

ABSTRAK

Transformasi digital telah mengubah paradigma layanan perbankan di Indonesia, mendorong bank untuk menghadirkan inovasi yang mampu menjawab kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi strategi digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui aplikasi BRImo dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan pendekatan layanan berbasis pelanggan. Penelitian menggunakan metode kualitatif melalui Focus Group Discussion (FGD) dan wawancara mendalam dengan enam informan dari berbagai latar belakang profesi. Data sekunder seperti laporan kinerja BRImo turut digunakan untuk memperkuat analisis.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa BRImo memberikan kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan sehari-hari melalui penyederhanaan proses pendaftaran, desain antarmuka yang ramah pengguna, serta sistem keamanan berlapis. Inovasi fitur seperti integrasi e-wallet, QRIS, manajemen investasi, hingga pencatatan arus kas digital memperkaya pengalaman pengguna dan mendorong loyalitas. Responsivitas BRI dalam menanggapi umpan balik nasabah menjadi faktor penting dalam menjaga relevansi layanan. Disisi lain, penelitian juga mengidentifikasi keterbatasan seperti kebutuhan peningkatan stabilitas jaringan dan pengembangan fitur yang lebih adaptif bagi segmen tertentu. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep kepuasan pelanggan, inovasi teknologi, strategi digital, dan layanan berbasis pelanggan dalam konteks perbankan digital. Secara praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi bagi BRI untuk terus mengembangkan inovasi dan responsivitas layanan BRImo sebagai strategi membangun keunggulan kompetitif di era digital banking.

Kata Kunci: Strategi Digital, Inovasi Teknologi, Kepuasan Pengguna, Layanan Berbasis Pelanggan, Brimo

