JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824

Eksplorasi Penggunaan Aplikasi BRImo dalam Membentuk Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI (Studi Kasus di Lingkungan Mahasiswa Institut Bisnis dan Multimedia asmi)

Exploring The Use of The BRImo Application in Shaping BRI Customer Satisfaction and Loyalty (A Case Study among Students of Institut Bisnis dan Multimedia asmi)

Nikita Maharani Nurul Levana[1], Risma Putri Anggraini[2], Vini Laura Sari[3], Audia Inasabila[4], Robert Wellem JB Sagay[5*]
Institut Bisnis dan Multimedia asmi Jakarta
Email : nikytalevana332@gmail.com[1], putririsma1003@gmail.com[2], vinilaursari@gmail.com[3], audisabila123@gmail.com[4], robertsagay@gmail.com[5]*

Article Info

Article history :
Received : 18-11-2026
Revised : 20-11-2026
Accepted : 22-11-2026
Published : 24-11-2026

Abstract

The growth of mobile banking has changed the way people make transactions, including university students who are active users of digital banking applications such as BRImo. However, research that deeply explores customer experience within a single campus setting is still rare. This study aims to find out how students at Institut Bisnis dan Multimedia asmi (IBM asmi) use the BRImo application, and how this use shapes their satisfaction and loyalty as BRI customers. This study uses a qualitative method through in-depth interviews with ten students from several study programs, chosen using purposive sampling, along with observation and documentation. The data were analyzed using the Miles and Huberman model and strengthened with a Focus Group Discussion (FGD) involving three expert informants from the fields of technology, banking, and human resources. The results show that students started using BRImo in three ways: recommendations from the bank, campus requirements, and personal choice, with transfer, QRIS, and e-wallet top-up as the most frequently used features, almost every day. Customer experience has a positive side, such as easy access and biometric security, and a negative side, such as system disruption during busy hours. All informants said they were satisfied and planned to keep using and recommending BRImo. This study concludes that ease of use, combined with the link to campus needs, makes students loyal, although system stability still needs improvement.

Keywords* : *BRImo, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

Abstrak

Perkembangan mobile banking membuat cara masyarakat bertransaksi berubah, termasuk mahasiswa yang termasuk generasi muda pengguna aktif aplikasi perbankan digital seperti BRImo. Namun, penelitian yang membahas pengalaman nasabah secara mendalam di lingkungan satu kampus masih jarang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mahasiswa Institut Bisnis dan Multimedia asmi (IBM asmi) menggunakan aplikasi BRImo, serta bagaimana penggunaan tersebut membentuk kepuasan dan loyalitas mereka sebagai nasabah BRI. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara wawancara mendalam kepada sepuluh mahasiswa dari beberapa program studi yang dipilih secara purposive sampling, ditambah observasi dan dokumentasi. Data dianalisis dengan model Miles dan Huberman, lalu diperkuat dengan diskusi kelompok terarah (FGD) bersama tiga narasumber ahli di bidang teknologi, perbankan, dan sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa mulai menggunakan BRImo melalui tiga cara, yaitu saran dari pihak bank, kebutuhan kampus, dan keinginan sendiri, dengan fitur transfer, QRIS, dan isi ulang e-wallet sebagai fitur yang paling sering dipakai hampir setiap hari. Pengalaman nasabah

memiliki sisi positif berupa kemudahan akses dan keamanan biometrik, serta sisi negatif berupa gangguan sistem saat jam sibuk. Semua informan menyatakan puas dan berniat terus menggunakan serta merekomendasikan BRImo. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan keterkaitan dengan kebutuhan kampus membuat mahasiswa loyal, meski stabilitas sistem masih perlu diperbaiki.

Kata Kunci : BRImo, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital, terutama layanan mobile banking, telah mengubah cara masyarakat bertransaksi dengan bank. Jika dulu nasabah harus datang langsung ke kantor cabang, sekarang transaksi bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja lewat aplikasi di ponsel. Perubahan ini semakin cepat karena semakin banyak orang memakai smartphone dan karena kebiasaan masyarakat setelah pandemi yang lebih suka bertransaksi tanpa uang tunai (Miranda & Asmawan, 2025). Bank Rakyat Indonesia menjawab perubahan ini lewat BRImo, aplikasi perbankan yang menggabungkan lebih dari seratus fitur transaksi dalam satu aplikasi, mulai dari transfer, pembayaran QRIS, isi ulang e-wallet, sampai tarik dan setor tunai tanpa kartu (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., 2026).

Bagi mahasiswa, penggunaan mobile banking bukan lagi sekadar pilihan, tetapi sudah menjadi kebutuhan sehari-hari, misalnya untuk membayar Uang Kuliah Tunggal, bertransaksi di kantin lewat QRIS, transfer uang antarteman untuk keperluan tugas kelompok, sampai isi saldo aplikasi transportasi online. Institut Bisnis dan Multimedia asmi (IBM asmi) adalah salah satu kampus yang bekerja sama dengan BRI untuk pembayaran biaya kuliah, sehingga banyak mahasiswanya otomatis menjadi nasabah BRI dan pengguna BRImo, bukan karena promosi, melainkan karena kebutuhan kampus yang kemudian berpadu dengan keinginan pribadi. Kondisi ini membuat lingkungan kampus IBM asmi menjadi tempat yang tepat untuk melihat bagaimana kebiasaan bertransaksi digital terbentuk secara alami pada mahasiswa.

Kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi hal penting bagi bank di tengah ketatnya persaingan layanan perbankan digital, karena nasabah yang puas biasanya bertahan lebih lama, mau merekomendasikan ke orang lain, dan membuat bank tidak perlu mengeluarkan biaya besar untuk mencari nasabah baru (Parera et al., 2021). Beberapa penelitian sebelumnya sudah membahas hubungan antara kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan dan loyalitas nasabah, baik pada BRImo (Junanda & Alfresi, 2024) maupun aplikasi mobile banking lain (Setiagraha et al., 2023; Handoyo & Bahri, 2024). Namun, sebagian besar penelitian tersebut memakai metode kuantitatif lewat kuesioner, sehingga hanya melihat hubungan angka antarvariabel tanpa menggali lebih dalam bagaimana pengalaman dan perasaan nasabah yang sebenarnya. Penelitian kualitatif yang membahas mahasiswa di satu kampus tertentu, dengan kebiasaan transaksi yang khas seperti berbagi rekening untuk pembayaran uang kuliah, juga masih jarang dilakukan. Karena itu, masih ada celah untuk memahami bagaimana kepuasan dan loyalitas nasabah muda sesungguhnya terbentuk dari pengalaman mereka sehari-hari, bukan hanya dari hasil kuesioner.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini ingin menjawab empat pertanyaan, yaitu: Bagaimana penggunaan aplikasi BRImo di lingkungan mahasiswa IBM asmi? Bagaimana pengalaman nasabah dalam memakai aplikasi tersebut? Bagaimana penilaian nasabah terhadap penggunaan BRImo? Dan bagaimana peran penggunaan BRImo dalam membentuk loyalitas nasabah BRI di lingkungan kampus tersebut? Sesuai dengan pertanyaan itu, penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui secara mendalam bagaimana mahasiswa mulai menggunakan BRImo, bagaimana pengalaman mereka menggunakannya, seberapa puas mereka, dan bagaimana hal itu membentuk loyalitas mereka sebagai nasabah BRI.

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan di bidang administrasi bisnis digital, khususnya tentang bagaimana perilaku konsumen muda dalam menggunakan layanan keuangan digital, yang selama ini jarang dibahas lewat penelitian kualitatif (Ramadan & Efnita, 2024). Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi masukan bagi BRI untuk mengevaluasi layanan digitalnya serta memperkuat hubungan dengan nasabah muda melalui kerja sama dengan kampus.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan eksploratif, karena bertujuan memahami pengalaman dan pandangan nasabah secara mendalam, yang tidak bisa didapat hanya lewat angka (Abdussamad, 2021; Semiawan, 2020). Penelitian dilakukan di lingkungan Institut Bisnis dan Multimedia asmi (IBM asmi), Jakarta, dengan fokus pada pengalaman penggunaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah BRI dalam memakai BRImo. Subjek penelitian dipilih dengan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2022), yaitu sepuluh mahasiswa aktif dari tiga program studi (Administrasi Bisnis, Akuntansi, dan Sistem Informasi) yang memenuhi kriteria sebagai nasabah BRI aktif, pengguna aktif BRImo, dan pernah melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran QRIS, atau tarik/setor tunai tanpa kartu.

Pengumpulan data dilakukan dengan empat cara. Wawancara mendalam menjadi teknik utama, dengan pedoman wawancara yang dibagi ke dalam beberapa kelompok pertanyaan, mulai dari pertanyaan pembuka, pengalaman penggunaan, kepuasan, sampai loyalitas, dengan waktu wawancara sekitar 15 sampai 30 menit tiap informan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi untuk melihat langsung bagaimana informan bertransaksi di lingkungan kampus, misalnya saat membayar QRIS di kantin, serta dokumentasi berupa tangkapan layar aplikasi dan catatan lapangan. Sebagai pelengkap, penelitian ini juga melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama tiga narasumber ahli, yaitu seorang senior full stack developer, alumni sekolah perbankan yang pernah magang di Bank Indonesia dan BNI, serta praktisi di bidang sumber daya manusia, agar hasil penelitian bisa dilihat dari sudut pandang teknologi, perbankan, dan perilaku konsumen.

Data yang terkumpul dianalisis dengan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022), yang terdiri dari pengumpulan data, pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan berulang-ulang sampai hasilnya benar-benar sesuai dengan kondisi di lapangan. Jawaban informan dikelompokkan ke dalam empat topik utama, yaitu eksplorasi, penggunaan, kepuasan, dan loyalitas, lalu disajikan dalam bentuk narasi dan tabel. Untuk memastikan data yang didapat benar dan bisa dipercaya, peneliti melakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan jawaban antarinforman, dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi (Susanto et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dibagi menjadi empat bagian utama, yaitu eksplorasi awal mahasiswa dalam mengenal dan mulai memakai BRImo, penggunaan aplikasi dalam kegiatan sehari-hari, kepuasan nasabah terhadap pengalaman menggunakan BRImo, serta loyalitas yang terbentuk dari

pengalaman tersebut. Keempat bagian ini disusun berurutan agar terlihat bagaimana satu tahap memengaruhi tahap berikutnya, mulai dari awal mahasiswa mengenal aplikasi sampai akhirnya menjadi nasabah yang loyal.

Eksplorasi: Penggunaan Aplikasi BRImo di Lingkungan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa IBM asmi menjadi nasabah BRI dan mulai memakai BRImo melalui tiga cara yang saling berkaitan, yaitu kerja sama kampus dengan bank, kebutuhan kerja atau magang, dan keinginan sendiri. Cara pertama terlihat pada informan I-02, I-04, dan I-10 yang membuka rekening BRI karena IBM asmi bekerja sama dengan BRI untuk pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), sehingga memiliki rekening BRI menjadi syarat yang hampir tidak bisa dihindari. Cara kedua terlihat pada I-05, I-07, I-08, dan I-09 yang membuka rekening karena kebutuhan magang, di mana gaji magang mereka dibayarkan lewat rekening BRI. Cara ketiga, yang lebih atas kemauan sendiri, terlihat pada I-01, I-03, dan I-06 yang memilih BRI karena merasa layanannya lengkap dan bank ini punya nama baik. Ketiga cara ini menunjukkan bahwa mahasiswa mulai memakai BRImo tidak selalu karena keinginan sendiri sejak awal, tetapi lebih sering karena kebutuhan yang berkaitan dengan status mereka sebagai mahasiswa atau anak magang.

Setelah rekening dibuka, hampir semua informan langsung memasang dan memakai BRImo tanpa menunggu lama, dan sebagian besar melakukannya sendiri tanpa diarahkan, meski beberapa seperti I-02, I-03, dan I-07 mendapat saran langsung dari petugas bank saat membuka rekening. Rasa ragu yang dirasakan informan tergolong kecil; hanya I-03 yang sempat ragu karena belum terbiasa memakai mobile banking, tetapi setelah beberapa kali mencoba, ia merasa aman dan nyaman, sementara I-10 menyesuaikan diri sedikit demi sedikit sesuai kebutuhan kuliahnya. Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model yang menyebutkan bahwa jika sebuah aplikasi terasa mudah dipakai, orang akan lebih cepat menerima dan memakainya secara rutin (Ramadan & Efnita, 2024). Kemudahan mendaftar BRImo yang hanya membutuhkan KTP tanpa harus ke kantor cabang, seperti disampaikan I-01 dan dibenarkan oleh I-08 serta I-09 yang mendaftar sepenuhnya lewat aplikasi, menjadi salah satu alasan mengapa mahasiswa cepat terbiasa memakai BRImo.

Ketika ditanya alasan utama memilih BRImo, semua informan sama-sama menyebut kemudahan dan kenyamanan sebagai alasan utama, meski masing-masing punya penekanan yang sedikit berbeda. I-01 dan I-04 menyoroti biaya administrasi yang murah, I-05 menyukai tampilan aplikasi yang menurutnya paling bagus dibanding aplikasi mobile banking lain, I-06 tertarik dengan transfer gratis ke sesama pengguna BRI, sementara I-08 dan I-09 menyukai fitur QRIS yang bisa langsung dipakai dari halaman utama tanpa harus login dulu. Perbedaan penekanan ini menunjukkan bahwa meskipun awalnya mahasiswa memakai BRImo karena kebutuhan kampus atau kerja, mereka tetap memakainya karena merasakan sendiri manfaatnya, sejalan dengan temuan Miranda dan Asmawan (2025) bahwa kemudahan bertransaksi digital membuat mahasiswa merasa lebih puas, khususnya untuk urusan pembayaran kuliah. Dengan kata lain, kebutuhan kampus menjadi alasan awal, tetapi pengalaman yang mudah dan nyaman itulah yang membuat mahasiswa terus memakai BRImo dengan sukarela.

Penggunaan: Pengalaman Nasabah dalam Memanfaatkan Aplikasi BRImo

Latar belakang program studi informan turut memberi warna berbeda pada hasil penelitian ini. Informan dari Program Studi Sistem Informasi (I-05, I-06, I-07) lebih banyak menyoroti hal-hal teknis, seperti tampilan aplikasi dan sistem keamanan biometrik. Informan dari Program Studi Akuntansi (I-08, I-09, I-10) lebih memperhatikan fitur pencatatan transaksi, seperti mutasi rekening yang bisa disaring dan diurutkan. Sementara itu, informan dari Program Studi Administrasi Bisnis (I-01, I-02, I-03, I-04) melihat pengalaman memakai BRImo secara lebih umum. Meski begitu, pandangan mereka tentang kemudahan dan kelengkapan fitur BRImo secara umum tetap sama, yang menunjukkan bahwa BRImo bisa diterima baik oleh mahasiswa dari berbagai jurusan, tidak hanya yang paham teknologi.

Intensitas penggunaan BRImo pada informan tergolong tinggi. Delapan dari sepuluh informan (I-02, I-03, I-04, I-05, I-07, I-08, I-09, I-10) memakai BRImo hampir setiap hari, sekitar lima sampai sepuluh kali seminggu, bahkan I-09 menyebut hampir semua transaksi hariannya kini memakai BRImo. Dua informan lain punya pola yang berbeda: I-01 hanya memakai BRImo untuk membayar kuliah dan transaksi besar, sementara untuk kebutuhan harian masih memakai aplikasi bank lain, sedangkan I-06 memakainya hanya beberapa kali sebulan, biasanya saat menerima transfer dari keluarga. Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun kebanyakan mahasiswa sudah menjadikan BRImo sebagai aplikasi utama, sebagian kecil masih memakainya sebagai aplikasi tambahan saja.

Dari segi fitur, transfer dan QRIS menjadi fitur yang paling sering dipakai oleh hampir semua informan, diikuti oleh isi ulang e-wallet, cek mutasi rekening, dan pemakaian Virtual Account BRI (BRIVA) untuk pembayaran kuliah. Fitur lain yang lebih rumit seperti deposito dan emas digital baru dipakai oleh sebagian kecil informan, yaitu I-02 dan I-08, yang juga sudah lebih lama menjadi nasabah BRI. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung memakai fitur dasar yang sering dibutuhkan terlebih dahulu, baru kemudian mencoba fitur lain setelah merasa cukup percaya dengan aplikasinya. Kemudahan BRImo yang menaruh menu cepat QRIS di halaman utama tanpa harus login, seperti disukai I-02 dan I-08, membuat mahasiswa semakin sering memakai aplikasi ini karena tidak perlu banyak langkah (Junanda & Alfresi, 2024).

Semua informan sepakat bahwa BRImo sangat membantu kegiatan mereka sebagai mahasiswa, mulai dari membayar kuliah, transportasi online, membeli makanan di kantin, sampai berbagi biaya tugas kelompok. Penekanan masing-masing informan memang berbeda; I-04 menyoroti gaya hidupnya yang jadi lebih praktis tanpa perlu membawa uang tunai, I-02 menekankan manfaat menabung lewat fitur deposito dan emas digital, sementara I-09 menyukai fitur tarik tunai tanpa kartu karena ia jarang membawa dompet. Hal ini menunjukkan bahwa BRImo bukan lagi sekadar alat transaksi, tetapi sudah menjadi bagian dari kebiasaan sehari-hari mahasiswa, baik untuk urusan kuliah, sosial, maupun gaya hidup.

Kepuasan: Penilaian Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi BRImo

Dari segi kepuasan, semua informan menilai tampilan BRImo modern, rapi, dan cukup mudah dipahami, meski sebagian perlu waktu sedikit untuk terbiasa di awal. Penilaian paling tinggi datang dari I-05 yang merasa tampilan BRImo paling bagus dibanding aplikasi mobile banking lain yang pernah ia pakai, sementara I-01 menyukai desain kotak berwarna yang memudahkan mencari

fitur, dan I-09 menghargai karena semua fitur utama sudah terlihat langsung di halaman depan. Sebagian kecil informan sempat bingung dengan istilah tertentu, misalnya I-08 dan I-09 yang awalnya bingung dengan sebutan Virtual Account sebagai 'BRIVA', serta I-02 yang sempat kesulitan mencari menu QRIS, tetapi kebingungan ini hanya sebentar dan tidak mengurangi penilaian yang tetap positif. Fitur keamanan biometrik, baik sidik jari maupun pemindai wajah, juga dipuji oleh I-05 karena membuat transaksi terasa aman sekaligus tetap cepat, sesuai dengan temuan Tursinah dan Iqbal Fasa (2024) bahwa keamanan data sangat memengaruhi kepuasan nasabah pengguna mobile banking.

Di sisi lain, hampir semua informan pernah mengalami masalah teknis, dan keluhan yang paling sering muncul adalah loading lama dan transaksi tertunda saat jam sibuk, seperti dialami I-03, I-04, I-07, dan I-10. Beberapa mengalami masalah yang lebih serius: I-02 pernah mengalami sistem tidak bisa diakses sama sekali selama beberapa jam sampai membuatnya panik karena tidak bisa membayar makanan, I-05 pernah mengalami transaksi gagal yang baru selesai setelah enam sampai dua belas jam, dan I-08 tidak bisa membuka aplikasi dini hari karena sedang ada perbaikan sistem. Sebaliknya, I-01 dan I-06 merasa masalah yang mereka alami lebih karena sinyal internet, bukan karena aplikasinya, sementara I-09 mengaku belum pernah mengalami masalah berarti. Perbedaan ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap gangguan sistem cukup berbeda-beda tergantung pengalaman masing-masing orang.

Dari hasil ini terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap BRImo punya dua sisi: sisi baik berupa kemudahan pemakaian dan tampilan yang bagus, serta sisi kurang baik berupa gangguan sistem, terutama saat jam sibuk yang biasanya bertepatan dengan jam istirahat kuliah atau makan siang. Artinya, sebagus apa pun tampilan dan kelengkapan fitur BRImo, gangguan yang terjadi di saat penting, misalnya sedang membayar di kasir, bisa membuat kepercayaan nasabah menurun, meskipun sebelumnya mereka sudah punya pengalaman yang baik (Octavia & Arnomo, 2023). Hal serupa juga ditemukan oleh Monintja dkk. (2024), bahwa kualitas layanan BRI Mobile memang berpengaruh pada kepuasan nasabah, tetapi kestabilan sistem biasanya lebih berpengaruh dibanding tampilan aplikasi saja.

Secara keseluruhan, penilaian informan tetap condong positif; sebagian besar menyatakan puas sampai sangat puas, meski ada juga catatan tentang biaya administrasi dan saldo mengendap yang menurut I-01 dan I-06 cukup memberatkan, serta kewajiban mengaktifkan GPS setiap membuka aplikasi yang menurut I-05 kurang praktis. Pendapat ini juga didukung oleh narasumber ahli dalam FGD, yang menyebut bahwa gangguan sistem saat jam sibuk adalah hal yang umum terjadi pada aplikasi mobile banking berskala besar, dan bisa diperbaiki dengan pengelolaan server yang lebih baik. Dari sisi perbankan, kestabilan layanan dianggap sebagai faktor penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dalam jangka panjang. Artinya, BRI perlu terus memperbaiki kestabilan sistemnya, tidak hanya menambah fitur baru, agar kepuasan nasabah bisa lebih terjaga.

Loyalitas: Peran Penggunaan Aplikasi BRImo dalam Membentuk Loyalitas Nasabah

Dari sisi loyalitas, semua sepuluh informan menyatakan akan tetap memakai BRImo di masa depan. Alasannya berbeda-beda, tapi kebanyakan mengarah pada rasa nyaman dan sudah terbiasa, seperti disampaikan I-03, I-04, I-07, I-09, dan I-10. Sebagian lain punya alasan yang lebih khusus, seperti I-01 yang mengaitkannya dengan rencana menerima gaji nanti karena banyak perusahaan memakai rekening BRI, I-02 yang menyukai fitur investasi untuk masa depan, dan I-03 yang

percaya pada BRI sebagai lembaga. Hal ini menunjukkan bahwa niat untuk terus memakai BRImo sudah cukup kuat di antara para informan, sejalan dengan temuan Handoyo dan Bahri (2024) bahwa niat memakai kembali menjadi salah satu tanda utama loyalitas nasabah pada layanan mobile banking.

Ketika ditanya soal kemungkinan pindah ke bank lain, tidak ada satu pun informan yang benar-benar berniat pindah, walau tingkat pertimbangannya berbeda-beda. Sebagian menyatakan dengan yakin tidak ingin pindah, seperti I-01, I-02, I-05, I-07, dan I-08. Sebagian lain, yaitu I-03 dan I-04, hanya ingin menambah rekening di bank lain untuk memanfaatkan promo, bukan untuk meninggalkan BRImo, sementara I-06 sempat berpikir untuk pindah karena biaya admin yang dirasa cukup besar, tapi belum benar-benar memutuskan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa cukup sulit berpindah dari BRImo, bukan hanya karena puas dengan layanannya, tetapi juga karena sudah terikat dengan kebutuhan kampus, luasnya jaringan BRI, dan kebiasaan yang sudah terbentuk selama bertahun-tahun kuliah.

Selain niat untuk terus memakai, semua informan juga bersedia merekomendasikan BRImo kepada orang lain, dengan alasan yang berbeda-beda sesuai pengalaman masing-masing. I-05 merekomendasikannya untuk orang yang baru pertama kali memakai mobile banking karena mudah dipakai, I-06 menonjolkan transfer gratis ke sesama pengguna BRI dalam keluarganya, I-08 menyebut fitur beli emas digital sebagai nilai tambah, dan I-09 menyoroti luasnya jaringan ATM BRI sampai ke daerah. Kesediaan untuk merekomendasikan ini menunjukkan bahwa rasa percaya terhadap BRI dan kenyamanan yang sudah terbentuk membuat loyalitas nasabah bukan hanya soal terus memakai aplikasi, tetapi juga soal mau mengajak orang lain memakainya juga (Parera et al., 2021).

Pandangan narasumber ahli dalam FGD menambah beberapa hal penting. Dari sisi teknologi, banyaknya mahasiswa yang memakai fitur transfer dan QRIS menunjukkan bahwa tampilan BRImo berhasil menempatkan fitur yang paling dibutuhkan di tempat yang mudah dijangkau. Dari sisi perbankan, keterkaitan BRImo dengan kebutuhan pembayaran kuliah dianggap membuat mahasiswa sulit untuk pindah ke bank lain. Namun, dari sisi perilaku pengguna, loyalitas yang terbentuk karena kebiasaan seperti ini bisa saja melemah kalau pengalaman positif tidak dijaga, terutama soal kestabilan sistem yang sudah menjadi keluhan utama. Artinya, BRI tidak bisa hanya mengandalkan keterikatan mahasiswa dengan kebutuhan kampus, tetapi juga harus terus memperbaiki layanan agar loyalitas ini bisa bertahan lama.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mahasiswa Institut Bisnis dan Multimedia asmi mulai memakai BRImo melalui tiga cara, yaitu kerja sama kampus dengan BRI, kebutuhan kerja atau magang, dan keinginan pribadi, dengan fitur transfer, QRIS, dan isi ulang e-wallet sebagai fitur yang paling sering dipakai hampir setiap hari, baik untuk kebutuhan kuliah maupun pribadi. Pengalaman nasabah memiliki dua sisi, yaitu kemudahan akses, transaksi cepat, dan keamanan biometrik sebagai sisi baik, serta gangguan sistem saat jam sibuk sebagai keluhan yang paling banyak disampaikan. Meski begitu, semua informan menyatakan puas dan menunjukkan loyalitas yang kuat, terlihat dari niat untuk terus memakai, kesediaan merekomendasikan ke orang lain, dan kecilnya keinginan untuk pindah ke bank lain, yang muncul dari gabungan kebiasaan, kepercayaan terhadap BRI, dan keterkaitan dengan kebutuhan kampus. Hasil ini menjawab keempat rumusan

masalah penelitian sekaligus menunjukkan bahwa BRImo mampu membentuk kepuasan dan loyalitas mahasiswa, meski kestabilan sistem masih menjadi hal yang perlu segera diperbaiki.

Secara teori, penelitian ini menambah pemahaman bahwa loyalitas nasabah muda tidak hanya terbentuk dari rasa suka terhadap aplikasi, tetapi juga dari kebiasaan dan keterikatan dengan kebutuhan kampus. Secara praktis, hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi BRI untuk memperkuat kestabilan sistem, terutama saat jam sibuk, serta memperluas kerja sama dengan kampus-kampus lain untuk menjangkau nasabah muda. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan, yaitu jumlah informan yang hanya berasal dari satu kampus dan metode kualitatif yang tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak kampus dan bisa juga menggabungkan metode kualitatif dengan kuantitatif agar hasilnya lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Zuchri. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. CV. Syakir Media Press.

CNN Indonesia. (2026, 4 Februari). BRImo Raih 45,9 Juta Pengguna di 2025, Catat Transaksi Rp7.057 Triliun. Diakses dari https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20260204150232-625-1324549/brimo-raih-459-juta-pengguna-di-2025-catat-transaksi-rp7057-triliun

Handoyo, B., & Bahri, R. S. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Risiko dan Fitur Spesifik terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank X: Peran Mediasi Kepuasan dan Moderasi Literasi Digital. JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 6, 1–14. https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2

Junanda, O., & Alfresi, A. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Pelayanan Aplikasi Brimo pada Bank BRI KCP Sudirman. MDP Student Conference (MSC) 2024. https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/7236/1869

Miranda, L. Z., & Asmawan, M. C. (2025). The Effect of Convenience and Efficiency on the Use of Mobile Banking for UKT Payments. Article History, 14(1). https://ejournal.unibabwi.ac.id/index.php/sosioedukasi/index

Monintja, H. W., Simbiak, Y. V. R., & Kawengian, M. G. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI di Kota Manado. Jurnal Ilmiah EQUIL, 5(1).

Octavia, E. Y., & Arnomo, S. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking dan Produk Bank terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia di Batam. Jurnal Comasie, 09(06), 1–10.

Parera, N. O., Susanti, E., & Artikel, I. (2021). Loyalitas Nasabah dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB), 2(1). https://ejournal.jic.ac.id/ideb/

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2026). BRImo (Google Play). https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.bri.brimo

Ramadan, C. S., & Efnita, Y. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Customer Satisfaction dalam Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Payment Dana. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 18(1), 193. https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.2993

Semiawan, C. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan. Grasindo.

Setiagraha, D., Sakti, I. P., & Batin, M. H. (2023). Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting, 4(1), 39–48. https://doi.org/10.47065/arbitrase.v4i1.1029

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif). Alfabeta.

Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah. http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/qosim

Tursinah, M., & Iqbal Fasa, M. (2024). Analisis Peran Keamanan Data dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Penggunaan Mobile Banking. JIEMAS: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Syariah, 3, 481–486.