

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi frontliner PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap *perceived usefulness* (PU) aplikasi *New BRICare* dalam mendukung penyelesaian keluhan *nasabah costemer handling management* (CHM) secara efektif. Objek penelitian adalah *frontliner* BRI yang tersebar di seluruh Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *mix method* dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dikumpulkan melalui survei terhadap 249 frontliner, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan 20 informan terpilih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki persepsi yang sangat positif terhadap *perceived usefulness* aplikasi *New BRI Care*, yang tercermin dari nilai indeks *perceived usefulness* pada kategori sangat tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa *New BRI Care* dipandang memberikan manfaat nyata dalam mendukung efektivitas penanganan pengaduan nasabah. Lebih lanjut, hasil kualitatif memperkuat temuan kuantitatif dengan menunjukkan bahwa *frontliner* merasakan langsung kemudahan dan percepatan proses kerja melalui sistem yang terintegrasi, khususnya dalam input, monitoring, dan tindak lanjut pengaduan. Tingginya *perceived usefulness* tersebut berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan efektivitas *complaint handling management* (CHM), termasuk dalam memenuhi dan melampaui standar *Service Level Agreement* (SLA) pada sebagian besar kasus pengaduan.

Kata Kunci: Aplikasi *New Bricare*, CHM, *Frontliner* Bank BRI, *Perceived Usefulness*.

