

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO

(Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang kota Bengkulu)

OLEH :

Agel Syaputra¹

Dr. Islamuddin, S.E., M.M²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital dan *user experience* terhadap kepuasan pengguna BRImo pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Bengkulu. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo dengan nilai *t* hitung sebesar 8,336 dan nilai signifikansi 0,000. *User experience* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *t* hitung sebesar 8,101 dan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas layanan digital dan *user experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo dengan nilai *F* hitung sebesar 66,043 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,589 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan *user experience* mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 58,9%, sedangkan 41,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital, *User Experience*, Kepuasan pengguna

ABSTRACT

THE EFFECT OF DIGITAL SERVICE QUALITY AND USER EXPERIENCE ON USER SATISFACTION WITH THE BRIMO APPLICATION (A STUDY OF BRI CUSTOMERS AT THE BENGKULU CITY BRANCH OFFICE)

BY :
Agel Syaputra¹
Dr. Islamuddin, S.E.,M.M²

This study aimed to examine the effects of digital service quality and user experience on user satisfaction with the BRImo application among customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bengkulu Branch. This study employed a quantitative method involving 120 respondents. The data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS.

The results showed that digital service quality had a positive and significant effect on user satisfaction with the BRImo application, with a t-value of 8.336 and a significance value of 0.000. User experience also had a positive and significant effect on user satisfaction, with a t-value of 8.101 and a significance value of 0.000. Simultaneously, digital service quality and user experience had a positive and significant effect on user satisfaction with the BRImo application, with an F-value of 66.043 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.589 indicates that digital service quality and user experience explain 58.9% of the variance in user satisfaction, while the remaining 41.1% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Digital Service Quality, User Experience, User Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi pada berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor jasa keuangan dan industri perbankan. Pemanfaatan teknologi digital tidak lagi diposisikan sebagai inovasi pendukung, tetapi telah menjadi bagian dari strategi utama lembaga keuangan dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses layanan, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat. Otoritas Jasa Keuangan (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital perbankan diarahkan untuk menciptakan sistem layanan keuangan yang lebih cepat, aman, efisien, dan mampu menjawab perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan layanan berbasis digital.

Perkembangan tersebut diikuti oleh perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan. Penggunaan layanan perbankan digital seperti *mobile banking* terus meningkat karena mampu memberikan kemudahan transaksi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Bank Indonesia (2025) menjelaskan bahwa peningkatan penggunaan layanan digital banking menunjukkan semakin tingginya tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat sekaligus memperkuat peran digitalisasi sebagai salah satu pilar utama dalam pengembangan sistem pembayaran nasional. Kondisi tersebut mendorong setiap bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital agar mampu mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Pertumbuhan penggunaan layanan digital juga tercermin dari meningkatnya nilai transaksi *digital banking* di Indonesia. Bank Indonesia (2025) melaporkan bahwa nilai transaksi digital banking mengalami peningkatan secara konsisten selama periode 2022–2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin menjadikan layanan digital sebagai sarana utama dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan. Data perkembangan nilai transaksi digital banking di Indonesia disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Perkembangan Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia
Tahun 2022–2025

Tahun	Nilai Transaksi Digital Banking (Rp Triliun)	Pertumbuhan (%)
2022	52.545	30,84
2023	58.478	11,29
2024	66.090	13,02
2025	74.100*	12,12

Sumber: Bank Indonesia (2023),

Berdasarkan Tabel 1.1, Bank Indonesia (2025) menjelaskan bahwa nilai transaksi digital banking di Indonesia menunjukkan kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan tersebut mencerminkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital serta semakin luasnya pemanfaatan teknologi dalam aktivitas perbankan. Peningkatan tersebut sekaligus menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian penting dalam strategi bisnis perbankan nasional. Semakin tingginya intensitas penggunaan layanan digital menuntut setiap bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan, keamanan sistem, serta pengalaman penggunaan agar mampu mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Sebagai salah satu bank dengan jaringan pelayanan terbesar di Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2025) terus memperkuat transformasi digital melalui pengembangan BRImo (BRI Mobile Super Apps). Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan perbankan dalam satu platform, seperti pembukaan rekening secara daring, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, investasi, tarik tunai tanpa kartu, hingga berbagai layanan finansial lainnya. Pengembangan BRImo merupakan bagian dari strategi BRI dalam meningkatkan kualitas layanan digital sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan yang lebih modern.

Keberhasilan transformasi digital BRI tercermin dari meningkatnya jumlah pengguna serta aktivitas transaksi melalui aplikasi BRImo. Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa BRImo telah menjadi salah satu kanal layanan utama yang digunakan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Peningkatan penggunaan aplikasi ini juga mencerminkan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Data perkembangan pengguna dan transaksi BRImo selama periode 2022–2025 disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Perkembangan Pengguna dan Transaksi BRImo Tahun 2022–2025

Tahun	Pengguna BRImo (Juta Pengguna)	Volume Transaksi (Miliar)	Nilai Transaksi (Rp Triliun)
2022	24,70	2,98	3.411
2023	31,60	3,90	4.984
2024	38,61	4,34	5.596
2025	45,93	5,60	7.057

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2026). *Laporan Tahunan 2025*.

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah pengguna BRImo meningkat secara konsisten dari 24,70 juta pengguna pada tahun 2022 menjadi 45,93 juta pengguna pada tahun 2025 atau meningkat sekitar 85,95% dalam empat tahun terakhir. Pada periode yang sama, volume transaksi juga meningkat dari 2,98 miliar transaksi menjadi 5,60 miliar transaksi, sedangkan nilai transaksi bertambah dari Rp3.411 triliun menjadi Rp7.057 triliun. Data tersebut menunjukkan bahwa BRImo telah berkembang menjadi salah satu platform digital utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam melayani kebutuhan transaksi keuangan masyarakat.

Meningkatnya jumlah pengguna dan aktivitas transaksi melalui BRImo menunjukkan bahwa layanan perbankan digital telah menjadi kebutuhan utama masyarakat. Namun, pertumbuhan tersebut juga diikuti oleh meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Nasabah tidak hanya mengharapkan aplikasi dengan fitur yang lengkap, tetapi juga sistem yang andal, proses transaksi yang cepat, keamanan data yang terjamin, serta pengalaman penggunaan (*user experience*) yang mudah, nyaman, dan konsisten. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari peningkatan jumlah pengguna, tetapi juga dari kemampuan aplikasi dalam memberikan kualitas layanan digital yang mampu menciptakan kepuasan pengguna.

Implementasi layanan digital tersebut masih menghadapi sejumlah kendala yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Qoryah (2024) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi BRImo berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun masih ditemukan berbagai permasalahan seperti kesulitan login, keterlambatan proses transaksi, serta

gangguan sistem yang menghambat aktivitas pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas layanan digital yang dirasakan oleh nasabah.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh Hasyim (2023) yang menemukan bahwa pengguna BRImo masih mengalami kendala berupa kegagalan transaksi, fitur yang tidak berfungsi secara optimal, serta gangguan sistem yang menyebabkan proses transaksi menjadi kurang efektif. Sejalan dengan itu, Manusiwa (2024) mengungkapkan bahwa perubahan tampilan antarmuka setelah pembaruan aplikasi, kegagalan transaksi, serta perlindungan privasi yang belum optimal masih menjadi keluhan yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital BRImo. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang stabil, aman, dan andal.

Selain kualitas layanan digital, user experience menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu aplikasi perbankan digital. Pengalaman pengguna mencerminkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan, kenyamanan antarmuka, efisiensi proses transaksi, serta pengalaman emosional selama berinteraksi dengan aplikasi. Putri (2025) menjelaskan bahwa aspek *learnability*, *efficiency*, dan *memorability* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna BRImo, sedangkan tingginya tingkat *error* memberikan pengaruh negatif yang signifikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan yang baik mampu meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap aplikasi.

Temuan tersebut diperkuat oleh Mitana (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital tidak selalu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna apabila tidak didukung oleh pengalaman penggunaan yang baik. Senada dengan itu, Wahyuni (2024) menjelaskan bahwa kemudahan navigasi, kejelasan instruksi, serta desain antarmuka yang mudah dipahami merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif. Oleh karena itu, kualitas layanan digital dan *user experience* merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam menciptakan kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital.

Sintesis berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna BRI Mo tidak secara otomatis mencerminkan tingginya tingkat kepuasan pengguna. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari pertumbuhan pengguna dan nilai transaksi, tetapi juga dari kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang berkualitas serta pengalaman penggunaan yang positif. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan *user experience* merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan kepuasan pengguna aplikasi BRI Mo.

Hasil penelitian terdahulu tersebut sejalan dengan fenomena yang ditemukan berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di BRI Cabang Kota Bengkulu. Selama proses pengamatan, masih dijumpai beberapa nasabah yang meminta bantuan kepada petugas *customer service* maupun *teller* ketika melakukan transaksi menggunakan aplikasi BRI Mo. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kendala dalam memanfaatkan layanan digital secara

mandiri meskipun aplikasi telah menyediakan berbagai fitur transaksi yang lengkap.

Beberapa permasalahan yang disampaikan nasabah antara lain kesulitan melakukan *login*, transaksi yang berstatus *pending*, notifikasi transaksi yang diterima terlambat, serta kesulitan menemukan menu layanan tertentu setelah aplikasi diperbarui. Selain itu, sebagian nasabah mengaku lebih memilih melakukan transaksi melalui kantor cabang ketika mengalami gangguan pada aplikasi karena merasa proses penyelesaiannya lebih cepat dan lebih meyakinkan. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital dan pengalaman penggunaan aplikasi BRImo masih belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pengguna.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi BRImo tidak hanya dipengaruhi oleh banyaknya fitur yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas layanan digital yang diberikan serta pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi. Layanan digital yang cepat, aman, stabil, dan mudah digunakan akan memberikan pengalaman penggunaan yang positif sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, apabila aplikasi sering mengalami gangguan atau sulit digunakan, maka tingkat kepuasan pengguna berpotensi mengalami penurunan meskipun jumlah pengguna terus meningkat.

Meskipun penelitian mengenai kualitas layanan digital, *user experience*, dan kepuasan pengguna telah banyak dilakukan, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan temuan yang belum konsisten. Qoryah (2024), Putri (2025), dan Wahyuni (2024) menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital maupun *user*

experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital. Sebaliknya, Mitana (2024) menemukan bahwa kualitas layanan digital tidak selalu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna apabila tidak didukung oleh pengalaman penggunaan yang baik. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel masih memerlukan pengujian lebih lanjut.

Selain adanya inkonsistensi hasil penelitian, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada pengguna aplikasi *mobile banking* di kota-kota besar maupun pada bank yang berbeda, seperti BSI Mobile, BTN Mobile, BNI Mobile, dan Ollin Mobile Banking Bank Nagari. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan digital dan *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo pada BRI Cabang Kota Bengkulu masih sangat terbatas. Perbedaan karakteristik pengguna, tingkat literasi digital, serta kondisi wilayah memungkinkan munculnya perbedaan persepsi terhadap kualitas layanan digital maupun pengalaman penggunaan, sehingga diperlukan penelitian pada konteks tersebut.

Berdasarkan fenomena empiris, hasil observasi awal, serta adanya kesenjangan penelitian terdahulu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan digital dan *user experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo pada nasabah BRI Cabang Kota Bengkulu. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan

harapan nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Digital dan User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo pada BRI Cabang Kota Bengkulu."

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kualitas layanan digital pada aplikasi BRImo masih belum sepenuhnya optimal, yang ditunjukkan oleh masih adanya gangguan sistem, keterlambatan transaksi, kesulitan *login*, serta kendala teknis lainnya yang dapat memengaruhi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.
2. *User experience* pengguna aplikasi BRImo masih menghadapi berbagai kendala, seperti kemudahan penggunaan yang belum optimal, perubahan tampilan antarmuka setelah pembaruan aplikasi, serta navigasi yang dinilai belum sepenuhnya mudah dipahami oleh sebagian pengguna.
3. Kepuasan pengguna aplikasi BRImo pada nasabah BRI Cabang Kota Bengkulu diduga masih dipengaruhi oleh kualitas layanan digital dan *user experience*, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna perlu dianalisis lebih lanjut.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus, maka batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada nasabah BRI cabang Kota Bengkulu yang menggunakan aplikasi BRImo.
2. Variabel independen meliputi:

- a. Kualitas layanan digital (*service quality digital*)
 - b. Pengalaman Pengguna (*User Experience*)
3. Dependen adalah kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang timbul dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo pada nasabah BRI cabang Bengkulu?
2. Bagaimana pengaruh *User experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo pada nasabah BRI cabang Bengkulu?
3. Bagaimana pengaruh kualitas Layanan digital dan *User experience* secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo pada nasabah BRI cabang Bengkulu.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Pengaruh kualitas layanan digital terhadap Kepuasan pengguna BRImo.
2. Menganalisis Pengaruh *User experience* terhadap kepuasan pengguna BRImo.
3. Menganalisis Pengaruh kualitas layanan digital dan *User experience* secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang kualitas layanan digital, pengalaman pengguna, dan kepuasan pengguna layanan perbankan digital,

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi BRI Cabang Kota Bengkulu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan digital dan *user experience* aplikasi BRImo guna meningkatkan kepuasan pengguna serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

2. Bagi Nasabah/Pengguna Aplikasi BRImo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan digital dan *user experience*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, sumber informasi, dan bahan pengembangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan digital, *user experience*, dan kepuasan pengguna pada layanan perbankan digital maupun objek penelitian lainnya.