

## KOMPETENSI SDM BANK BRI CABANG KARTINI DALAM MEMANFAATKAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DIGITAL

Eka Wildanu, Firdha Rahmayanti  
Universitas Muhammadiyah Cirebon  
*eka.wildanu@umc.ac.id*

### Abstrak

Era globalisasi menuntut segenap sumber daya manusia khususnya di dunia perbankan memiliki kompetensi yang mumpuni dalam memanfaatkan teknologi komunikasi digital agar masyarakat selaku nasabah dapat meleak informasi atau mendapatkan edukasi terkait dengan penggunaan fitur digital tersebut. Dalam banyak teori, proses komunikasi dapat berlangsung secara konteks situasional (*situational context*). Situasi sangat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis – antropologis - psikologis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan sangat mungkin dipengaruhi oleh perspektif teoretis yang ada. Penelitian ini membahas tentang kompetensi SDM Bank BRI Cabang Kartini Kota Cirebon dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan nasabahnya secara praktis, efektif, dan efisien melalui penggunaan fitur aplikasi BRImo. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa pemberian informasi secara digital dapat mengatasi masalah penumpukan antrean yang biasa terjadi pada saat kegiatan pelayanan di kantor cabang.

**Kata Kunci:** Globalisasi, Komunikasi, Digitalisasi, Perbankan, Nasabah

### Abstract

*The era of globalization requires that all human resources, especially in the banking world, have competent competencies to implement digital communication technology so that the public as customers can be informed or get education related to the use of these digital features. In many theories, the communication process can take place in a situational context. Situations greatly influence the fluency of communication, especially situations related to sociological-anthropological-psychological factors. This research uses qualitative methods and is very likely to be influenced by existing theoretical perspectives. This research discusses the competence of HR Bank BRI Kartini Branch, Cirebon City in fulfilling the demands and needs of its customers practically, effectively, and efficiently through the use of the BRImo application features. The conclusion of this study is that providing digital information can overcome the problem of queuing that usually occurs during service activities at branch offices.*

**Keywords:** Globalization, Communication, Digitalization, Banking, Customer

### PENDAHULUAH

Era globalisasi ditandai dengan kemajuan di berbagai bidang masyarakat, baik dari segi ekonomi, politik, teknologi, ilmu pengetahuan maupun industri. Di era ini, perusahaan / instansi / lembaga khususnya di dunia perbankan dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan bagi kepuasan para nasabahnya. Salah satu

caranya adalah dengan memberikan kesan positif, baik dari segi pelayanan maupun produk yang ditawarkan terhadap nasabahnya.

Selama 10 tahun terakhir *digital banking* menunjukkan peningkatan yang sangat tajam. Hal itu ditandai dengan munculnya produk-produk perbankan berbasis digital. Dimulai dari *mobile*

*banking, digital money* atau *electronic money, cashless transaction* melalui *QR Code*, dan transaksi berbasis *biometric*. Pesatnya perkembangan teknologi digital perbankan menjadi tantangan baru. Industri perbankan dihadapkan pada dua pilihan: ikut mengadopsi teknologi digital agar bank tetap *survive* atau tetap konvensional

(<https://yonulis.com/2020/03/14/pengaruh-digitalisasi-keuangan-terhadap-relationshipmanager-perbankan/>).

Persaingan yang makin ketat di industri perbankan seiring dengan kehadiran perusahaan *financial technology (fintech)* membuat bank harus melakukan transformasi menuju tren perbankan masa depan atau *future banking*. Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo pernah mengatakan langkah cepat dan adaptif industri perbankan nasional harus bergeser dari konvensional menuju digitalisasi ([mediaindonesia.com](http://mediaindonesia.com)).

Sedangkan menurut pemerhati perbankan, Hestanto, dalam *website* pribadinya menjelaskan bahwa ledakan penggunaan *smartphone*, tablet, internet, dan aplikasi yang saling terhubung memungkinkan relasi *business-to-business (B2B)* dan *business-to-customer (B2C)* berjalan dengan baik. Ini membuat perusahaan mampu berinteraksi secara personal, langsung dan *real time* dengan konsumen dan *partner* bisnis tanpa batasan (<https://www.hestanto.web.id/transformasi-digital-perbankan-indonesia/>).

Lalu bagaimana dengan sikap BRI dalam menghadapi tantangan era digitalisasi? Dikutip dari laman <https://www.wartaekonomi.co.id/read98759/bri-siap-sambut-era-digitalisasi-perbankan-dengan-brisat.html>, BRI siap menyambut era digitalisasi perbankan. Guna menyambut itu, BRI telah mempersiapkan satelit BRI atau BRISat yang diluncurkan awal Juni 2020. Dijelaskan, infrastruktur ini berguna untuk memperkuat dan mengoptimalkan jaringan

BRI baik konvensional maupun online. Saat ini, dua ujung tombak BRI untuk meningkatkan jangkauan jasa layanan perbankan hingga ke wilayah-wilayah terpencil adalah Teras BRI dan layanan BRILink.

Sepanjang Januari hingga Maret 2016, jumlah unit Teras BRI bertambah dari 3.078 di triwulan I tahun 2015 menjadi 3.179 unit di triwulan I tahun 2016. Sementara untuk layanan *branchless banking* Bank BRI yang populer disebut BRILink, jumlah agen BRILink tumbuh sebesar 214,58% dari periode yang sama tahun lalu atau menjadi 59.318 agen yang tersebar di seluruh pelosok tanah air. Sedangkan jumlah transaksi yang dilayaninya terus meningkat pesat, dari 2,30 juta transaksi di triwulan I tahun 2015 menjadi 15,10 juta transaksi di triwulan I tahun 2016 atau tumbuh sebesar 656,52% (<https://www.wartaekonomi.co.id/read98759/bri-siap-sambut-era-digitalisasi-perbankan-dengan-brisat.html>).

Dari gambaran umum di atas, penulis tertarik untuk menggali data dan informasi di lapangan guna menemukan jawaban terkait bagaimana kompetensi sumber daya BRI Cabang Kartini Kota Cirebon dalam mengimplementasikan digitalisasi agar masyarakat/nasabah menjadi melek teknologi informasi dan komunikasi?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi sumber daya BRI Cabang Kartini Kota Cirebon dalam mengimplementasikan digitalisasi agar masyarakat/nasabah menjadi melek teknologi informasi dan komunikasi.

Secara teroretis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan di bidang perbankan dan ilmu komunikasi dalam perspektif kehumasan ditinjau dari aspek penguasaan teknologi digital. Sedangkan secara praktik, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau panduan para praktisi perbankan maupun

kehumasan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terutama menghadapi berbagai tantangan di era digitalisasi.

Secara etimologis atau menurut asal katanya, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. perkataan *communis* tersebut berarti sama, yaitu kesamaan makna mengenai suatu hal. Sedangkan secara termonologis, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Dari pengertian tersebut, komunikasi jelas melibatkan sejumlah orang, di mana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Jadi, yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia (Uchjana, 2008:3-4).

Sebetulnya, dalam berkomunikasi sebelum pesan komunikasi dapat diterima secara rohani (*accepted*), terlebih dahulu harus dipastikan dapat diterima secara inderawi (*received*), dalam arti kata bebas dari hambatan mekanis. Apakah pesannya dapat diterima secara rohani ataupun tidak, itu merupakan masalah lain (Uchjana, 2008:15).

Pada saat ini dan masa depan, ilmu komunikasi itu sendiri dapat dan akan semakin terspesialisasikan. Dapat dikembangkan mata kuliah, konsentrasi atau program studi yang baru, misalnya: komunikasi kriminal, krisis, legal, digital, pofetik (Qurani), legislatif (sebagai bagian dari komunikasi politik), instruksional, hewan, atau bahkan antargalaksi (Mulyana, 2011:5).

Komunikasi digital dan kesehatan sudah jauh lebih berkembang di luar negeri, seperti yang diteliti Wall (2005), Jenkins (2008), Collins (2005), dan Babrow (2009). Namun, di fakultas, jurusan atau program studi ilmu komunikasi di Indonesia belum banyak perkembangannya, setidaknya sebagai bidang ilmu (mata kuliah) dan sebagai bidang penelitian (Mulyana, 2011:5-6).

Konsep dasar komunikasi digital merupakan konsep-konsep penting menyangkut komunikasi digital, di antaranya konsep mengenai internet serta elemen lainnya. Konsep komunikasi digital ini akan terus berkembang mengikuti perkembangan penemuan alat-alat berbasis teknologi (<https://pakarkomunikasi.com/konsep-dasar-dalam-komunikasi-digital>).

Mengutip situs <https://pendidikan.co.id/pengertian-digital/>, digital dapat didefinisikan sebagai suatu penggambaran dari suatu keadaan atau juga situasi bilangan yang terdiri dari angka, yakni angka 0 serta 1 atau *off* serta *on* (bilangan Biner atau dikenal juga dengan istilah *Binary Digit*. Pendapat lain menyatakan bahwa definisi *digital* adalah suatu sinyal atau data yang kemudian dinyatakan di dalam serangkaian angka, yakni 0 dan 1, pada umumnya itu diwakili oleh adanya nilai kuantitas fisik, seperti halnya tegangan atau pun polarisasi magnetik.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Secara teoretis, metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Metodologi dipengaruhi atau berdasarkan perspektif teoretis yang digunakan untuk melakukan penelitian, sementara perspektif teoretis itu sendiri adalah suatu kerangka penjelasan atau interpretasi yang memungkinkan peneliti memahami data dan menghubungkan data yang rumit dengan peristiwa dan situasi lain (Mulyana, 2010:145).

Dalam penelitian kualitatif, akan terjadi tiga kemungkinan terhadap “masalah” yang dibawa oleh peneliti dalam penelitian. Pertama, “masalah” yang dibawa oleh peneliti tetap, sehingga sejak

awal sampai akhir penelitiannya sama. Dengan demikian judul proposal dengan judul laporan penelitian sama. Kedua, “masalah” yang dibawa peneliti setelah masalah yang telah disiapkan. Dengan demikian tidak terlalu banyak perubahan, sehingga judul penelitian cukup disempurnakan. Ketiga, “masalah” yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berubah total, sehingga harus “ganti” masalah. Dengan demikian, judul proposal dengan judul penelitian tidak sama (Sugiyono, 2011:205).

Istilah penelitian kualitatif pada mulanya bersumber dari pertentangan antara pengamatan kualitatif dengan pengamatan kuantitatif. Kirk dan Miller (dalam Meleong, 2017:2-3) menyatakan kualitas menunjuk segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum atau jumlah tersebut. Atas dasar pertimbangan itulah penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Dalam banyak tradisi penelitian, merumuskan hipotesis dilakukan secara khas atas dasar *trial and error*. Oleh karena itu, Honer dan Hunt mengatakan, hipotesis memiliki alasan yang kurang akurat namun tetap beralasan. Alasannya adalah logis dan diterima menurut logika keilmuan dan tradisi ilmiah, sedangkan kebenarannya bersifat kemungkinan, dan untuk itu harus diuji dengan data di lapangan (Bungin, 2005:4).

Adapun teknik pengumpulan data kualitatif yang penulis lakukan pada penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi baik berupa rekaman maupun gambar/foto. Sebagaimana dijelaskan Emzir (2016:46), pengumpulan data melalui observasi penulis lakukan dengan cara merekam berlangsungnya pengamatan di lapangan. Teknik dan waktu tempat berlangsungnya perekaman pengamatan memainkan peranan penting dalam keberhasilan dan kegagalannya.

Perekaman pengamatan tentang kejadian saat terjadinya akan mengurangi bias pada pemilihan apa yang akan direkam/dicatat peneliti, apabila terlambat dalam mencatat pengamatan akan menyebabkan terlupanya aspek yang penting.

Proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan yang terakhir adalah penafsiran data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank BRI Cabang Kartini Kota Cirebon merupakan kantor cabang yang terletak di pusat Kota Cirebon, Jawa Barat. Memiliki 19 unit, 8 kantor kas, dan 1 kantor cabang pembantu. BRI Cabang Kartini Kota Cirebon hadir untuk membantu masyarakat yang membutuhkan peran lembaga keuangan dalam melakukan transaksi penyimpanan dana ataupun peminjaman dana.

Kemajuan teknologi dalam jangka pendek akan menyebabkan pergeseran dalam struktur industri yang ada. Dalam tuntutan memenuhi permintaan konsumen yang dinamis, digitalisasi proses adalah solusinya. Hal tersebut juga mendorong sumber daya manusia harus menyesuaikan dengan perubahan struktur dalam industri. Pada jangka pendek, hal ini mungkin mempengaruhi eksistensi dari pekerjaan seorang *relationship manager* di bank tradisional yang biasanya memerlukan waktu lebih serta data yang lebih kompleks dalam menganalisis kelayakan kredit (<https://yonulis.com/2020/03/14/pengaruh-digitalisasi-keuangan-terhadap-relationship-manager-perbankan/>).

Tentunya, bank tradisional tidak akan diam begitu saja menghadapi gempuran perusahaan *fintech* mengingat

besarnya peran perbankan terhadap pergerakan perekonomian di Indonesia. Sehingga dalam jangka panjang, bank tradisional akan beradaptasi dan akan tercapai titik ekuilibrium baru dengan perubahan pada aspek *job analysis*, *job description*, serta *job specification* yang berorientasi pada kemudahan dan kecepatan melayani konsumen serta *selection and recruitment* yang memenuhi kebutuhan *skill* keuangan dan TI (<https://yonulis.com/2020/03/14/pengaruh-digitalisasi-keuangan-terhadap-relationship-manager-perbankan/>).

BRImo merupakan pengembangan dari aplikasi BRI *Mobile* yang berkolaborasi dengan *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik hanya dalam satu menu transaksi. Aplikasi keuangan digital Bank BRI yang terbaru ini berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun *non-nasabah* BRI untuk dapat bertransaksi dengan *user interface* dan *user experience* terbaru, dan fitur-fitur menarik lainnya dengan pilihan *source of fund* atau sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening giro/tabungan/tbank (Sumber: Suara.com, 28 Februari 2019).



Gambar 1

Aksi kampanye produk BRImo BRI Cabang Kartini Kota Cirebon  
(Dok. Firdha Rahmayanti)

Data yang dirilis media siber *cncindonesia.com* per tanggal 5 Mei 2020 tercatat bahwa terjadi lonjakan transaksi di Bank BRI melalui aplikasi perbankan. Berdasarkan data tiga bulan terakhir transaksi yang menggunakan *internet banking* maupun BRImo meningkat 61% dibandingkan bulan Januari 2020. Adapun lonjakan kenaikan transaksi mencatatkan sebanyak 32 juta kali transaksi dengan volume mencapai lebih dari Rp20 triliun. Sedangkan pertumbuhan transaksi BRImo pada Maret 2020

dibandingkan bulan sebelumnya mencapai 28%.

Hasil wawancara penulis dengan **Customer Service** BRI Cabang Kartini Kota Cirebon, Virzha Yuniar, Bank BRI terus berupaya meningkatkan dan memutakhirkan pelayanannya dalam hal perbankan digital. Tidak terkecuali aplikasi BRImo ini. Penambahan fitur-fitur penunjang transaksi digital perbankan BRI tentu saja dapat memberikan keuntungan baik bagi nasabah maupun pekerja BRI itu sendiri. Fitur tambahan yang paling terbaru yaitu fitur pembukaan rekening

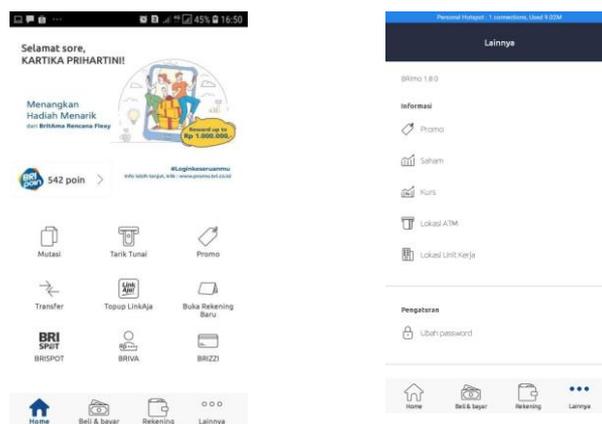
melalui aplikasi BRImo. Dengan fitur ini, nasabah tidak perlu datang ke unit cabang BRI untuk melakukan pembukaan rekening, yang tentunya memberikan keleluasaan nasabah selama adanya pandemi Covid-19.

Banyaknya kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ini tidak serta merta membuat para nasabah beralih menggunakan aplikasi BRImo. Tidak sedikit nasabah yang kurang mempercayai berbagai kemudahan dari aplikasi ini sebagai akibat dari maraknya tindak kejahatan *pishing* (Sumber: shinhan.co.id).

“BRImo menyediakan fitur untuk melakukan pembelian pulsa, top-up Gopay, PLN Prabayar, pencetakan token PLN dan top-up LinkAja. Selain itu, terdapat pula fitur

untuk melakukan berbagai pembayaran, seperti pembayaran Briva, kartu kredit BRI, kartu kredit bank lain, Telkom, pulsa pascabayar, tiket KAI, BPJS, cicilan finance, tagihan listrik PLN, PLN non-taglis, dan pembayaran asuransi,” kata Yuniar saat diwawancarai penulis.

Dalam penggunaan aplikasi BRImo, nasabah dapat mengaksesnya dengan sangat mudah. Pada tampilan *homescreen*, nasabah akan disuguhkan oleh *tools* yang simpel dan praktis. Terdapat pula menu promosi dan informasi yang akan menampilkan informasi, seperti info kurs, info saham, lokasi ATM, lokasi unit kerja dan sebagainya.



Gambar 2  
Homescreen Aplikasi BRImo

Proses kegiatan perbankan seperti transfer dan pengecekan mutasi rekening milik nasabah biasanya dilakukan di kantor Bank BRI. Hal ini tentu saja sangat menyita waktu, mengingat banyaknya nasabah yang juga bertransaksi di kantor Bank BRI. BRImo memberikan kemudahan dan keefisienan waktu dengan menghadirkan fitur transfer dan pengecekan mutasi hanya dalam satu aplikasi saja.

BRImo memiliki fitur penarikan tunai tanpa kartu ATM. Cara

pengoperasiannya pun sangat mudah. Nasabah dapat memilih fitur Tarik Tunai pada *homescreen* BRImo, kemudian nasabah memasukan nominal uang yang akan ditarik di mesin ATM. Selanjutnya, nasabah akan mendapatkan kode tarik tunai tanpa kartu yang bersifat unik dan berlaku hanya 5 menit yang akan diinput di mesin ATM. Fitur ini tentu saja sangat memudahkan nasabah ketika nasabah lupa membawa kartu ATM-nya.

Fitur pembukaan rekening secara *online* melalui aplikasi BRImo ini

merupakan fitur tambahan yang paling terbaru. Dengan fitur ini, nasabah tidak perlu datang ke unit cabang BRI untuk melakukan pembukaan rekening yang tentu saja memberikan keleluasaan nasabah selama adanya pandemi Covid-19. BRImo melayani pembukaan untuk jenis rekening tabungan BritAmax. Jenis tabungan ini sangat cocok untuk generasi milenial karena BritAmax hanya mengenakan setoran saldo awal Rp100.000 biaya administrasi Rp5.000 dan saldo minimal Rp10.000 dan juga tidak memerlukan waktu yang lama seperti pembukaan rekening di kantor bank karena sifatnya yang *online*, nasabah hanya membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit pada saat pembuatan rekening tabungan BritAmax.

“Untuk nasabah yang sebelumnya sudah pernah melakukan peregistrasian BRImo, dapat segera melakukan *login* dengan *user* dan *password* sebelumnya. BRImo juga dilengkapi dengan fasilitas *finger print* dan *face-id* yang lebih memudahkan nasabah dalam melakukan *login* aplikasi BRImo sehingga dapat masuk ke dalam aplikasi lebih cepat dan aman. Fitur ini bisa digunakan pada *device* yang sudah *support* oleh fasilitas *finger print* dan *face-id*,” papar Yuniar menjelaskan kepada penulis.

Bank BRI senantiasa terus berupaya meningkatkan dan

memutakhirkan pelayanannya dalam hal perbankan digital. Tidak terkecuali produk aplikasi BRImo ini. Penambahan fitur-fitur penunjang transaksi digital perbankan BRI tentu saja dapat memberikan keuntungan baik bagi nasabah maupun pekerja BRI itu sendiri. Fitur tambahan yang paling terbaru yaitu fitur pembukaan rekening melalui aplikasi BRImo ini.

Dengan fitur ini, nasabah tidak perlu datang ke unit cabang BRI untuk melakukan pembukaan rekening yang tentu saja memberikan keleluasaan nasabah. Nasabah dapat mengakses aplikasi ini jika sudah melakukan registrasi di *customer service*. Setelah nasabah melakukan registrasi di *customer service*, nasabah dapat melakukan *login* pada aplikasi sesuai dengan *user* dan *password* yang sudah didaftarkan.

“Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank BRI tentu saja harus selalu memberikan inovasi yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Salah satu inovasi yang dirilis oleh Bank BRI adalah *QR Pay*. Fitur yang terdapat pada aplikasi BRImo ini merupakan fitur pembayaran belanja terbaru dengan menggunakan *QR Code* dan dapat digunakan untuk bertransaksi pada *merchant* yang berpartisipasi dengan cara *scan*/memindai *QR Code*,” ujar Yuniar.



Gambar 3  
Aktivitas pelayanan di salah satu CS BRI Cabang Kartini Kota Cirebon  
(Dok. Firdha Rahmayanti)

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, perusahaan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Di sinilah peran penting *customer service* untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Dalam memasarkan produk BRImo kepada nasabah, *customer service* memberikan informasi secara terperinci mengenai produk aplikasi BRImo. Mulai dari berbagai fitur yang ada di dalam aplikasi BRImo serta berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut yang membuat nasabah tertarik untuk menggunakan aplikasi BRImo.

Dalam menjaga hubungan baik dan menumbuhkan kepercayaan baik internal dan eksternal, *customer service* harus senantiasa berusaha memenuhi permintaan dan kebutuhan mereka. Dengan cara selalu mendengarkan dan mengolah setiap kritik, komentar dan saran yang diberikan oleh mereka dan menjadikannya masukan yang positif untuk kemajuan perusahaan.

Pada saat memasarkan produk aplikasi BRImo, *customer service* sebelumnya harus mencari tahu apa yang dibutuhkan oleh nasabah, karena tidak

jarang nasabah belum mengetahui apa yang sebenarnya nasabah butuhkan. *Customer service* harus menggali informasi selengkap mungkin agar mengetahui apa yang sedang dibutuhkan oleh nasabah pada saat bertransaksi di loket *customer service*.

Setelah mengetahui tujuan dan kebutuhan nasabah, barulah *customer service* memperkenalkan kepada nasabah produk aplikasi BRImo dan berbagai keunggulan dari produk aplikasi tersebut. Dengan begitu, diharapkan nasabah menjadi tertarik untuk menggunakan aplikasi BRImo. Pemberian informasi yang akurat oleh *customer service* akan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan kegiatan pelayanan di dalam kantor.

Nasabah yang semula tidak menggunakan aplikasi BRImo ini dan selalu bertransaksi di kantor bank, kini bisa melakukan berbagai transaksi di mana pun dan kapan pun. Hal ini tentu saja dapat mengatasi masalah yang biasa timbul pada saat kegiatan pelayanan seperti menumpuknya antrean di *customer service* yang seringkali menjadi keluhan nasabah.



Gambar 1.4  
Aplikasi BRImo terbukti efektif dalam mengurai penumpukan antrean  
(Dok. Firdha Rahmayanti)

Salah seorang nasabah BRI yang diwawancarai penulis, Ria Triana Taranita berpendapat bahwa *customer service* dari BRI Cabang Kartini Kota Cirebon cukup komunikatif dalam mengampanyekan produk-produk yang ada di BRI. Sehingga, tidak heran jika ada banyak orang yang tertarik dan bersedia menjadi nasabah BRI.

Triana menambahkan, sejak kali pertama menggunakan aplikasi BRImo, transaksi perbankan menjadi lebih mudah dan simpel. Jika sebelumnya nasabah diharuskan mendatangi kantor cabang pada saat melakukan pengecekan mutasi rekening, sejak adanya BRImo tidak lagi perlu repot menyita banyak waktu.

Aktivitas komunikasi interaktif seperti ini memang sudah sepatutnya dikuasai oleh *customer service*. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan Soelistyowati & Nugroho (2012:71) dalam bukunya berjudul “*Strategi Komunikasi untuk Sukses Menjalin Relasi*” bahwa kemampuan interaksi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan interaksi sosial dengan lingkungan sekitarnya. Kemampuan tersebut membuat seseorang mampu beradaptasi dengan mudah dalam lingkungannya dan memiliki tenggang rasa, sehingga dapat melakukan hubungan sosial dengan lingkungannya secara baik.

## KESIMPULAN

BRImo merupakan pengembangan dari aplikasi BRI *Mobile* yang berkolaborasi dengan *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik dalam satu menu transaksi. Aplikasi keuangan digital Bank BRI yang terbaru ini berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non-nasabah untuk dapat bertransaksi dengan *user interface* dan *user experience* terbaru dan fitur-fitur menarik lainnya dengan pilihan *source of fund* atau sumber dana.

Aplikasi BRImo terbaru ini dilengkapi fitur-fitur yang jauh

memberikan kenyamanan bagi penggunaannya. Dengan aplikasi BRImo, pengguna dapat melihat transaksi satu tahun terakhir yang kemudian dapat disimpan secara langsung ke dalam bentuk PDF.

Dalam memasarkan produk BRImo kepada nasabah, *customer service* memberikan informasi secara terperinci mengenai produk aplikasi BRImo. Mulai dari berbagai fitur yang ada di dalam aplikasi BRImo serta berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Penelitian ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, penulis berharap ada peneliti-peneliti lain di masa yang akan datang untuk melanjutkan dan menyempurnakan penelitian ini khususnya bagi peneliti yang interes dengan penelitian berbasis statistik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2005). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Kencana
- Emzir. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data. Rajawali Pers
- <https://pakarkomunikasi.com/konsep-dasar-dalam-komunikasi-digital/>
- <https://www.hestanto.web.id/transformasi-digital-perbankan-indonesia/>
- <https://pendidikan.co.id/pengertian-digital/>
- <https://yonulis.com/2020/03/14/pengaruh-digitalisasi-keuangan-terhadap-relationship-manager-perbankan/>
- <https://mediaindonesia.com/read/detail/261051-bank-bertransformasi-menuju-digitalisasi>
- <https://www.wartaekonomi.co.id/read98759/bri-siap-sambut-era-digitalisasi-perbankan-dengan-brisat.html>
- [Diterbitkan oleh FISIP UMC](https://www.cnbcindonesia.com/profil/20190701135028-41-81849/bri-buka-</a></p></div><div data-bbox=)

- bukaan-soal-kompetisi-kolaborasi-dengan-fintech
- Meleong, J. Lexy. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. (2011). *Dalam Pengantar Buku Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. Karangan Hamid & Budianto. Jakarta: Kencana
- Mulyana, Deddy. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Remaja Rosdakarya
- shinhan.co.id
- Soelistyowati & Nugroho. (2012). *Strategi Komunikasi untuk Sukses Menjalinkan Relasi*. Gramedia Pustaka Utama
- suara.com
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Uchjana, Onong. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Remaja Rosdakarya