

ABSTRAK

Layanan perbankan BRI banyak digunakan oleh masyarakat, namun masih banyak nasabah yang belum mengaktifkan layanan mobile banking untuk bertransaksi. Meskipun BRImo diakui sebagai salah satu aplikasi mobile banking dengan kinerja terbaik, tingkat adopsinya masih tergolong rendah dan berada di peringkat bawah dibandingkan beberapa layanan mobile banking lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan dan loyalitas nasabah, memetakan customer journey dalam penggunaan BRImo, mengidentifikasi pain points yang dihadapi pengguna, serta mengevaluasi strategi optimalisasi customer journey guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan BRImo.

Dengan menggunakan pendekatan mixed methods, penelitian ini melibatkan 157 pengguna aktif BRImo di wilayah DKI Jakarta, dengan 5 peserta terpilih untuk wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 50% responden menjadikan BRImo sebagai prioritas utama untuk transaksi finansial, meskipun sebagian masih menggunakan mobile banking dari bank lain. Pengalaman pengguna BRImo dipengaruhi oleh faktor seperti kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur, namun masih terdapat kendala dalam kecepatan transaksi, keterbatasan fitur tertentu, serta aspek keamanan. Meskipun tingkat kepuasan pengguna relatif tinggi, penelitian ini mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memperkuat loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Layanan Mobile Banking BRImo, *Customer Journey Map*, Pain Points, Strategi Optimalisasi