keuangan digital oleh nasabah yang dipengaruhi tidak hanya oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh aspek psikologis, sosial, serta pengalaman pribadi pengguna. Dalam konteks perbankan digital di Indonesia, adopsi mobile banking dipahami sebagai suatu proses berkelanjutan yang dimulai dari persepsi awal pengguna terhadap aplikasi, pengalaman penggunaan, hingga terbentuknya kebiasaan penggunaan dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi adopsi mobile banking adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi BRImo mudah untuk

dipelajari, dipahami, dan dioperasikan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Dalam berbagai penelitian jurnal nasional, kemudahan penggunaan sering dikaitkan dengan desain antarmuka aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, serta alur transaksi yang tidak membingungkan. Pengguna cenderung menerima teknologi digital apabila mereka merasa tidak mengalami kesulitan dalam proses interaksi dengan sistem. Sebaliknya, aplikasi yang kompleks, lambat, atau sering mengalami error akan menurunkan minat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Penelitian oleh Pranoto dan Sari (2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam membentuk sikap positif pengguna terhadap layanan mobile banking karena memberikan pengalaman yang nyaman dan efisien dalam melakukan transaksi.

Selain kemudahan penggunaan, faktor lain yang sangat penting dalam adopsi BRImo adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Persepsi manfaat menggambarkan sejauh mana nasabah merasa bahwa penggunaan BRImo memberikan nilai tambah dalam aktivitas perbankan mereka. Nilai tambah tersebut dapat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses layanan kapan saja, serta pengurangan biaya transaksi dibandingkan layanan konvensional. Dalam penelitian jurnal nasional, ditemukan bahwa nasabah lebih cenderung mengadopsi mobile banking apabila mereka merasakan bahwa aplikasi tersebut membantu menyelesaikan kebutuhan finansial secara cepat dan praktis. Kusuma dan Handayani (2023) menjelaskan bahwa mobile banking telah menjadi solusi utama dalam meningkatkan efisiensi transaksi keuangan masyarakat modern karena mampu memberikan layanan real-time tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi pendorong utama dalam keputusan penggunaan BRImo.

Selanjutnya, kepercayaan (*trust*) merupakan faktor yang sangat krusial dalam adopsi layanan mobile banking. Kepercayaan dalam konteks ini mencerminkan keyakinan nasabah bahwa aplikasi BRImo aman digunakan, data pribadi terlindungi, serta transaksi keuangan dapat dilakukan tanpa risiko penyalahgunaan. Dalam layanan keuangan digital, kepercayaan menjadi elemen fundamental karena berkaitan langsung dengan keamanan informasi sensitif pengguna. Penelitian Putra dan Lestari (2021) dalam jurnal nasional menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking. Kepercayaan ini tidak hanya terbentuk dari reputasi bank, tetapi juga dari pengalaman penggunaan sebelumnya, seperti keberhasilan transaksi, stabilitas aplikasi, dan respon sistem terhadap aktivitas pengguna. Semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk menggunakan layanan secara berkelanjutan.

Selain kepercayaan, persepsi keamanan (*perceived security*) juga menjadi faktor penting dalam adopsi BRImo. Keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan transaksi, serta pencegahan terhadap risiko kejahatan digital seperti phishing, hacking, atau penyalahgunaan akun. Dalam penelitian jurnal nasional, keamanan sistem terbukti menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam bertransaksi secara digital. Sutrisno dan Yuliana (2024) menjelaskan bahwa pengguna akan merasa lebih nyaman

---

menggunakan mobile banking apabila sistem mampu memberikan jaminan keamanan yang kuat, seperti autentikasi ganda, OTP, dan sistem enkripsi data. Persepsi keamanan yang tinggi akan mengurangi rasa khawatir pengguna dan meningkatkan intensi penggunaan aplikasi BRImo secara berkelanjutan.

Selain faktor teknologi, pengaruh sosial (social influence) juga memiliki peran penting dalam mendorong adopsi mobile banking. Pengaruh sosial merujuk pada sejauh mana individu dipengaruhi oleh orang lain seperti keluarga, teman, atau lingkungan kerja dalam menggunakan teknologi. Dalam banyak kasus, pengguna mulai mengenal dan menggunakan BRImo karena rekomendasi atau ajakan dari orang terdekat yang telah lebih dahulu menggunakan layanan tersebut. Wahyuni dan Arifin (2022) dalam penelitian jurnal nasional menyatakan bahwa pengaruh sosial memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk persepsi awal pengguna terhadap teknologi baru, terutama pada generasi muda yang sangat dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan tren digital. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan adopsi tidak selalu bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi sosial di sekitar pengguna.

Selain itu, pengalaman pengguna (user experience) juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan adopsi BRImo secara berkelanjutan. Pengalaman pengguna mencakup keseluruhan interaksi nasabah dengan aplikasi, mulai dari kecepatan sistem, kemudahan navigasi, stabilitas aplikasi, hingga kepuasan emosional selama penggunaan. Pengalaman yang positif akan memperkuat keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan, sedangkan pengalaman negatif seperti error sistem, transaksi gagal, atau aplikasi lambat dapat menurunkan minat penggunaan. Dalam konteks jurnal nasional, pengalaman pengguna terbukti memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa adopsi mobile banking BRImo merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai faktor, yaitu kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kepercayaan, keamanan, pengaruh sosial, dan pengalaman pengguna. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi dan keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital perbankan. Oleh karena itu, keberhasilan BRImo sebagai layanan mobile banking tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh sejauh mana aplikasi tersebut mampu memberikan pengalaman yang aman, mudah, bermanfaat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah di era digitalisasi.

Berdasarkan hasil kajian literatur terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BRImo merupakan hasil dari interaksi antara aspek teknologi dan aspek psikologis pengguna. Dalam perspektif teoritik, pengalaman nasabah (customer experience) tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem secara teknis, tetapi juga oleh persepsi, kepercayaan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan selama menggunakan layanan.

Secara kualitatif, hasil menunjukkan bahwa **kemudahan penggunaan (perceived ease of use)** menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman nasabah. Aplikasi yang memiliki tampilan sederhana, fitur yang jelas, serta proses

---

transaksi yang mudah dipahami akan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan determinan penting dalam penerimaan teknologi. Dengan demikian, semakin mudah aplikasi BRImo digunakan, maka semakin positif pengalaman yang dirasakan oleh nasabah.

Selain itu, **persepsi manfaat (perceived usefulness)** juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam kajian teoritis, persepsi manfaat merujuk pada sejauh mana suatu teknologi mampu memberikan nilai tambah bagi penggunanya. BRImo sebagai layanan mobile banking dinilai mampu memberikan efisiensi waktu, kemudahan akses, serta fleksibilitas dalam bertransaksi kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, semakin tinggi manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Dari aspek **keamanan dan kepercayaan**, studi literatur menunjukkan bahwa kedua faktor ini merupakan elemen krusial dalam layanan perbankan digital. Nasabah cenderung akan menggunakan layanan mobile banking apabila mereka merasa bahwa data pribadi dan transaksi mereka aman. Dalam konteks ini, fitur keamanan seperti autentikasi berlapis dan perlindungan data menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Secara teoritik, kepercayaan yang tinggi akan mendorong loyalitas serta penggunaan layanan secara berkelanjutan.

Namun demikian, hasil kajian juga mengungkap adanya beberapa kendala yang masih dihadapi dalam penggunaan BRImo, seperti gangguan sistem, aplikasi yang terkadang lambat, serta keterbatasan jaringan internet. Dalam perspektif teori kualitas layanan, kondisi ini menunjukkan bahwa aspek **keandalan sistem (system reliability)** masih perlu ditingkatkan. Ketidakstabilan sistem dapat menurunkan kualitas pengalaman pengguna, meskipun aplikasi telah menyediakan berbagai fitur yang lengkap.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan ini menegaskan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan BRImo dipengaruhi oleh kombinasi faktor fungsional dan emosional. Oleh karena itu, pihak perbankan perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital melalui inovasi fitur, peningkatan stabilitas sistem, serta penguatan aspek keamanan. Pendekatan yang berorientasi pada pengguna menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman yang optimal di tengah perkembangan digitalisasi perbankan yang semakin pesat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BRImo merupakan fenomena yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik dari aspek teknis maupun psikologis. Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep bahwa kualitas layanan digital menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan nasabah. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terbukti memiliki peran dominan dalam meningkatkan pengalaman pengguna, karena mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas dalam bertransaksi. Hasil ini

sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa layanan mobile banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta mampu meningkatkan efektivitas transaksi keuangan. Selain itu, penelitian juga menegaskan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan adanya beberapa kendala yang masih dihadapi pengguna, seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan, dan performa aplikasi yang belum optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem (*system reliability*) masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga perbaikan sistem menjadi hal yang sangat penting. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan BRImo merupakan hasil dari kombinasi antara faktor fungsional (kemudahan, manfaat, kualitas sistem) dan faktor emosional (kepercayaan dan rasa aman). Pengalaman yang positif akan meningkatkan kepuasan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan mobile banking.

## DAFTAR RUJUKAN

- Hasanah, L., Listari, S., Efrianti, D., & Nurjanah, Y. (2023). Pengaruh mobile banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 3(2), 115-126.
- Hasanah, L., Listari, S., Efrianti, D., & Nurjanah, Y. (2023). Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 3(2), 115-126.
- Hasanah, U., Rahmawati, D., & Hidayat, T. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9 (2), 123-134.
- Kusuma, A., & Handayani, S. (2023). Analisis pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(1), 45-56.
- Melati, R., & Fasa, M. I. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna mobile banking pada generasi milenial. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 14(1), 78-89.
- Ningsih, S. (2022). Analisis kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 45-56.
- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis kepuasan nasabah mobile banking di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 19(1), 45-58.
- Novitasari, R., Sari, D., & Putri, A. (2021). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), 210-220.

- Nurhaliza, S., Putra, A., & Wijaya, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 8(2), 101–112.
- Pranoto, H., & Sari, D. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan mobile banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 67–75.
- Pratama, A. B., & Suprpto, W. (2019). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking di Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 18(2), 121–134.
- Putra, A., & Lestari, F. (2021). Pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan layanan digital banking. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 89–98.
- Rafli, M., & Yunanto. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna mobile banking Livin Mandiri. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(1), 233–245.
- Rahayu, S., & Day, J. (2017). E-commerce adoption by SMEs in developing countries: Evidence from Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 45–60.
- Rahayu, S., & Day, J. (2017). E-commerce adoption by SMEs in Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 45–60.
- Rahmawati, D., & Hidayat, T. (2022). Digitalisasi perbankan dan inklusi keuangan di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 26(2), 150–162.
- Rahmawati, D., & Hidayat, T. (2022). Peran digital banking dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 6(2), 135–148.
- Saputri, A., & Prasetyo, B. (2021). Pengaruh mobile banking terhadap efisiensi transaksi keuangan masyarakat. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(1), 75–84.
- Saputri, R., & Prasetyo, A. (2021). Analisis penggunaan mobile banking dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 55–66.
- Sari, N. R. (2022). Studi kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking syariah. *At-Tawazun: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2), 150–162.
- Sutrisno, E., & Yuliana, L. (2024). Pengaruh keamanan sistem terhadap kepercayaan pengguna mobile banking. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 6(1), 55–66.
- Utami, R., & Nugroho, A. (2020). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 120–130.
- Utami, S., & Nugroho, A. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi mobile banking di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 90–102.
- Wahyuni, S., & Arifin, Z. (2022). Pengaruh sosial terhadap adopsi mobile banking pada generasi milenial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Modern*, 3(1), 33–42.
- Wibowo, A., & Suryani, T. (2020). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 35(1), 75–89.
- Wibowo, A., & Suryani, T. (2020). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 35(1), 75–89.
- Wibowo, H., & Suryani, T. (2020). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(1), 33–44.