

Analisis Implementasi Aplikasi Brimo Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank BRI

Nazila Kusuma Wardani¹, Andi Audiansyah², Siti Alfiyah³

¹Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Shiddiq Jember, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Shiddiq Jember, Indonesia

³Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Shiddiq Jember, Indonesia

E-mail: nazilakusuma665@gmail.com¹, andiaudiansyah2@gmail.com², alfiahmelani28@gmail.com³

Article History:

Received: 13 April 2026

Revised: 23 Juni 2026

Accepted: 09 Juli 2026

Keywords: implementasi aplikasi BRImo

Abstract: penelitian ini mengkaji dampak aplikasi BRImo terhadap layanan perbankan pada Bank rakyat indonesia, ditengah transformasi digital yang mengurangi antrian teller dan CS akibat migrasi transaksi sederhana ke platform digital. latar belakang penelitian ini didasari oleh perkembangan digitalisasi perbankan yang meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, serta menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital, Risiko keamanan data, ketidakmerataan infrastruktur teknologi di Indonesia. tujuan utamanya adalah mengeksplorasi pengaruh brimo terhadap efisiensi operasional cabang serta loyalitas nasabah dan strategi mitigasi hambatan adopsi. Pendekatan metode bersifat deskriptif kualitatif dengan analisis konten data sekunder dari studi kasus transformasi digital BRI, laporan operasional, serta survei kepuasan nasabah. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa BRImo berhasil mengurangi volume transaksi sederhana di teller hingga 27,78%, sehingga merealokasi sumber daya untuk layanan bernilai tinggi seperti konsultasi kredit; dimensi SERVQUAL (efisiensi, keandalan, personalisasi) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan (koefisien 0,836, $p < 0,001$) dan loyalitas nasabah (efek tidak langsung 0,422); sementara kemudahan antarmuka dan fitur kontrol transaksi memperkuat retensi pengguna. Tantangan dominan mencakup literasi digital rendah pada kelompok lansia dan pedesaan, serangan siber (phishing), serta konektivitas jaringan tidak stabil. Temuan ini krusial bagi BRI dalam memperkuat strategi digitalisasi, meningkatkan daya saing melawan fintech, dan memastikan inklusi keuangan berkelanjutan di Indonesia.

PENDAHULUAN

Pada era modern sekarang ini, hampir seluruh aktivitas kehidupan manusia tidak bisa terlepas dari penggunaan teknologi sebagai fasilitator bagi kegiatan dan layanan lainnya (Maria Ivantri D, Reyner F. Mahkatita & Fransina W. Ballo, 2024). Dengan perkembangan teknologi informasi, telah terjadi dampak besar pada industri perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti layanan mobile banking yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan atau keuangan menggunakan smartphone mereka kapan saja dan di mana saja. Layanan mobile banking atau yang biasa disebut m-banking, merujuk pada proses perbankan yang dilakukan melalui smartphone, seperti menggunakan m-banking khusus atau aplikasi yang disediakan khusus oleh operator. Layanan mobile banking sendiri memberikan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan tanpa perlu mengunjungi kantor bank, karena fitur-fitur dalam mobile banking sendiri mampu mentransfer dana antar bank, memeriksa saldo, bahkan melakukan transaksi pembayaran uang kuliah Tunggal (UKT) melalui aplikasi mobile banking itu sendiri (Transformasi Digital, 2025). Implementasi teknologi digital dalam sektor perbankan telah menjadi salah satu strategi utama lembaga keuangan untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah, termasuk dalam konteks Bank Rakyat Indonesia (BRI) (Apriliya Umayu, 2024). Aplikasi BRImo sebagai salah satu saluran layanan digital yang dikembangkan BRI berperan penting dalam menggeser pola layanan konvensional berbasis kantor cabang menjadi layanan digital yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses nasabah. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BRImo mampu meningkatkan efektivitas transaksi, mengurangi waktu layanan, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, terutama pada unit/unit BRI yang menerapkan digitalisasi layanan secara terencana (Riyan Andni & Sattar, 2025).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai bank konvensional terkemuka di Indonesia menyadari pesatnya pertumbuhan transaksi digital mendorong inovasi untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi bagi masyarakat (Ekhwan Darmawan & Farida Indriani, 2025). Peran perbankan krusial dalam keberhasilan program ini, termasuk BRI sebagai salah satu bank utama. BRI Mobile atau disingkat BRImo merupakan aplikasi Keuangan Digital Bank BRI Terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah, Aplikasi ini menawarkan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) terkini, fitur login dengan pengenalan wajah atau sidik jari, top-up GoPay, pembayaran QR, serta berbagai fitur menarik lainnya. Setiap transaksi memungkinkan pemilihan sumber dana dari rekening Giro atau Tabungan. Pada tingkat unit pelayanan, penerapan aplikasi BRImo tentu tidak lepas dari perubahan budaya kerja, kesiapan infrastruktur, dan tingkat literasi digital nasabah (Developers.bri.co, 2013). Beberapa penelitian implementasi BRImo di unit-unit BRI lain menemukan bahwa kendala jaringan, keterbatasan kemampuan teknologi nasabah (khususnya usia lanjut), serta ketergantungan pada perangkat dan pulsa untuk proses verifikasi OTP masih menjadi faktor penghambat efektivitas layanan digital. Namun di sisi lain, penerapan materi edukasi, sosialisasi langsung, serta pendampingan pendaftaran aplikasi oleh petugas unit mampu meningkatkan adopsi BRImo dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.

BRIMO, yang merupakan salah satu layanan perbankan seluler di Indonesia, yaitu aplikasi keuangan digital terbaru yang bergantung pada internet. Implementasi aplikasi BRIMO dalam layanan perbankan pada bank BRI banyak merubah pola dan gaya transaksi saat ini, dalam era digital saat ini BRIMO memberikan kemudahan bagi nasabah karena mereka dengan mudah melakukan transaksi hanya menggunakan ponsel, tidak perlu antri atau menunggu lama jika melakukan transaksi. Maka hal ini memudahkan interaksi antara nasabah dengan Perusahaan

yang menjadi semakin cepat dan efektif sehingga meningkatkan kualitas layanan. Brimo juga meningkatkan kepuasan pengguna melalui kualitas layanan seperti, respon cepat, dan fitur lengkap yang pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah (Ninda ayu Wigi T, Sishadiyati & e.c Wiwin Priana, 2024).

Dalam kajian ilmiah, konsep kualitas layanan dalam perbankan sering dijelaskan dengan pendekatan seperti SERVQUAL yang menekankan aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles; pendekatan ini kerap digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada aplikasi perbankan digital seperti BRImo (Tria agustin, fani, 2024). Beberapa jurnal Indonesia juga menegaskan bahwa kualitas layanan aplikasi BRImo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga peningkatan aspek keamanan, kecepatan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan informasi pada BRImo menjadi kunci dalam perbaikan layanan di tingkat unit (Sayyid Haiqal A, Indo tang & Aliyah Reski Yanti, 2024). Dengan demikian, penelitian mengenai “Analisis Implementasi Aplikasi BRImo dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di BRI Unit Rambipuji” diharapkan dapat menggambarkan bagaimana transformasi digital BRI melalui BRImo diterapkan di level operasional terkecil, serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi layanan nasabah yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas layanan

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana penyedia jasa berhasil memenuhi atau melampaui harapan nasabah terhadap proses dan hasil layanan (Vinny Ribka B, James.D.D, Agus supandi s, 2015). Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVEQUAL yang meliputi dimensi seperti wujud fisik layanan, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati (Riyan andni & satar, 2025). Dalam konteks perbankan, kualitas layanan mencakup kecepatan transaksi, keamanan dan kemudahan akses karena semakin tinggi kualitas layanan maka kepuasan nasabah cenderung meningkat dan loyalitas terhadap bank semakin kuat (medan.tribunnews, 2023).

2. Peran teknologi informasi dalam perbankan

Layanan digital seperti mobile banking memungkinkan nasabah mengakses informasi saldo, melakukan transfer, pembayaran, dan transaksi lain tanpa harus datang ke kantor cabang (Bloombergtechnoz, 2023). Implementasi aplikasi perbankan digital berefek pada efisiensi operasional bank, pengurangan antrian dan peningkatan produktivitas tenaga kerja karena transaksi rutin beralih ke saluran digital. Dengan demikian, teknologi berperan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan melalui kecepatan, kemudahan dan ketersediaan layanan 24/7 (Debora Tambunan, Natalia Sihombing & Jonson Rajagukguk, 2025).

3. Konsep mobile banking dan BRImo

Mobile banking adalah layanan perbankan yang disediakan melalui aplikasi berbasis ponsel pintar yang memudahkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri kapanpun dan dimanapun (Debora Tambunan, Natalia Sihombing & Jonson Rajagukguk, 2025). BRImo merupakan aplikasi mobile banking milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang mengintegrasikan berbagai layanan perbankan seperti transfer, pembayaran, top-up, tabungan dan investasi dalam satu platform digital (giftsandentertainment.roche.com, 2026). Implementasi BRImo memungkinkan BRI

menyediakan layanan yang lebih cepat , praktis dan terjangkau bagi nasabah terutama didaerah yang jaringan cabangnya terbatas. Aplikasi ini juga menjadi sarana transformasi digital BRI untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan terhadap nasabah (Tribun-medan.com ,2023).

4. Hubungan antara implementasi BRImo dan kualitas layanan diBRI

Implementasi BRImo sebagai aplikasi mobile banking modern memungkinkan BRI mengurangi beban teller dan customer service karena banyak transaksi rutin dilakukan melalui aplikasi (Tribun-medan.com ,2023).meningkatkan efisiensi layanan karena nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan Dimana saja. Memperkuat keamanan melalui autentikasi berlapis dan fitur keamanan khusus sehingga nasabah merasa lebih dengan layanan digital seperti brimo (Debora Tambunan,Natalia sihobing & Jonson Rajagukguk ,2025). Memperkuat keamanan melalui autentikasi berlapis dan fitur keamanan khusus sehingga nasabah merasa lebih percaya terhadap layanan digital (Tribun-medan.com ,2023). Dengan kombinasi kecepatan , kemudahan ,dan keamanan , implementasi BRImo dapat dianalisis sebagai faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan di BRI, baik dari sisi kepuasan nasabah maupun efektivitas operasional bank (Riyan andni & sattar,2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode studi literatur atau kepustakaan, di mana data diperoleh sepenuhnya dari kajian Pustaka. Data yang dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder yang kredibel dan relevan dengan topik penelitian, Teknik pengumpulan data meliputi tiga tahap utama yaitu, editing (pemeriksaan kelengkapan dan kejelasan data), organizing (pengelompokan berdasarkan kerangka penelitian), dan finding (analisis mendalam untuk temuan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peningkatan efisiensi layanan teller dan CS

Sejak kehadiran BRImo, banyak transaksi sederhana seperti transfer antar rekening BRI maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa/data, dan cek saldo mulai dilakukan nasabah secara mandiri melalui aplikasi (Ilfanny Dwi A & Wildan khizbullah s ,2025). Akibatnya, antrian di meja teller dan customer service (CS) berkurang karena nasabah tidak perlu datang langsung hanya untuk transaksi ringan. BRImo juga tersedia 24/7 sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa tergantung jam operasional kantor cabang . Hal ini menyebabkan beban kerja teller dan CS menjadi lebih fokus pada transaksi yang benar-benar memerlukan tatap muka, seperti pembukaan rekening, pengajuan kredit, dan penyelesaian masalah kompleks (Desi marlina ,2018). Kecepatan ini juga didampingi dengan peningkatan keamanan, Dimana BRImo sendiri menggunakan proteksi keamanan seperti PIN,face ID,autentikasi fingerprint dan verifikasi lainnya yang menjaga kerahasiaan data nasabah. Oleh karna itu bukan hanya cepat tetapi juga aman (bri.co.id ,2023).

Dari pihak bank sendiri, efisiensi ini terlihat dari berkurangnya volume transaksi dimeja teller dan cs, sehingga sumber manusia dan waktu sebelumnya bisa digunakan untuk transaksi sederhana bisa dialihkan untuk melayani layanan bernilai tinggi seperti konsultasi kredit,pembukaan rekening,edukasi produk, dan penyelesaian masalah yang

mungkin membutuhkan waktu cukup banyak (Ilfanny dwi A ,2025). Sebelum adanya BRImo teller dan cs juga melayani nasabah yang melakukan transaksi rutin seperti setor,pembayaran tagihan sederhana. Dan dengan adanya BRImo jumlah transaksi sederhana di fokuskan pada penggunaan brimo,sehingga antrian menipis dan lebih efisiensi (Aldi ibrahim,mulia maliki,finki efendi d & yayu isyana pangoliu ,2024).

2. pengaruh Kualitas layanan pada penggunaan mobile banking

pengaruh pada kualitas layanan sangat penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah,kepercayaan,dan minat nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut (Hasyim,intan zuhra,anita janu septi & amal ,2019). Kualitas layanan mobile banking sendiri mengacu pada bagaimana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam bertransaksi digital (Cahya,efri yanto & yansye ,2021). Kualitas layanan sendiri dapat diukur melalui,keandalan,ketanggapan,kepastian,empati dan kemudahan pemakaian aplikasi BRImo (Audina azzahra d,dessy handa s & sisca santika ,2024).

Peneliatan terhadap penggunaan BRImo menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang pada akhirnya terus mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi BRImo (Hasyim,intan zuhra,anita janu s & amal rejeki d ,2023). Artinya semakin baik kualitas layanan pada aplikasi,fitur fitur yang mudah digunakan,transaksinya yang cepat, dan customer service yang ramah saat mengedukasi,semakin tinggi juga kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking BRImo (Audina azzahra d,dessy handa s & sisca santika ,2024).

Kualitas layanan juga berdampak langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui mediasi kepuasan nasabah (Sintha Yulia D ,2023). Karena kepuasan dan loyalitas umumnya mendorong penggunaan ulang dan frekuensi transaksi,kualitas layanan BRImo pada praktiknya akan meningkatkan intensitas penggunaan mobile banking,bukan hanya sekedar jumlah pengguna baru (N.K.E.R. Saraswati,M.P. Ariasih ,2025).

3. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan dan loyalitas nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan atau produk yang diterima, sementara loyalitas nasabah mencerminkan komitmen jangka panjang untuk tetap menggunakan layanan tersebut meski ada alternatif lain (Andreansah ,2025). Hubungan keduanya sering kali positif, di mana kepuasan yang tinggi mendorong loyalitas melalui faktor seperti kualitas layanan dan kepercayaan. Dalam era digital saat ini layanan berbasis elektronik harus mampu memenuhi harapan nasabah agar tetap kompetitif dan meningkatkan loyalitas nasabah. (Agus prasetyo ,2012)

Desain pada aplikasi brimo itu sendiri sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan pengguna dalam mengakses layanan perbankan digital.selain itu fitur fitur yang tersusun secara jelas dan mudah diakses untuk memudahkan pengguna dari semua kalangan tidak bingung dalam menggunakan layanan digital aplikasi BRImo (N.K.E.R. Saraswati & M.P Ariasih ,2025). aplikasi *mobile banking* yang mudah dipelajari memungkinkan nasabah, baik yang sudah terbiasa menggunakan teknologi maupun yang masih awam untuk memahami cara penggunaannya lebih cepat. Selain mudah dipelajari, aplikasi digital juga memungkinkan kepada pengguna untuk menjadi mahir dalam waktu singkat. Fleksibilitas seperti ini berdampak langsung pada kepuasan

nasabah karena mereka tidak lagi merasa dibatasi oleh teknologi. Semakin fleksibel sebuah aplikasi semakin besar kemungkinan nasabah menganggap layanan mobile banking sebagai alternatif utama (Ilfany dwi a & wildan khizbullah s ,2025).

Nasabah juga harus memiliki control penuh atas transaksi yang mereka lakukan dalam aplikasi mobile banking. Fitur-fitur yang mendukung control transaksi itu meliputi konfirmasi transaksi, Riwayat transaksi yang mudah diakses, dan pengaturan keamanan yang dapat di customisasi seperti limit transfer, pengaturan verifikasi dua Langkah dan notifikasi real time untuk setiap aktivitas penting (Riyan andni & sattar ,2025). Dengan kontrol seperti ini nasabah akan merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan mobile banking.

Jika aplikasi mobile banking BRI dirancang agar mudah dipelajari, cepat dikuasai, fleksibel, dan memberikan kendali penuh kepada pengguna, maka kepuasan nasabah secara menyeluruh akan meningkat (Ninda ayu ,Sisha diyati & Ec Wiwin p ,2024). Kemudahan penggunaan akan mengurangi hambatan teknis, yang sering menjadi sumber keluhan utama dalam layanan digital, seperti aplikasi yang sulit dimengerti, proses yang berbelit, atau error yang tidak jelas penyebabnya (Ilfanny dwi A & wildan K A ,2025). Nasabah yang merasa nyaman, terkontrol, dan leluasa dalam bertransaksi akan menikmati layanan dengan lebih tenang dan efisien.

4. Tantangan terhadap teknologi digital BRImo

Teknologi digital BRImo menghadapi berbagai tantangan dalam penggunaannya di Indonesia yang meliputi literasi digital rendah, keamanan data, dan infrastruktur teknologi yang tidak merata (Ilfany dwi a ,2025). Contohnya pada nasabah lansia dan daerah pedesaan yang sering kurang paham teknologi digital, sehingga lebih memilih transaksi langsung pada unit ataupun kantor cabang. Hal ini menghambat transformasi digital brimo karena minimnya pengetahuan digitalisasi dan keengganan beradaptasi, edukasi menjadi salah satu kuncinya akan tetapi faktor usia yang membuat proses ini lambat. (inet.detik ,2025)

Bukan hanya kurangnya pemahaman terhadap teknologi, Risiko pada keamanan data juga menjadi salah satu tantangan pada teknologi digital ini, seperti kasus penipuan, pembobolan rekening dan kebocoran data nasabah yang sering terjadi pada layanan mobil m-banking seperti brimo (Inet.detik,2025). Sebagai aplikasi perbankan digital, BRImo menampung data pribadi dan keuangan yang sensitif, sehingga menjadi target serangan siber, seperti phishing. Kendala ini disebabkan oleh autentikasi yang lemah dan penyalahgunaan data, meski BRI telah menerapkan proteksi berlapis seperti 2FA dan anti mal-ware (Riyan andni & sattar ,2025)

Keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi salah satu tantangan dalam era digitalisasi, karena kurangnya kualitas jaringan yang tidak stabil di beberapa wilayah membuat aplikasi BRImo sedikit lambat atau gagal terkoneksi saat proses login atau transfer (Riyan andni & sattar ,2025). Selain itu persaingan pada layanan keuangan digital seperti banyaknya fintech, e-wallet dan aplikasi perbankan lain, BRI harus terus mengembangkan BRImo agar tidak kalah modern dengan meningkatkan fitur-fitur yang mudah digunakan dan juga tetap menjaga keamanan. (developers.bri ,2013).

KESIMPULAN

BRImo sebagai aplikasi mobile banking BRI telah secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan teller dan customer service dengan mengalihkan transaksi-transaksi sederhana (transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa/data, cek saldo) ke saluran digital yang dapat diakses 24/7. Hal ini mengurangi antrian di kantor cabang, menurunkan beban kerja operasional, serta memungkinkan petugas lebih fokus pada layanan bernilai tinggi seperti konsultasi kredit, pembukaan rekening, edukasi produk, dan penyelesaian masalah kompleks.

Kualitas layanan BRI juga meningkat melalui BRImo dengan menyediakan akses yang lebih cepat, aman, dan fleksibel, mengurangi waktu tunggu nasabah dari menit-menit menjadi hanya beberapa detik. Ketersediaan layanan sepanjang waktu, didukung infrastruktur cloud dan sistem skala besar, serta desain layanan berorientasi nasabah, memperkuat aspek efisiensi, keandalan, dan personalisasi dalam bingkai kerangka kualitas layanan SERVQUAL, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kemudahan penggunaan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas, karena aplikasi BRImo dirancang dengan antarmuka yang jelas, navigasi intuitif, serta fitur yang mudah dipelajari oleh berbagai kalangan, termasuk nasabah yang awam teknologi. Pemberian kontrol penuh kepada pengguna melalui riwayat transaksi, konfirmasi real-time, pengaturan limit, 2FA, dan notifikasi meningkatkan rasa aman dan kepercayaan, sekaligus mengurangi keluhan akibat hambatan teknis seperti aplikasi sulit dipahami atau proses transaksi berbelit.

Namun, penerapan BRImo dalam konteks Indonesia masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan lansia dan masyarakat pedesaan, risiko keamanan siber seperti penipuan, pembobolan rekening, dan kebocoran data, serta infrastruktur jaringan yang tidak merata. Selain itu, persaingan ketat dengan fintech, e-wallet, dan aplikasi perbankan lain menuntut BRI untuk terus mengembangkan BRImo dengan fitur yang lebih inovatif, mudah dipakai, dan tetap menjaga standar keamanan tinggi.

Dengan demikian, BRImo berperan penting dalam transformasi digital BRI melalui peningkatan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah, tetapi keberhasilannya dalam jangka panjang sangat bergantung pada upaya edukasi digital, penguatan keamanan siber, perbaikan infrastruktur, serta inovasi berkelanjutan agar tetap relevan di tengah persaingan industri keuangan digital.

DAFTAR REFERENSI

- Andni, R & sattar. (2025). Optimalisasi Layanan dan Keamanan: Studi Atas Implementasi Mobile Banking di Era Digital. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 6(1), 20-31.
- 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.
- Bank BRI. (n.d.). Detail news. <https://bri.co.id/web/ppid/detail-news>
- Dedari, S. Y. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BRI (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).
- detikINET. (2025, March 13). BRImo dan tantangan digitalisasi nasabah BRI di Kabupaten Bogor. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-7823640/brimo-dan-tantangan-digitalisasi-nasabah-bri-di-kabupaten-bogor>.

-
- Dina, A. A., Sari, D. H., & Santika, S. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI MOBILE BANKING (BRIMO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 6(1), 11-19.
- Dorwi, M. I., Makatita, R. F., & Ballo, F. W. (2024). Implementasi Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BRI Mobile pada Masyarakat di Kota Kupang. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(2), 115-128.
- 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).
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Prasetyo, A., SASANA, H., & Khasanah, I. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr Rudo Indobank Semarang (Doctoral dissertation, Diponegoro University).
- Saraswati, N. K. E. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna BRImo di Singaraja (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Soegoto, Agus S., et al. "Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, vol. 3, 2015.
- Tambunan, D., Sihombing, N. E., & Rajagukguk, J. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRImo Pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 12(1), 64-72.
- Transformasidigital.org. (2025, October 19). Studi kasus: Transformasi digital Bank BRI. <https://transformasidigital.org/studi-kasus-transformasi-digital-bank-bri/>
- Tribun Medan. (2023, October 8). Tak hanya mudah dan cepat, super apps digital banking BRImo juga hadirkan keamanan bertransaksi. <https://medan.tribunnews.com/2023/10/08/tak-hanya-mudah-dan-cepat-super-apps-digital-banking-brimo-juga-hadirkan-keamanan-bertransaksi>
- Trisnaningrum, N. A. W., Sishadiyati, S., & Priana, E. W. (2024). Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3467-3474.