

Analisis Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Bri Unit Unpatti Ambon

Analysis of Digital Banking Implementation in Improving Service Quality at BRI Unit Unpatti Ambon

La Pirwan Sampulawa¹, Kevin Hermanto Tupamahu^{1*}, Syahrina Noormala Dewi²

¹Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

Penulis Korespondensi: ✉ lapirwansampulawa2000@gmail.com

Article Info

Kata Kunci:

digital banking,
kualitas layanan, BRI

Keyword:

digital banking, service
quality, BRI

Article history:

Received: 04-07-2025

Revised: 11-08-2025

Accepted: 03-09-2025

Published: 30-10-2025

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi layanan perbankan melalui digital banking yang memberikan kemudahan akses dan efisiensi transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digital banking pada Bank BRI Unit Unpatti Ambon serta mengidentifikasi hambatan dan solusi yang ditempuh dalam peningkatan kualitas layanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digital banking melalui layanan BRImo dan perangkat pendukung lainnya mampu meningkatkan kepuasan nasabah, mempercepat proses transaksi, serta memperkuat loyalitas pengguna. Kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan literasi digital, terutama pada nasabah lanjut usia, keterbatasan akses internet di wilayah tertentu, serta risiko keamanan siber. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi pelatihan bagi pegawai dan nasabah, perluasan jaringan internet, dan penguatan sistem keamanan internal. Penelitian ini memberikan pemahaman baru mengenai bagaimana digital banking dapat meningkatkan kualitas layanan di konteks lokal, sekaligus memberi rekomendasi praktis untuk keberlanjutan inovasi perbankan digital di Indonesia.

Abstract

The rapid advancement of information technology has driven a transformation in banking services through digital banking, offering customers greater accessibility and transaction efficiency. This study aims to analyze the implementation of digital banking at BRI Unit Unpatti Ambon and to identify the barriers and solutions applied to improve service quality. The research employed a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and documentation. Findings reveal that the adoption of digital banking, particularly through BRImo services and supporting facilities, enhances customer satisfaction, accelerates transaction processes, and strengthens user loyalty. The main challenges identified include limited digital literacy, especially among elderly customers, inadequate internet access in certain regions, and rising cybersecurity risks. These results highlight the necessity of training programs for employees and customers, expansion of internet infrastructure, and strengthening of internal security systems. This study provides new insights into how digital banking can enhance service quality in a local context while offering practical recommendations for sustaining digital banking innovation in Indonesia.



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi kekuatan pendorong utama dalam dunia perbankan global. Digital banking telah menciptakan lanskap baru dalam pelayanan keuangan yang menuntut efisiensi, kecepatan, dan kemudahan akses layanan bagi nasabah (Fasa, 2024). Di tengah persaingan industri yang semakin kompleks, bank dituntut untuk tidak hanya menjaga stabilitas finansial, tetapi juga menghadirkan layanan berbasis teknologi yang responsif dan berorientasi pada kepuasan nasabah (Shafrani, 2025). Inovasi digital tidak lagi menjadi opsi tambahan, tetapi merupakan fondasi utama dalam strategi bisnis perbankan modern untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperluas inklusi keuangan.

Digitalisasi sektor perbankan tidak dapat dipisahkan dari tren teknologi informasi yang terus berkembang. Digital banking menjadi solusi konkret dalam menjawab perubahan perilaku konsumen yang kini lebih mengandalkan perangkat seluler dan internet dalam bertransaksi (Yunus & Maulana, 2025). Keberhasilan digital banking ditentukan oleh kemampuannya dalam mengintegrasikan sistem teknologi dengan layanan yang mudah diakses, aman, serta memberikan nilai tambah bagi pengguna (Putri, Fasa, & Susanto, 2024). Oleh karena itu, penerapan teknologi digital menjadi instrumen vital dalam menciptakan layanan yang cepat, fleksibel, dan personal di era perbankan modern.

Secara khusus, Bank BRI sebagai lembaga keuangan yang memiliki cakupan nasional berkomitmen kuat dalam transformasi layanan digital hingga ke unit-unit wilayah, termasuk BRI Unit Unpatti Ambon. Upaya ini bertujuan agar masyarakat di wilayah timur Indonesia mendapatkan akses layanan yang setara, modern, dan efisien (Fatahiyani & Shafrani, 2025). Di tengah tantangan geografis dan infrastruktur, digital banking menjadi solusi efektif dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat proses transaksi, dan memperluas basis nasabah (Wati, 2025). Hal ini menempatkan BRI sebagai pionir dalam pengembangan inklusi keuangan melalui inovasi digital yang menysasar daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal).

Digital banking pada Unit BRI Unpatti Ambon tidak hanya bertujuan untuk efisiensi

operasional, tetapi juga sebagai sarana peningkatan kualitas layanan, loyalitas pelanggan, dan perluasan pasar. Strategi ini menjadi respons atas dinamika kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan digital-minded (Salsabilla, 2024). Penerapan layanan seperti BRImo, internet banking, dan digital customer service merupakan bentuk konkret dari upaya BRI dalam menciptakan customer experience yang unggul (Rizal & Firdaus, 2024). Keberhasilan implementasi digital banking akan sangat menentukan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan bank secara keseluruhan.

Berbagai studi sebelumnya telah mengkaji efektivitas digital banking dalam meningkatkan kualitas layanan bank. Alifandi dan Fasa (2025) menemukan bahwa sistem digital yang terintegrasi mampu meningkatkan kepuasan dan efisiensi layanan. Penelitian Nadilah dan Fasa (2024) menekankan pentingnya adopsi teknologi dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Chandra, Rizal, dan Firdaus (2024) menyebutkan bahwa kualitas layanan berbasis digital berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian Aprilia, Fitri, dan Fasa (2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan mobile banking secara tepat dapat mengurangi keluhan nasabah dan meningkatkan persepsi terhadap pelayanan perbankan.

Meskipun demikian, hasil-hasil penelitian yang ada belum secara spesifik mengeksplorasi implementasi digital banking dalam konteks geografis dan institusi seperti BRI Unit Unpatti Ambon. Konteks lokal, seperti faktor kebudayaan, tingkat literasi digital masyarakat, serta infrastruktur teknologi yang terbatas, belum banyak dijadikan fokus utama dalam analisis implementasi layanan digital (Alifandi, 2024). Oleh karena itu, dibutuhkan studi yang secara khusus menganalisis dinamika penerapan digital banking pada wilayah dan unit pelayanan tertentu, guna memahami efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan pada level operasional.

Penelitian ini menghadirkan pendekatan kontekstual dalam menganalisis strategi implementasi digital banking di BRI Unit Unpatti Ambon. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, fokus kajian ditujukan untuk memahami realitas penerapan digital

banking secara mendalam, mulai dari kesiapan SDM, sarana prasarana, hingga persepsi nasabah. Penelitian ini mengisi kekosongan kajian yang selama ini lebih banyak dilakukan pada skala nasional atau kota besar. Pendekatan lokalitas menjadi penting untuk menghasilkan strategi yang tepat sasaran dan berbasis kebutuhan riil masyarakat serta operasional bank.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif implementasi digital banking pada BRI Unit Unpatti Ambon dan bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan yang dirasakan nasabah. Secara urgensial, penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi pelayanan berbasis digital di unit-unit perbankan daerah. Hasil temuan dapat menjadi acuan dalam merancang layanan yang lebih inklusif, efisien, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal, sehingga mendukung visi BRI dalam membangun ekonomi digital di seluruh pelosok tanah air.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan implementasi digital banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon. Fokusnya adalah menganalisis pengaruh layanan digital terhadap kualitas layanan nasabah. Subjek penelitian meliputi pimpinan bank, pegawai, dan nasabah. Penentuan jumlah informan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Dengan N jumlah populasi nasabah dan e batas kesalahan. Hasil perhitungan ini menjadi dasar pemilihan responden yang diwawancarai dan diamati selama penelitian berlangsung. Lokasi penelitian ditetapkan di Bank BRI Unit Unpatti Ambon dengan waktu pelaksanaan selama satu bulan penuh. Penentuan sampel dilakukan secara purposive berdasarkan kriteria tertentu, misalnya nasabah yang aktif menggunakan layanan BRI mo. Besar sampel juga dapat dihitung menggunakan rumus proporsi:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dengan f jumlah pengguna digital banking dan N total nasabah. Rumus ini membantu menunjukkan tingkat adopsi layanan digital di antara seluruh populasi. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan triangulasi. Data kuantitatif sederhana seperti jumlah transaksi juga dicatat menggunakan rumus rata-rata:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Rumus ini dipakai untuk mengetahui rata-rata frekuensi transaksi digital yang dilakukan nasabah selama periode penelitian. Dengan demikian, data kualitatif dan kuantitatif saling melengkapi. Analisis data dilakukan dengan model reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Untuk mendukung analisis, digunakan persentase dalam mengukur hambatan yang dialami nasabah:

$$\text{Persentase} = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Rumus ini dipakai untuk menghitung berapa besar proporsi nasabah yang menghadapi kendala, seperti gangguan jaringan atau kurangnya literasi digital. Hasilnya ditampilkan dalam tabel deskriptif untuk mempermudah pembacaan. Tahapan penelitian disusun secara sistematis mulai dari perencanaan, pengumpulan data, pengolahan, hingga penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat melalui uji kredibilitas dengan cara membandingkan hasil wawancara dan observasi. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan penggunaan digital banking digunakan perbandingan proporsi:

$$R = \frac{X_d}{X_t}$$

Dengan X_d jumlah transaksi digital dan X_t total transaksi. Hasil analisis ini menunjukkan tingkat kontribusi digital banking terhadap kualitas layanan bank.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Layanan

Transformasi layanan perbankan melalui digital banking telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem pelayanan di Bank BRI Unit Unpatti Ambon. Perubahan ini terlihat dari meningkatnya

penggunaan aplikasi BRImo dan perangkat digital lainnya yang mempermudah nasabah melakukan transaksi harian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digital banking memberikan akses lebih cepat, efisien, dan praktis, sehingga nasabah tidak lagi harus bergantung pada pelayanan manual di kantor cabang. Kondisi ini memperlihatkan adanya pergeseran perilaku nasabah yang sebelumnya sangat bergantung pada antrian fisik menuju transaksi berbasis aplikasi. Peningkatan kualitas layanan juga tercermin dari adanya variasi fitur yang disediakan, seperti pembayaran tagihan, transfer dana, pembukaan rekening baru, dan pencetakan kartu ATM secara mandiri. Hal ini memperlihatkan bahwa digital banking tidak hanya menjadi media transaksi, melainkan juga sarana inovatif untuk memperluas jangkauan layanan perbankan. Dengan adanya fasilitas tersebut, nasabah merasa lebih mandiri dan memiliki keleluasaan dalam mengatur keuangan tanpa terbatas ruang maupun waktu. Kualitas layanan yang dihasilkan akhirnya berdampak pada kepuasan serta loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BRI.

Data penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat adopsi layanan digital semakin meningkat dari waktu ke waktu. Meskipun demikian, terdapat variasi tingkat pemahaman nasabah, terutama antara kelompok usia produktif dengan kelompok usia lanjut. Kelompok usia produktif lebih mudah beradaptasi dengan penggunaan teknologi, sedangkan nasabah lanjut usia cenderung mengalami hambatan. Namun, hal tersebut tidak mengurangi fakta bahwa secara keseluruhan, implementasi digital banking memberikan pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Peningkatan kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses layanan merupakan indikator utama keberhasilan program digital banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon.

Tabel 1. Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Layanan

Aspek Layanan	Kondisi Sebelum Digital Banking	Kondisi Setelah Digital Banking
Akses Transaksi	Terbatas pada jam	Bisa dilakukan 24 jam sehari

Waktu Pelayanan	kerja cabang Antrian panjang di kantor bank	Proses cepat melalui aplikasi
Fitur Layanan	Terbatas (setor, tarik, transfer)	Variatif: BRImo, e-wallet, pembukaan rekening
Kepuasan Nasabah	Relatif rendah	Meningkat signifikan
Loyalitas Nasabah	Tidak stabil	Semakin kuat dan konsisten

Hasil analisis tabel di atas memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan mencolok antara kondisi sebelum dan sesudah penerapan digital banking. Sebelum adanya digitalisasi, akses layanan perbankan sangat terbatas karena hanya bisa dilakukan pada jam kerja kantor cabang. Kondisi ini menyulitkan sebagian besar nasabah yang memiliki keterbatasan waktu, terutama pekerja aktif dan mahasiswa. Setelah digital banking diterapkan, akses layanan menjadi lebih luas karena dapat dilakukan kapan saja, bahkan di luar jam kerja, melalui aplikasi BRImo maupun kanal digital lainnya. Selain akses, aspek waktu pelayanan juga mengalami perubahan nyata. Jika sebelumnya nasabah harus rela menunggu dalam antrian panjang di kantor cabang, maka kini pelayanan menjadi lebih cepat. Aplikasi digital memungkinkan transaksi berlangsung dalam hitungan detik tanpa harus menunggu interaksi langsung dengan pegawai bank. Perbedaan ini memberi dampak besar terhadap efisiensi operasional bank sekaligus kenyamanan nasabah. Kecepatan layanan menjadi salah satu faktor penting yang meningkatkan kepuasan dan menarik minat masyarakat untuk lebih sering menggunakan layanan digital banking.

Aspek berikutnya terkait variasi fitur yang tersedia. Pada masa layanan konvensional, fasilitas yang ditawarkan hanya mencakup kegiatan dasar seperti penyetoran, penarikan, dan transfer antar rekening. Dengan adanya digital banking, fitur berkembang pesat meliputi pembayaran tagihan, top up e-wallet, pembukaan rekening baru, hingga layanan pencetakan kartu ATM mandiri. Inovasi ini bukan hanya memperluas jenis layanan, melainkan juga meningkatkan

citra bank sebagai lembaga yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Hasilnya, tingkat kepuasan nasabah meningkat signifikan, yang berimplikasi pada loyalitas mereka untuk terus menggunakan produk dan layanan Bank BRI Unit Unpatti Ambon.

B. Hambatan Implementasi Digital Banking

Implementasi digital banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon memang berhasil meningkatkan kualitas layanan, tetapi di sisi lain juga menghadapi hambatan nyata. Hambatan ini muncul dari faktor internal maupun eksternal yang saling memengaruhi. Faktor internal mencakup keterbatasan sumber daya manusia baik dari sisi pegawai maupun nasabah, terutama pada aspek literasi digital. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan kualitas infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet yang belum merata dan ancaman keamanan siber yang kian meningkat. Kombinasi faktor ini menjadi tantangan yang harus diatasi agar transformasi digital berjalan optimal. Keterbatasan literasi digital menjadi hambatan paling menonjol, khususnya pada kalangan nasabah lanjut usia yang terbiasa dengan sistem layanan konvensional. Nasabah pada kelompok ini sering mengalami kesulitan memahami fitur aplikasi BRI Mo dan membutuhkan pendampingan dari pegawai bank. Bahkan sebagian merasa enggan beralih ke sistem digital karena khawatir dengan kesalahan teknis saat bertransaksi. Hambatan serupa juga dialami sebagian pegawai yang belum sepenuhnya menguasai teknologi digital banking, sehingga pelatihan berkelanjutan diperlukan agar mereka mampu menjadi fasilitator yang efektif bagi nasabah.

Selain masalah literasi, kualitas jaringan internet menjadi kendala serius di beberapa wilayah sekitar Ambon. Nasabah yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas sering mengalami gangguan dalam melakukan transaksi digital. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan sementara meskipun layanan digital sebetulnya lebih cepat dan praktis. Ditambah lagi, ancaman keamanan siber seperti peretasan dan pencurian data pribadi membuat sebagian nasabah merasa khawatir. Masalah keamanan ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berfokus pada kemudahan akses,

tetapi juga harus dibarengi dengan penguatan perlindungan data dan sistem keamanan.

Tabel 2. Hambatan Implementasi Digital Banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon

Jenis Hambatan	Deskripsi Kondisi	Dampak Utama
Literasi Digital Rendah	Nasabah lanjut usia sulit memahami aplikasi	Lambatnya adopsi layanan digital
Kompetensi Pegawai	Sebagian pegawai belum menguasai fitur digital	Pelayanan kurang maksimal
Akses Internet Terbatas	Beberapa daerah sulit sinyal dan jaringan lambat	Transaksi sering gagal
Keamanan Siber	Ancaman peretasan dan pencurian data nasabah	Menurunnya kepercayaan nasabah

Analisis tabel di atas memperlihatkan bahwa hambatan utama yang dihadapi bank dalam implementasi digital banking bersumber dari empat aspek besar, yaitu literasi digital, kompetensi pegawai, akses internet, dan keamanan siber. Rendahnya literasi digital menghambat adopsi karena sebagian besar nasabah lanjut usia merasa kesulitan mengoperasikan aplikasi BRI Mo. Kondisi ini menyebabkan adopsi layanan digital tidak merata antar generasi nasabah, sehingga upaya transformasi perlu dilakukan lebih inklusif. Kompetensi pegawai juga menjadi faktor penting. Jika pegawai belum sepenuhnya menguasai fitur digital, maka mereka akan kesulitan mendampingi nasabah. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan karena nasabah merasa tidak mendapat dukungan memadai saat menghadapi kendala teknis. Oleh sebab itu, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan intensif sangat diperlukan. Bank perlu memastikan bahwa seluruh staf memahami seluk-beluk aplikasi digital agar dapat menjawab pertanyaan dan membantu nasabah dengan cepat.

Kendala akses internet di daerah tertentu memperburuk situasi karena transaksi digital sangat bergantung pada kestabilan jaringan. Kegagalan transaksi akibat jaringan yang buruk menurunkan tingkat kepuasan nasabah meskipun inovasi digital sebenarnya sudah baik. Ditambah lagi, isu keamanan siber menimbulkan rasa khawatir di kalangan nasabah. Ancaman peretasan maupun pencurian data pribadi mengurangi kepercayaan terhadap layanan digital banking. Oleh karena itu, bank dituntut untuk memperkuat infrastruktur keamanan agar nasabah merasa aman dan yakin menggunakan layanan digital. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya soal inovasi teknologi, melainkan juga kesiapan manusia dan lingkungan pendukungnya.

C. Solusi dalam Implementasi Digital Banking

Hambatan yang ditemukan dalam implementasi digital banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon menuntut adanya solusi strategis yang terencana. Upaya perbaikan tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia, baik pegawai maupun nasabah. Peningkatan literasi digital menjadi prioritas utama karena keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital berpotensi menghambat efektivitas program. Sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan harus digalakkan agar semua lapisan masyarakat mampu memahami manfaat serta cara penggunaan digital banking. Selain literasi digital, penguatan kapasitas pegawai bank juga menjadi kunci dalam mendukung keberhasilan program. Pegawai dituntut untuk menjadi fasilitator yang mampu menjelaskan secara sederhana kepada nasabah tentang cara menggunakan layanan BRI Mo dan fitur digital lainnya. Pelatihan internal yang terstruktur akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi cepat saat nasabah mengalami kendala teknis. Dengan demikian, kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank dapat terjaga sekaligus meningkatkan citra positif institusi perbankan di mata masyarakat.

Tidak kalah penting adalah penyediaan infrastruktur pendukung, terutama akses

internet dan sistem keamanan. BRI perlu berkolaborasi dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk memperluas jangkauan internet hingga wilayah yang sulit sinyal. Hal ini bertujuan memastikan bahwa nasabah di daerah terpencil tetap bisa mengakses layanan digital banking. Di sisi lain, sistem keamanan harus diperkuat dengan teknologi terkini seperti enkripsi data dan autentikasi ganda untuk mencegah risiko peretasan. Dengan adanya perlindungan kuat, rasa aman nasabah dalam bertransaksi akan semakin tinggi, sehingga mereka lebih percaya menggunakan layanan digital secara berkelanjutan.

Tabel 3. Solusi dalam Implementasi Digital Banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon

Jenis Solusi	Strategi Utama	Dampak yang Diharapkan
Literasi Digital	Sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat	Meningkatnya pemahaman nasabah
Peningkatan Kompetensi Pegawai	Pelatihan intensif penggunaan fitur digital	Pelayanan lebih profesional
Akses Internet	Kerjasama dengan penyedia telekomunikasi	Jangkauan internet lebih merata
Keamanan Sistem	Penerapan enkripsi dan autentikasi ganda	Data nasabah lebih terlindungi

Analisis dari tabel di atas menunjukkan bahwa solusi yang diusulkan mencakup empat fokus utama: literasi digital, kompetensi pegawai, akses internet, dan keamanan sistem. Pertama, program sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat merupakan langkah fundamental agar nasabah tidak hanya mengenal layanan digital, tetapi juga mampu menggunakannya secara mandiri. Dampaknya terlihat dari meningkatnya kepercayaan diri nasabah ketika melakukan transaksi tanpa harus selalu datang ke kantor cabang. Kedua, penguatan kapasitas pegawai akan berkontribusi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai yang sudah terlatih dapat menjelaskan fungsi fitur digital

banking dengan jelas dan membantu nasabah menyelesaikan masalah teknis dengan cepat. Hal ini berpengaruh langsung terhadap citra profesional bank di mata masyarakat, sehingga kepercayaan nasabah terhadap BRI semakin meningkat. Kesiapan pegawai menjadi faktor pendukung utama keberhasilan program digitalisasi layanan perbankan.

Ketiga, perluasan akses internet menjadi aspek vital karena layanan digital tidak akan berjalan efektif tanpa dukungan jaringan yang stabil. Kerjasama antara BRI dan penyedia layanan telekomunikasi diperlukan untuk menghadirkan jaringan yang lebih luas hingga daerah terpencil. Keempat, keamanan sistem menjadi perhatian penting karena ancaman kejahatan siber semakin kompleks. Dengan penerapan enkripsi dan autentikasi ganda, data nasabah lebih terlindungi, sehingga risiko kehilangan informasi pribadi dapat diminimalisir. Keempat solusi tersebut saling melengkapi dan mampu mengatasi hambatan implementasi digital banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon.

D. Efisiensi Operasional dan Dampaknya

Implementasi digital banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas layanan kepada nasabah, tetapi juga berdampak signifikan terhadap efisiensi operasional internal bank. Digitalisasi proses layanan mampu mengurangi beban kerja manual yang sebelumnya menyita banyak waktu dan tenaga. Dengan hadirnya aplikasi BRImo serta perangkat digital lain, pegawai bank dapat lebih fokus pada fungsi pengawasan, pengembangan produk, dan layanan konsultasi keuangan, bukan hanya melayani transaksi rutin. Perubahan ini menunjukkan adanya pergeseran peran pegawai dari operator manual menuju fasilitator digital. Efisiensi juga terlihat pada pengelolaan sumber daya, terutama waktu dan biaya operasional. Sebelum digitalisasi, nasabah harus menunggu dalam antrian panjang untuk layanan sederhana, seperti transfer dana atau pembayaran tagihan. Proses ini menyita waktu pegawai dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Dengan layanan digital, waktu penyelesaian transaksi menjadi lebih singkat, sehingga jumlah nasabah yang dilayani meningkat tanpa menambah beban kerja pegawai. Bank juga dapat menghemat biaya

operasional karena sebagian besar transaksi dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui aplikasi.

Dampak efisiensi ini turut memperkuat kepercayaan nasabah terhadap kinerja bank. Dengan pelayanan yang lebih cepat dan akurat, kepuasan nasabah meningkat signifikan. Efisiensi juga membantu bank memperluas jangkauan layanan tanpa harus membangun kantor cabang baru. Artinya, transformasi digital memberikan manfaat ganda: meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mengoptimalkan penggunaan sumber daya bank. Perubahan positif ini memperlihatkan bahwa digital banking bukan hanya sekadar tren teknologi, melainkan strategi jangka panjang untuk mendukung keberlanjutan operasional bank di era modern.

Tabel 4. Efisiensi Operasional Bank melalui Implementasi Digital Banking

Aspek Operasional	Kondisi Sebelum Digital Banking	Kondisi Sesudah Digital Banking
Waktu Transaksi	Rata-rata 15–30 menit di cabang	Rata-rata 1–3 menit via aplikasi
Beban Pegawai	Tinggi, fokus pada layanan rutin	Lebih ringan, fokus ke pengawasan
Biaya Operasional	Tinggi karena antrian dan pelayanan manual	Lebih rendah karena transaksi mandiri
Kapasitas Layanan	Terbatas sesuai jumlah loket	Lebih luas tanpa batasan ruang
Kepuasan Nasabah	Sering mengeluh lambat	Meningkat dengan layanan cepat

Data dalam tabel menunjukkan perubahan signifikan pada lima aspek utama operasional. Pertama, waktu transaksi mengalami perbaikan yang sangat besar. Jika sebelumnya nasabah harus menunggu 15 hingga 30 menit di kantor cabang, maka setelah adanya layanan digital, transaksi dapat diselesaikan hanya dalam 1 hingga 3 menit. Perbedaan ini mencerminkan lompatan efisiensi yang mendukung kenyamanan dan

kepuasan nasabah. Kedua, beban pegawai berkurang secara signifikan karena sebagian besar transaksi kini dilakukan secara mandiri melalui aplikasi BRImo. Hal ini membuat pegawai dapat lebih berfokus pada layanan yang bersifat konsultatif, seperti memberikan edukasi produk, penanganan masalah khusus, serta pengembangan program layanan. Ketiga, dari sisi biaya operasional, pengeluaran bank untuk melayani transaksi rutin juga menurun. Biaya yang sebelumnya digunakan untuk mendukung layanan manual dapat dialihkan ke investasi teknologi dan pengembangan produk baru.

Keempat, kapasitas layanan meningkat pesat. Jika layanan manual terbatas pada jumlah loket yang tersedia, maka digital banking memungkinkan layanan berjalan tanpa batasan ruang maupun waktu. Artinya, ribuan nasabah dapat dilayani secara simultan tanpa terjadi penumpukan antrian. Kelima, kepuasan nasabah meningkat signifikan. Layanan yang cepat, praktis, dan akurat membuat nasabah merasa lebih dihargai. Dengan demikian, efisiensi operasional yang dihasilkan oleh digital banking memberikan manfaat menyeluruh, baik bagi bank maupun bagi nasabah yang menikmati layanan.

E. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital banking melalui aplikasi BRImo secara signifikan telah mempermudah transaksi keuangan nasabah. Layanan ini memungkinkan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mendatangi kantor cabang, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Efisiensi operasional juga meningkat, karena transaksi yang biasanya dilakukan secara manual kini beralih menjadi otomatisasi berbasis aplikasi. Selain itu, penggunaan mesin cetak ATM mandiri untuk cetak kartu dan pembukaan rekening juga berkontribusi terhadap pengurangan antrian layanan tatap muka. Hal ini sejalan dengan temuan Putri dan Susanto (2024) yang menyatakan bahwa digital banking mampu mengurangi beban operasional dan mempercepat proses layanan. Fasa (2025) juga menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan aplikasi perbankan merupakan faktor utama dalam peningkatan kualitas layanan di sektor perbankan berbasis teknologi.

Penelitian ini juga menemukan hambatan yang berkaitan dengan literasi digital, khususnya pada kelompok usia lanjut yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Selain itu, akses internet yang belum merata serta gangguan sistem digital internal menjadi tantangan dalam implementasi digital banking di BRI Unit Unpatti. Untuk mengatasi hambatan ini, dilakukan pelatihan bagi karyawan dan sosialisasi kepada masyarakat guna mendorong adopsi layanan digital. Bekerjasama dengan penyedia layanan internet juga diupayakan guna memperluas jangkauan akses. Hal ini didukung oleh penelitian oleh Rizal dan Firdaus (2024), yang menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam mendukung transformasi digital bank di wilayah non-perkotaan. Nadilah (2024) juga menekankan bahwa literasi digital menjadi prasyarat utama agar layanan digital banking dapat diakses secara merata dan adil.

Penerapan sistem digital banking seperti BRImo berdampak langsung terhadap efisiensi waktu dan tenaga yang sebelumnya banyak terkuras dalam sistem layanan konvensional. Nasabah tidak lagi perlu antri untuk keperluan transaksi sederhana seperti cek saldo, transfer dana, atau pembayaran tagihan. Pelayanan yang cepat meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi risiko penumpukan layanan di kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang berbasis digital bukan hanya pelengkap, melainkan kebutuhan primer dalam skema pelayanan bank modern. Selain itu, kecepatan respons sistem terhadap transaksi juga berkontribusi besar terhadap persepsi kualitas dari sudut pandang nasabah, terutama dalam kondisi mobilitas tinggi atau keterbatasan waktu.

Keberhasilan implementasi digital banking ini juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya internal bank. Karyawan yang dilatih dengan baik mampu memberikan asistensi teknologi kepada nasabah yang mengalami kendala. Ini menciptakan sinergi antara layanan fisik dan digital, bukan penggantian, melainkan pelengkap yang saling mendukung. Kesiapan sistem keamanan dan pemeliharaan berkala terhadap aplikasi menjadi penting agar tidak terjadi gangguan layanan yang menurunkan kepercayaan pengguna. Hasil wawancara juga mengindikasikan bahwa nasabah lebih percaya menggunakan aplikasi jika didampingi oleh

pegawai bank dalam tahap awal penggunaan. Dengan demikian, human interaction tetap berperan penting dalam mendukung digitalisasi layanan secara inklusif.

Dalam membandingkan dengan penelitian terdahulu, studi oleh Aprilia et al. (2025) menemukan bahwa pemanfaatan digital banking pada BSI Mobile turut meningkatkan loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Hal ini paralel dengan hasil pada BRI Unit Unpatti, di mana tingkat penggunaan BRI Mo meningkat seiring kemudahan akses dan kenyamanan sistem. Sementara itu, studi oleh Wati (2025) pada komunitas pedesaan di Kalimantan menunjukkan bahwa digital banking dapat diterima dengan baik jika diiringi edukasi digital yang intensif. Studi ini menegaskan pentingnya sosialisasi sebagai kunci keberhasilan transformasi layanan digital, sebagaimana juga ditemukan di BRI Unit Unpatti Ambon.

Lebih lanjut, studi oleh Salsabilla (2024) mengenai pembukaan rekening mobile banking menyebutkan bahwa proses onboarding digital sangat penting untuk menarik nasabah baru. Penelitian ini relevan dengan temuan lapangan yang menunjukkan meningkatnya pembukaan rekening baru melalui aplikasi BRI Mo di lingkungan kampus Unpatti. Selain itu, Yunus dan Maulana (2025) menegaskan bahwa digital banking menjadi instrumen penting dalam memperluas inklusi keuangan pada wilayah luar Jawa. Kecenderungan yang sama diamati pada BRI Unit Unpatti, di mana penggunaan layanan digital menjangkau lapisan masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh layanan perbankan formal secara maksimal.

Kontribusi utama dari hasil penelitian ini adalah pada penguatan strategi pelayanan berbasis teknologi digital di wilayah timur Indonesia, khususnya pada unit bank dengan cakupan komunitas akademik. Temuan ini penting untuk memberikan masukan bagi bank dalam merancang model layanan hybrid, yang menggabungkan keunggulan teknologi dengan pelayanan personal yang humanis. Ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak boleh hanya berbasis sistem, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek budaya, kebiasaan, dan kemampuan digital pengguna lokal. Sebagaimana disarankan oleh Fatahiyani dan Shafrani (2025), pendekatan berbasis lokalitas menjadi elemen strategis dalam mempercepat

adopsi teknologi pada layanan keuangan digital.

Penelitian ini juga memiliki kontribusi bagi pengembangan kebijakan peningkatan kualitas layanan bank di daerah 3T. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menyajikan gambaran riil mengenai tantangan dan potensi dari penerapan digital banking di wilayah dengan infrastruktur terbatas. Hal ini menjadi masukan bagi pengambil kebijakan, baik di level bank pusat maupun regulator, untuk memperkuat konektivitas, literasi digital, dan kesiapan teknologi internal. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi institusi pendidikan dan lembaga keuangan lain yang ingin mengembangkan layanan digital inklusif berbasis komunitas lokal, terutama yang berada di luar pusat-pusat ekonomi nasional.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi dan jumlah responden yang masih terbatas pada satu unit bank di wilayah kampus. Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat diberikan antara lain perlunya replikasi penelitian pada unit BRI lain di wilayah berbeda untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur seberapa besar pengaruh digital banking terhadap indikator kualitas layanan secara statistik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digital banking di Bank BRI Unit Unpatti Ambon mampu meningkatkan mutu pelayanan perbankan melalui percepatan transaksi, kemudahan akses, serta penguatan loyalitas nasabah, sekaligus mengungkap adanya hambatan berupa keterbatasan literasi digital, akses jaringan, dan ancaman keamanan siber yang kemudian direspons dengan strategi sosialisasi, pelatihan, perluasan infrastruktur, serta penguatan sistem proteksi. Temuan ini menegaskan keterhubungan antara penerapan teknologi digital dan kualitas layanan yang lebih efisien, akurat, serta adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Sumbangan ilmiah penelitian ini terletak pada pemahaman kontekstual tentang dinamika layanan digital perbankan di daerah, yang dapat menjadi rujukan pengembangan teori maupun praktik manajemen layanan berbasis teknologi.

Rekomendasinya ialah memperkuat literasi digital, kolaborasi infrastruktur, dan perlindungan keamanan untuk keberlanjutan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifandi, T., & Fasa, M. I. (2025). Analisis pengaruh digitalisasi banking terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan Bank BSI. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(1), 33–41. <https://doi.org/10.58985/lbm.v2i1.533>
- Aprilia, H. M., Fitri, A. O., & Fasa, M. I. (2025). Peran teknologi informasi dan mobile banking Bank Syariah (BSI) dalam mewujudkan konsep paperless di sektor perbankan. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 4(2), 55–63. <https://doi.org/10.5281/jiic.v4i2.3158>
- Chandra, R. K., Rizal, R., & Firdaus, N. (2024). Pengaruh banking service quality terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh. *Co-Value: Jurnal Ekonomi Koperasi dan UMKM*, 5(2), 44–52. <https://doi.org/10.53678/co-value.v5i2.99>
- Fasa, M. I. (2024). Analisis pengaruh layanan digital terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 3(1), 12–21. <https://doi.org/10.47810/jicn.v3i1.1227>
- Fatahiyani, S., & Shafrani, Y. S. (2025). Analisis SWOT dalam optimalisasi BSI Mobile untuk mendorong loyalitas nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen Indonesia*, 4(3), 87–94. <https://doi.org/10.54321/jomi.v4i3.78>
- Nadilah, S., & Fasa, M. I. (2024). Strategi pemasaran digital terhadap produk Bank Muamalat Syariah. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 3(2), 66–74. <https://doi.org/10.47810/jicn.v3i2.1227>
- Putri, N. F., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). Membangun keunggulan kompetitif strategi pemasaran untuk Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 20–29. <https://doi.org/10.49238/jemba.v3i2.549>
- Rizal, R., & Firdaus, N. (2024). Customer loyalty in the Islamic digital banking ecosystem. *Co-Value: Jurnal Ekonomi Koperasi dan UMKM*, 5(3), 101–108. <https://doi.org/10.53678/co-value.v5i3.100>
- Salsabilla, R. (2024). Penerapan pembukaan rekening mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang KM 6. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 3(4), 77–85. <https://doi.org/10.54517/jurbisman.v3i4.804>
- Wati, D. S. (2025). Implementasi layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Generasi Z di Desa Sungai Bulan Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6(2), 93–101. <https://doi.org/10.58985/jsoshum.v6i2.6970>
- Yunus, M., & Maulana, F. (2025). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah melalui mobile banking. *Menulis: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 58–67. <https://doi.org/10.5281/menulis.v4i2.138>