

STUDI PERSEPSI MANFAAT APLIKASI *NEW BRICARE* DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS *CUSTOMER HANDLING MANAGEMENT (CHM)* PADA *FRONTLINER* BANK BRI



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**BERLIAN FERRA HERAWATI
NIM. 12010124413074**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**



SERTIFIKASI

Saya, Berlian Ferra Herawati, NIM: 12010124413074, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Magister Manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Berlian Ferra Herawati
Semarang, 23 Maret 2026

FEB UNDIP

PENGESAHAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa Tesis berjudul:

STUDI PERSEPSI MANFAAT APLIKASI NEW BRICARE DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS CUSTOMER HANDLING MANAGEMENT (CHM) PADA FRONTLINER BANK BRI

Yang disusun oleh Berlian Ferra Herawati, NIM: 12010124413074
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Maret 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Semarang, Maret 2026
Universitas Diponegoro
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen

Ketua Program



Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Pembimbing

Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

ABSTRACT

This study aims to examine the perceptions of frontliners at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk regarding the perceived usefulness (PU) of the New BRICare application in supporting effective customer complaint resolution through Customer Handling Management (CHM). The research object consists of BRI frontliners distributed across Indonesia. This study employs a mixed methods approach, combining quantitative and qualitative methods. Quantitative data were collected through a survey of 249 frontliners, while qualitative data were obtained through interviews and Focus Group Discussions (FGDs) with 20 selected informants. The results indicate that frontliners at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk have a highly positive perception of the perceived usefulness of the New BRI Care application, as reflected by the perceived usefulness index, which falls within the very high category. These findings suggest that New BRI Care is perceived to provide tangible benefits in enhancing the effectiveness of customer complaint handling. Furthermore, the qualitative findings reinforce the quantitative results by showing that frontliners directly experience greater ease and acceleration of work processes through the integrated system, particularly in complaint input, monitoring, and follow-up activities. The high level of perceived usefulness contributes directly to improved effectiveness of Complaint Handling Management (CHM), including the ability to meet and, in many cases, exceed Service Level Agreement (SLA) standards.

Keywords: *Complaint Handling Management, Frontliner Bank, New Bricare Application, Perceived Usefulness,*



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*.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan sebagai syarat memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik sangat diharapkan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.

1. Bapak Prof. Faisal, S.E., M.Si., Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Mahfudz, S.E., M.T selaku Ketua Departemen Manajemen FEB Universitas Diponegoro.
3. Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Program Studi S2 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip yang telah banyak memberikan dukungan, doa dan kekuatan yang luar biasa dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Prof. I Made Sukresna, SE., M.Si., Ph. D., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan yang berharga dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Susilo Toto Raharjo, SE., M.T selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan yang berharga dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf admisi Magister Manajemen Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmunya melalui kegiatan pembelajaran.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan doa dan perhatiannya selama penulis menyusun tesis ini.

8. Rekan-rekan kuliah, terima kasih atas dukungan & semangat persahabatan selama menempuh pendidikan di Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menempuh pendidikan di Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak/ibu/Saudara/i dan teman-teman sekalian dan penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Semarang, 23 Maret 2026

Berlian Ferra Herawati



FEB UNDIP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Manfaat Teoritis	14
1.4.2. Manfaat Praktis	14
1.5. Batasan Penelitian	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN	17
2.1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	17
2.2. <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	19
2.2.1. Dimensi <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	21
2.3. <i>Customer Handling Management</i> (CHM).....	22
2.3.1. Pengukuran <i>Customer Handling Management</i> (CHM).....	24
2.4. Penelitian Terdahulu	25
2.5. Alur Berfikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
3.2. Populasi dan Sample.....	43
3.2.1. Populasi.....	43
3.2.2. Sampel.....	44
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4. Metode Pengumpulan Data	47
3.4.1. Metode Kuesioner	48
3.4.2. Metode Wawancara.....	50
3.5. Teknik Analisa Data	52
3.5.1. Teknik Analisis Kuantitatif.....	53
3.5.2. Instrumen Kualitatif (<i>Trustworthiness</i>)	55
3.5.3. Integrasi Data (<i>Data Triangulation</i>)	56
3.6. Etika Penelitian	57
BAB IV ANALISIS DATA.....	58
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.1.1. Deskripsi Aplikasi <i>New BRI Care</i> PT Bank Rakyat Indonesia TBK.....	60
4.2. Analsis Data Kuantitatif Deskriptif	62
4.2.1. Deskripsi Profil Responden dalam Penelitian.....	64
4.2.2. Deskripsi Profil Responden Dalam Jenis Kelamin.....	65
4.2.3. Deskripsi Profil Responden Dalam Usia.....	66
4.2.4. Deskripsi Profil Responden Dalam Pendidikan.....	67
4.2.5. Deskripsi Profil Responden Dalam Lama Kerja	69
4.2.6. Deskripsi Profil Responden Dalam Unit Kerja.....	70
4.3. Analisis Data Kuantitatif.....	72
4.4. Hasil Analisis Kuantitatif Deskriptif Jawaban Rssponden	73
4.5. Analisis Data Kualitataif	78
4.6. Hasil Data Kualitatif.....	82

4.6.1.	Persepsi <i>Frontliner</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (PU) Aplikasi <i>New Bri Care</i> Dalam Mempercepat Penanganan Pengaduan Nasabah	82
4.6.2.	Persepsi <i>Frontliner</i> terhadap Bagian Proses Kerja yang Menjadi Lebih Mudah.....	86
4.6.3.	Kemudahan dalam Klasifikasi Pengaduan melalui <i>Call Type</i> dan <i>Template</i>.....	88
4.6.4.	Kemudahan Akses Informasi Transaksi dan Portofolio Nasabah.....	89
4.6.5.	Persepsi <i>Frontliner</i> pada Kualitas Layanan <i>New BRI Care</i> dan Respon kepada Nasabah	90
4.6.6.	Persepsi Tantangan atau Hambatan Penggunaan <i>New BRI Care</i> dalam Mendukung Penyelesaian Keluhan Nasabah	94
4.6.7.	Persepsi Masukan untuk Meningkatkan Efektivitas Penanganan Keluhan Nasabah melalui <i>New BRI Care</i>	98
4.7.	Triangulasi Data Penelitian	103
4.8.	Pembahasan.....	106
4.8.1.	Persepsi <i>Frontliner</i> pada <i>Perceived Usefulness</i> (PU) <i>New BRI Care</i>	107
4.8.2.	<i>Perceived Usefulness</i> <i>New BRI Care</i> dalam Mendukung Efektivitas <i>Complain Handling Management</i> (CHM)	110
4.8.3.	Tantangan Implementasi <i>New BRI Care</i> dalam Perspektif <i>Frontliner</i>	113
4.8.4.	Kesenjangan antara PU dan Efektivitas Aktual CHM	116
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		119
5.1.	Kesimpulan	119
5.2.	Implikasi Teoritis	121
5.3.	Implikasi Manajerial	122
5.4.	Keterbatasan Penelitian	125
5.5.	Agenda Penelitian Yang Akan Datang	127

5.6. Saran Penelitian	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	139



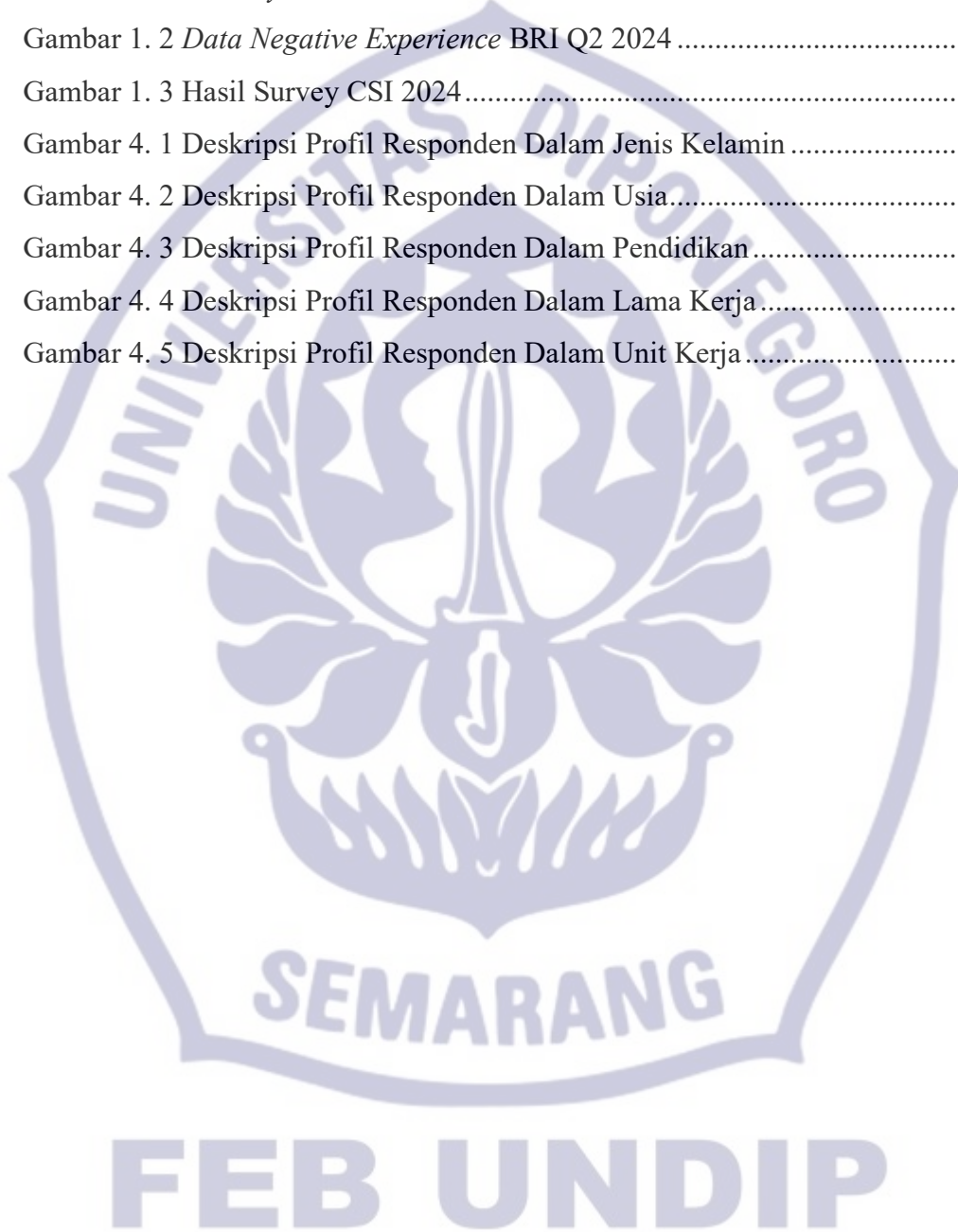
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Jawaban Kuesioner	48
Tabel 3. 3 Kuesioner Penelitian	50
Tabel 3. 4 Operasional Instrumen Penelitian	51
Tabel 4. 1 Deskripsi Profil Responden Dalam Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2 Deskripsi Profil Responden Dalam Usia	66
Tabel 4. 3 Deskripsi Profil Responden Dalam Pendidikan.....	68
Tabel 4. 4 Deskripsi Profil Responden Dalam Lama Kerja.....	69
Tabel 4. 5 Deskripsi Profil Responden Dalam Unit Kerja.....	71
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Rssponden Perceived Usefulness (PU)	74
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Rssponden <i>Complaint Handling Management</i> (CHM)	76
Tabel 4. 8 Informan Penelitian.....	79
Tabel 4. 9 Triangulasi Data penelitian	104

SEMARANG
FEB UNDIP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Monthly Pulse Check New BRI Care</i>	3
Gambar 1. 2 <i>Data Negative Experience BRI Q2 2024</i>	6
Gambar 1. 3 Hasil Survey CSI 2024.....	8
Gambar 4. 1 Deskripsi Profil Responden Dalam Jenis Kelamin	65
Gambar 4. 2 Deskripsi Profil Responden Dalam Usia.....	67
Gambar 4. 3 Deskripsi Profil Responden Dalam Pendidikan.....	68
Gambar 4. 4 Deskripsi Profil Responden Dalam Lama Kerja.....	70
Gambar 4. 5 Deskripsi Profil Responden Dalam Unit Kerja.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN	139
LAMPIRAN 2: TABULASI DATA	143
LAMPIRAN 3: KODING VERBATIM FGD.....	165
LAMPIRAN 4: DAFTAR RIWAYAT HIDUP	176



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap industri perbankan secara global. Menurut laporan McKinsey & Company, (2022) lebih dari 70% bank di dunia telah mengalokasikan anggaran besar untuk pengembangan solusi digital, termasuk aplikasi *mobile banking*, *platform* pembayaran digital, dan layanan keuangan berbasis teknologi. Transformasi digital di Indonesia ini juga semakin pesat, terutama dengan tingginya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone*. Data dari *We Are Social* (2023) menunjukkan bahwa lebih dari 73% populasi Indonesia telah menggunakan internet, dan sekitar 68% di antaranya mengakses layanan keuangan melalui perangkat *mobile*.

Bank Indonesia, (2023) mencatat bahwa pada tahun 2023, lebih dari 60% transaksi keuangan nasional dilakukan melalui *platform digital*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin mengadopsi teknologi digital dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Fenomena ini menciptakan peluang besar bagi bank untuk mengembangkan aplikasi *mobile banking* yang tidak hanya memudahkan transaksi, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih personal dan terintegrasi. Salah satu aspek teknologi yang memiliki peran penting dalam pelayanan perbankan, baik saat ini maupun di masa depan, adalah teknologi terkait *Customer Handling Management* (CHM). Teknologi ini memungkinkan bank untuk mengelola interaksi dengan nasabah secara lebih efisien, terutama dalam konteks penanganan keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah.

Teknologi CHM menjadi elemen krusial dalam industri perbankan karena kemampuannya untuk memberikan layanan yang cepat, responsif, dan lebih personal, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Sistem ini juga membantu bank dalam merespons keluhan nasabah dengan lebih baik, sehingga memperkuat hubungan antara bank dan nasabah (Nguyen et al., 2021). Adopsi teknologi CHM bukan hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan nilai tambah bagi nasabah, yang semakin penting di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia telah mengambil langkah strategis dalam merespons tren digitalisasi. Sejak tahun 2018, BRI telah meluncurkan berbagai inisiatif digital, termasuk aplikasi BRImo dan dilanjutkan dengan dukungan aplikasi *New Bri Care*, yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih efisien (Herawati et al., 2025). *New Bri Care*, khususnya, dirancang sebagai *platform* layanan pelanggan yang terintegrasi, memungkinkan nasabah untuk mendapatkan solusi perbankan lebih cepat dan mudah, mengakses informasi tiket complain secara *real time* dan mendapatkan dukungan layanan dengan *SLA* yang lebih cepat. Keberhasilan aplikasi ini sangat penting bagi BRI, mengingat persaingan yang semakin ketat di industri perbankan digital. Bank-bank lain, seperti BCA dengan aplikasi m-BCA dan Mandiri dengan *Livin' by Mandiri*, namun belum didukung oleh CHM yang terintegrasi yang berarti BRI merupakan bank pertama di Indonesia yang telah meluncurkan solusi digital *omni channel* yang terintegrasi

dengan dilengkapi customer 360. Oleh karena itu, tingkat adopsi *New Bri Care* sebagai pelopor akan menjadi indikator kunci dalam mengukur sejauh mana BRI mampu mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasarnya di era digital.

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk telah memiliki teknologi CHM dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan *customer satisfaction*. Sistem tersebut diwujudkan melalui aplikasi *New BRI Care*, sebuah *platform* digital yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan dan pemrosesan keluhan nasabah secara lebih terintegrasi. *New BRI Care* memungkinkan BRI untuk menangani setiap keluhan nasabah dengan lebih cepat, tepat, dan akurat.

Gambar 1. 1
Monthly Pulse Check New BRI Care

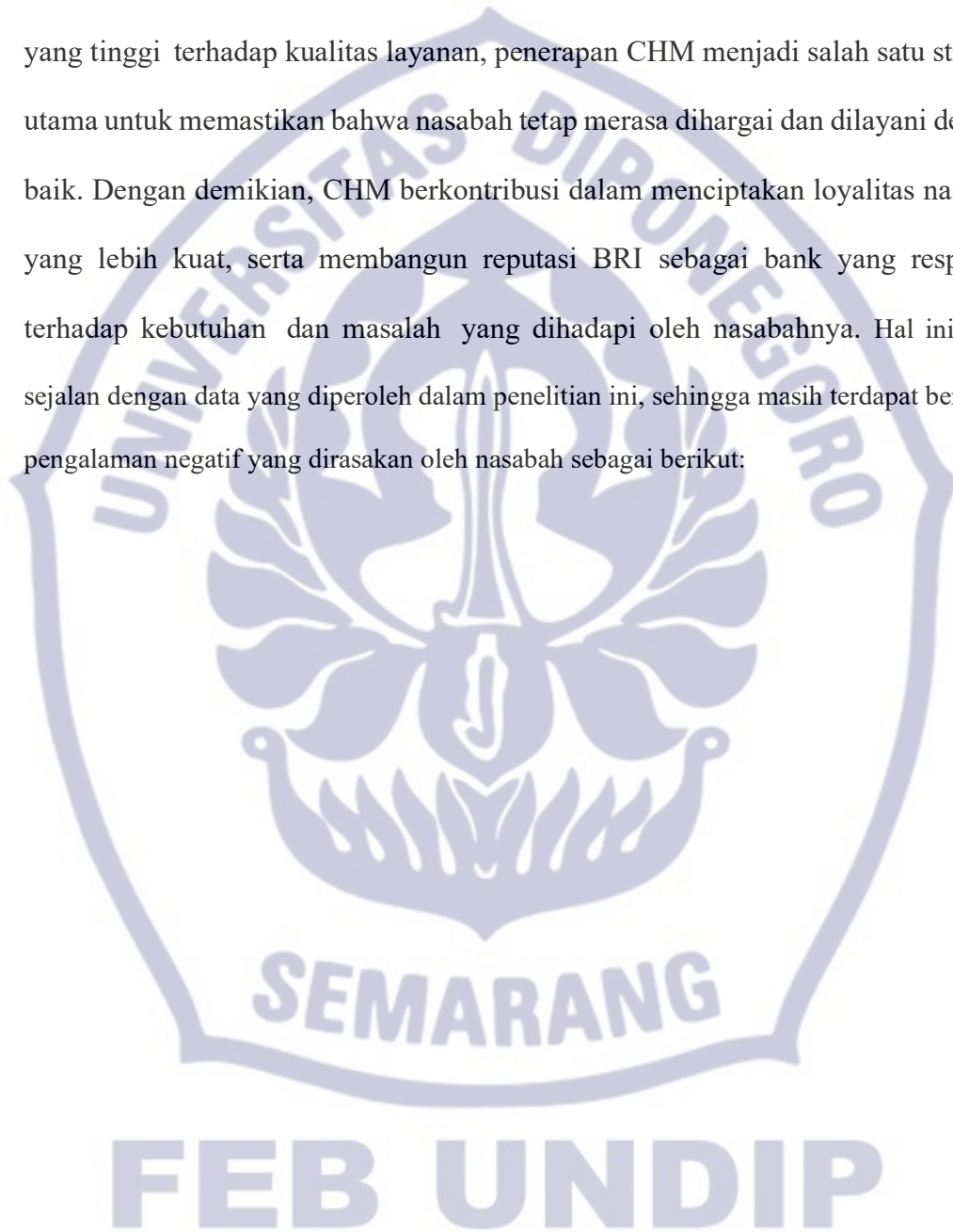


Berdasarkan gambar di atas, bahkan aplikasi *New BRI Care* terus berkembang dan memenuhi kebutuhan nasabah, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) secara rutin melakukan survei *feedback* dari para pengguna aplikasi ini. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan langsung dari *user* yang merupakan pekerja BRI yang telah menggunakan *New BRI Care* maupun dari

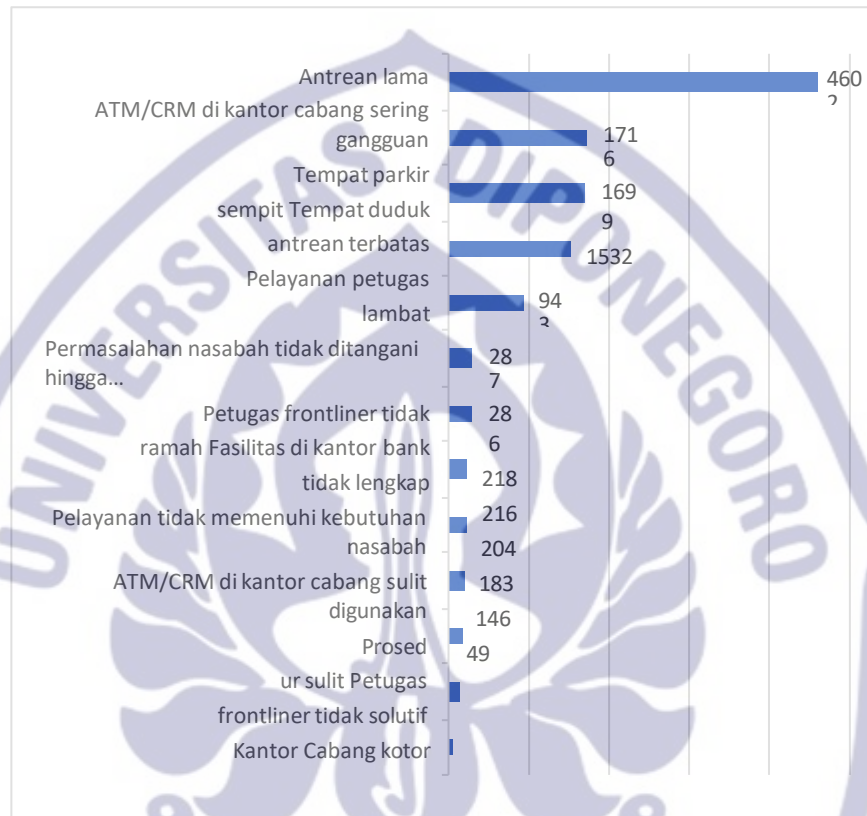
nasabah yang telah berinteraksi melalui aplikasi dari berbagai channel perbankan BRI sehingga BRI dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Melalui survei ini, *user* dan nasabah dapat memberikan tanggapan mereka terkait kemudahan penggunaan, kecepatan respon, efektivitas penyelesaian keluhan, serta aspek-aspek lain dari aplikasi yang mempengaruhi pengalaman. Bahkan teknologi CHM ini memungkinkan bank untuk merespons keluhan nasabah dengan cepat dan transparan, yang pada gilirannya berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Melalui sistem ini, BRI dapat mengelola komunikasi dengan nasabah secara lebih terorganisir, mulai dari pengajuan keluhan hingga penyelesaian masalah, sehingga setiap masalah yang dihadapi nasabah dapat diselesaikan secara tuntas. Hal ini mencakup berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, media sosial, hingga *chat* melalui aplikasi mobile banking, sehingga nasabah dapat memilih metode yang paling nyaman bagi mereka untuk berinteraksi dengan bank.

Sistem CHM yang diterapkan BRI juga memanfaatkan data analitik untuk mengidentifikasi pola keluhan atau masalah yang sering muncul, memungkinkan bank untuk mengambil tindakan proaktif dalam meningkatkan layanan. Misalnya, jika ada keluhan yang sering muncul mengenai antrean panjang di cabang atau gangguan pada ATM, bank dapat segera melakukan penyesuaian atau perbaikan pada area yang menjadi permasalahan. Hal ini bukan hanya meningkatkan efisiensi dalam penanganan keluhan, tetapi juga membantu bank dalam memberikan layanan yang lebih personal dan relevan bagi nasabah. Penerapan teknologi ini selaras dengan visi BRI untuk menjadi bank yang tidak hanya fokus pada keuntungan,

tetapi juga berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, di mana nasabah memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan, penerapan CHM menjadi salah satu strategi utama untuk memastikan bahwa nasabah tetap merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Dengan demikian, CHM berkontribusi dalam menciptakan loyalitas nasabah yang lebih kuat, serta membangun reputasi BRI sebagai bank yang responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya. Hal ini tidak sejalan dengan data yang diperoleh dalam penelitian ini, sehingga masih terdapat berbagai pengalaman negatif yang dirasakan oleh nasabah sebagai berikut:



Gambar 1. 2
Data Negative Experience BRI Q2 2024



Sumber: Survei Kepuasan Nasabah BRI (2024)

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa masalah utama yang dihadapi nasabah adalah antrean yang lama, yang mencatat 4602 keluhan atau sebesar 33% dari total keluhan, dan meningkat menjadi 38% ketika kategori "Lainnya" dikecualikan. Selain itu, keterbatasan tempat parkir dan gangguan pada ATM/CRM di kantor cabang juga menjadi perhatian utama, masing-masing menyumbang 12% dan 14% dari keluhan. Keluhan lainnya terkait pelayanan petugas yang lambat (7% - 8%) serta keterbatasan tempat duduk antrean (11% - 13%). Meskipun persentase keluhan terhadap petugas frontliner yang tidak ramah dan permasalahan nasabah yang tidak ditangani hingga tuntas hanya sebesar 2%, hal ini tetap menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam aspek layanan interpersonal. Data ini mencerminkan

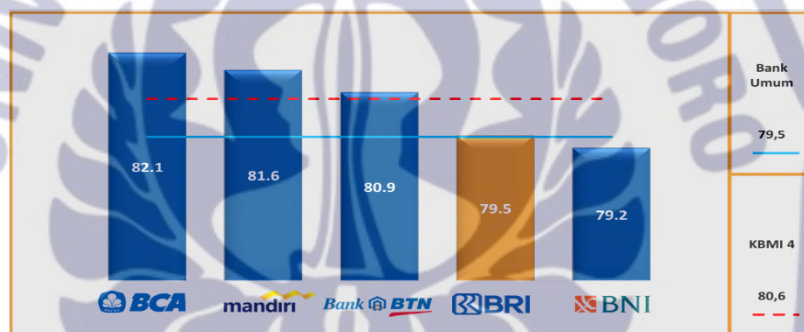
perlunya perbaikan dalam manajemen antrean, fasilitas fisik, serta kecepatan dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di kantor cabang. Oleh karena itu, masih terdapat gap antara Teknologi CHM BRI yakni *New BRI Care* terhadap jumlah komplain BRI saat ini.

Gap ini dapat terjadi karena antara teknologi CHM BRI, yaitu aplikasi *New BRI Care* dengan jumlah komplain yang diterima BRI saat ini sebagian besar disebabkan karena aplikasi ini masih tergolong baru. Adapun aplikasi *New BRI Care* baru saja diluncurkan pada tahun 2024 sehingga banyak *user* yang merupakan petugas layanan dan tim terkait belum sepenuhnya memahami atau menggunakan fitur-fitur yang tersedia secara optimal. Sebagian *user* mungkin masih lebih nyaman dengan aplikasi sebelumnya atau mungkin belum terbiasa dengan antarmuka dan fungsi dari aplikasi tersebut.

Hal ini menyebabkan adanya perbedaan atau "*gap*" antara tujuan BRI untuk mengelola dan menyelesaikan komplain secara lebih efisien melalui *New BRI Care* dengan kenyataan bahwa jumlah komplain yang masuk belum sepenuhnya dapat dikelola secara maksimal melalui aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan waktu dan upaya lebih lanjut, termasuk edukasi dan sosialisasi kepada pekerja pengguna aplikasi *New BRI Care* dan nasabah, agar mereka dapat memanfaatkan *New BRI Care* dengan baik. Dengan peningkatan adopsi dan pemahaman pengguna, aplikasi ini diharapkan mampu memenuhi ekspektasi BRI dalam memberikan layanan komplain yang cepat, terintegrasi, dan efektif, sehingga *gap* yang ada saat ini dapat diminimalkan.

Penanganan komplain nasabah merupakan bagian yang signifikan dalam proses *customer handling management*. Komplain yang diterima dapat berpengaruh terhadap *customer satisfaction index*. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei MRI yang telah dilakukan pada tahun 2024 di BRI, berikut hasil survei *customer satisfaction index* BRI dibandingkan dengan bank lain:

Gambar 1. 3
Hasil Survey CSI 2024



Sumber: Survei MRI BRI 2024

Tingkat kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction Index*) adalah indikator penting dalam mengukur sejauh mana bank mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Berdasarkan data di atas, BRI menempati posisi dengan angka 79.2, yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanannya, termasuk aplikasi *New Bri Care*. Angka ini relatif lebih rendah dibandingkan dengan bank lain seperti BCA (82.1) dan Mandiri (81.6), hal ini memberi indikasi bahwa tingkat adopsi internal belum optimal sehingga perlu diteliti determinannya. Analisis tingkat adopsi aplikasi *New Bri Care* menjadi sangat relevan dalam konteks ini. Tingkat kepuasan nasabah yang lebih rendah dapat menjadi indikasi bahwa aplikasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods* dengan model *convergent parallel*, yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif secara serentak untuk kemudian hasilnya akan digabungkan untuk dibandingkan, diverifikasi, dan diperkaya. serta dilakukan integrasi pada tahap interpretasi terhadap aplikasi *New BRI Care* di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengukur persepsi dan tingkat penerimaan pengguna melalui penyebaran kuesioner kepada *frontliner* BRI dengan masa kerja ≥ 6 bulan yang telah menggunakan aplikasi tersebut selama ≥ 3 bulan. Sampel dipilih secara purposive berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penggunaan aplikasi. Secara paralel, pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap sejumlah responden terpilih guna memperkaya hasil temuan kuantitatif. Instrumen penelitian meliputi kuesioner tertutup untuk pengumpulan data kuantitatif dan panduan wawancara semi-terstruktur untuk eksplorasi data kualitatif. Data yang diperoleh dianalisis secara bersamaan, dimana analisis statistik deskriptif dan inferensial pada data kuantitatif, secara paralel analisis tematik pada data kualitatif untuk kemudian kedua pendekatan ini digabung sehingga dapat memberikan konteks dan pemaknaan terhadap hasil penelitian secara menyeluruh.

Zouari & Abdelhedi,. (2021) dalam penelitiannya menekankan pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor perbankan, khususnya pada perbankan syariah. Temuan dalam penelitian Zouari dan Abdelhedi (2021) menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital mampu meningkatkan kualitas interaksi antara bank dan nasabah, sehingga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, penelitian tersebut dilakukan di

Tunisia dengan konteks perbankan syariah, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana digitalisasi layanan diterapkan dalam konteks perbankan konvensional, khususnya di Indonesia. Selain itu, pada penelitian Zouari & Abdelhedi (2021) juga ditemukan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah (*compliance*) merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan perbankan berbasis syariah. Namun, di perbankan konvensional, faktor seperti keamanan dan kemudahan penggunaan mungkin lebih dominan. Jurnal ini menyebutkan preferensi generasi muda terhadap layanan digital, tetapi tidak membahas secara mendalam perbedaan tingkat adopsi aplikasi perbankan digital antara generasi milenial, Generasi Z, dan generasi yang lebih tua. Aplikasi *New Bri Care* tentunya juga digunakan oleh pekerja BRI dari berbagai generasi tentunya akan menarik untuk diteliti lebih lanjut, terkait faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat adopsi *New BRI Care* dari setiap generasi. yang memengaruhi penggunaan aplikasi *New BRI Care* dari perspektif pengguna internal.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerimaan dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi *New BRI Care* sebagai bagian dari sistem CHM di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, yang menjadi salah satu proyeksi strategis penting bagi pengembangan layanan BRI di masa depan. Penelitian ini dilakukan dengan judul "*Perceived Usefulness (PU) Aplikasi New BRI Care dalam Meningkatkan Efektivitas Customer Handling Management (CHM) Frontliner Bank BRI*" dan bersifat deskriptif-eksploratif, dengan fokus pada bagaimana frontliner menilai kegunaan *perceived usefulness*

(PU), berdampak terhadap efektivitas *Customer Handling Management* (CHM), termasuk percepatan layanan dan kualitas penyelesaian masalah. Melalui integrasi data kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan pengalaman pengguna secara menyeluruh, mengidentifikasi kendala dan saran perbaikan, serta memberikan rekomendasi praktis agar *New BRI Care* semakin efektif dan responsif dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan mendukung kinerja operasional BRI.

Kompleksitas penyelesaian keluhan nasabah (*Customer Handling Management* / CHM) menuntut evaluasi yang tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses operasional. Oleh karena itu, penelitian ini memandang bahwa pendekatan kuantitatif tunggal melalui survei memiliki keterbatasan (Creswell & Plano Clark, 2018). Survei mungkin dapat membuktikan secara statistik seberapa tinggi tingkat *Perceived Usefulness* (PU) aplikasi *New BRI Care*, namun tidak mampu menjelaskan bagaimana dan mengapa fitur-fitur tersebut secara spesifik membantu *frontliner* di lapangan. Dalam riset sistem informasi, pendekatan kuantitatif seringkali gagal menangkap nuansa kontekstual dari adopsi teknologi oleh pengguna (Venkatesh, Brown, & Bala, 2013). Untuk mengisi celah tersebut, penelitian ini menggunakan desain *mixed methods*. Data kualitatif (wawancara) dibutuhkan secara krusial untuk melengkapi angka-angka statistik dengan menggali konteks psikologis, kendala teknis, serta taktik praktis para *frontliner*. Integrasi kedua data ini akan memberikan pemahaman komprehensif yang tidak bisa dicapai jika hanya mengandalkan satu metode saja (Creswell, 2014; Schoonenboom & Johnson, 2017).

Penelitian ini secara teoretis diposisikan dalam ranah adopsi teknologi oleh pengguna internal organisasi, bukan pada perilaku nasabah sebagai pengguna eksternal layanan digital. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana *frontliner* sebagai karyawan memersepsikan PU dan memanfaatkan aplikasi *New BRI Care* dalam mendukung efektivitas CHM. Dengan demikian, penggunaan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami penerimaan dan kebermanfaatan sistem dalam konteks operasional internal perbankan, bukan untuk menjelaskan niat penggunaan atau kepuasan nasabah terhadap layanan digital. Penegasan posisi ini penting agar penelitian memiliki batas konseptual yang jelas dan kontribusi teoritis yang terarah pada literatur adopsi teknologi internal organisasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan terkait penggunaan aplikasi *New BRI Care* oleh *frontliner* BRI. Meskipun BRI telah mengembangkan sistem *Customer Handling Management* (CHM) melalui aplikasi *New BRI Care* dengan fitur yang lebih canggih dan dilengkapi monitoring berupa umpan balik (*feedback*) dari pengguna, jumlah keluhan atau pengalaman negatif dari nasabah masih menunjukkan tren peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi ini belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Selain itu, karena aplikasi *New BRI Care* baru diluncurkan pada tahun 2024, studi

mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi ini, dan implikasinya terhadap efektifitas CHM masih terbatas.

Penelitian ini difokuskan untuk memotret persepsi *frontliner* BRI terhadap PU aplikasi *New BRI Care*, khususnya bagaimana aplikasi tersebut dirasakan dalam mendukung dan mempermudah pelaksanaan tugas sehari-hari, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek PU yang dianggap paling bermanfaat oleh *frontliner* dan melihat kontribusinya terhadap efektivitas CHM, termasuk dalam percepatan penyelesaian kasus dan peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan narasi tersebut, pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah: “*Bagaimana persepsi frontliner BRI terhadap perceived usefulness (PU) aplikasi New BRI Care dalam mendukung penyelesaian keluhan nasabah (customer complaints) secara efektif?*”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman *frontliner* BRI. Tujuan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut: “Menganalisis persepsi *frontliner* BRI terhadap *perceived usefulness* (PU) aplikasi *New BRI Care* dalam mendukung penyelesaian keluhan nasabah (*customer complaints*) secara efektif”.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat ganda, baik secara akademik maupun praktis. Secara akademik, penelitian ini memperkaya literatur mengenai

penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) di sektor perbankan, khususnya terkait persepsi pengguna PU dan hubungannya dengan efektivitas CHM. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan aplikasi *New BRI Care* yang lebih sesuai dengan kebutuhan *frontliner*, dengan memanfaatkan masukan langsung dari pengalaman dan kendala pengguna. Dengan demikian, penelitian ini mendukung peningkatan kualitas layanan kepada nasabah melalui optimalisasi penggunaan teknologi di lingkungan kerja *frontliner* BRI.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akademik, khususnya dalam konteks penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) di sektor perbankan dengan menekankan peran (PU). Dengan mengkaji bagaimana aplikasi *New BRI Care* memberikan manfaat nyata bagi *frontliner* dan berpengaruh terhadap efektivitas CHM, penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara persepsi kegunaan dan peningkatan kinerja layanan. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana pemaknaan pengguna terhadap kegunaan aplikasi berkontribusi pada optimalisasi proses layanan, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan teknologi yang lebih tepat sasaran di lingkungan kerja perbankan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis yang dapat dirasakan langsung oleh pihak-pihak yang terlibat, khususnya dalam konteks penggunaan aplikasi *New BRI Care*. Manfaat praktis tersebut antara lain:

1. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi manajemen BRI dalam mengevaluasi efektivitas implementasi *New BRI Care*, sekaligus memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan aplikasi oleh *frontliner*. Dengan demikian, BRI dapat menyusun strategi dan kebijakan yang lebih tepat untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi tersebut.

2. Bagi Tim CHM PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Penelitian ini dapat membantu tim CHM dalam mengidentifikasi aspek teknis dan operasional yang perlu dikembangkan lebih lanjut agar *New BRI Care* dapat mendukung efisiensi kerja frontliner secara optimal. Dengan pemahaman ini, tim CHM dapat melakukan pengembangan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Bagi *Frontliner* dan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Dengan meningkatnya efektivitas implementasi *New BRI Care* dan semakin optimalnya tingkat adopsi oleh *frontliner*, layanan penanganan nasabah akan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan frontliner dalam bekerja, tetapi juga berdampak positif terhadap pengalaman dan kepuasan nasabah BRI.

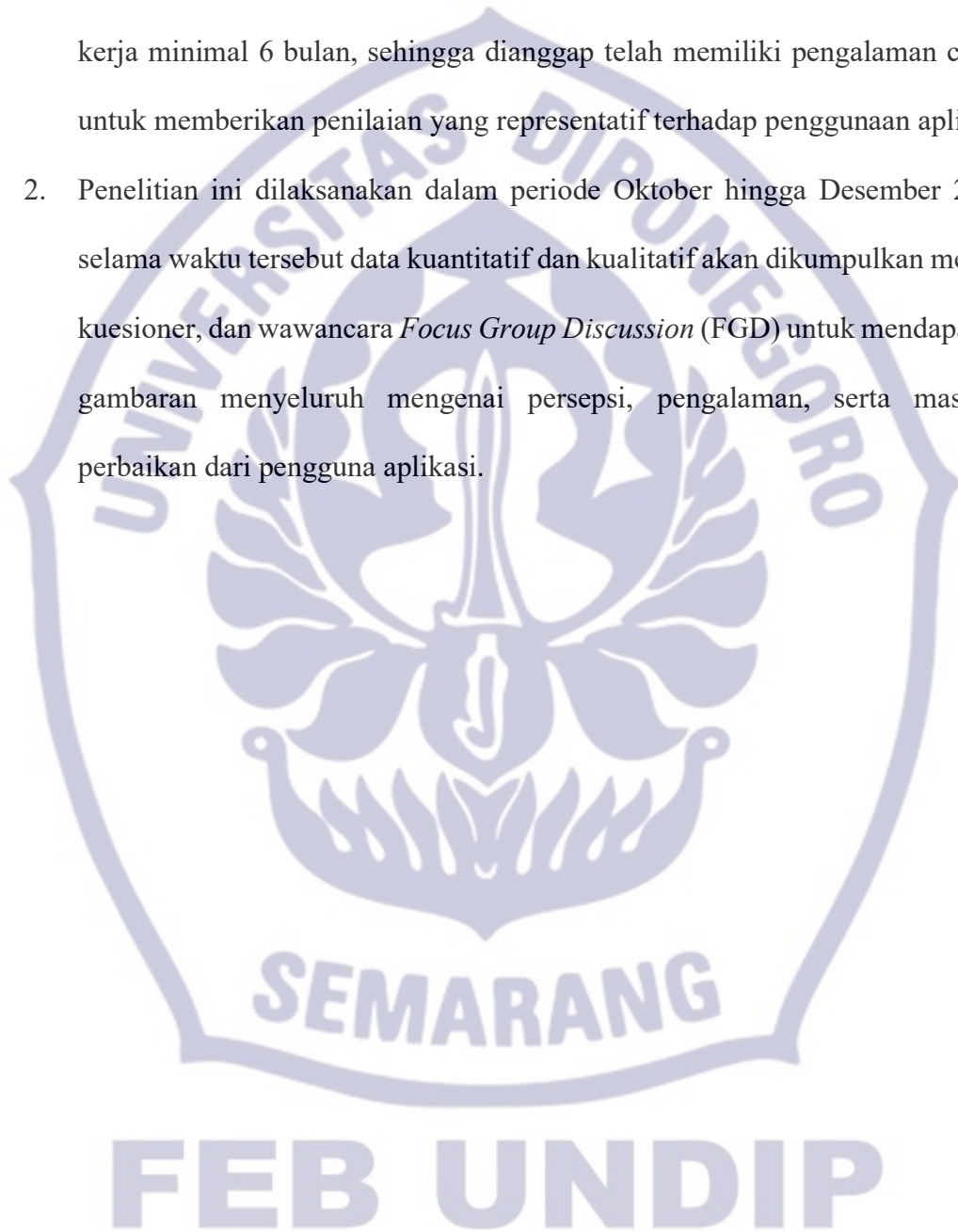
1.5. Batasan Penelitian

Untuk membatasi penelitian ini agar terarah sesuai dengan tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi *New BRI Care* yang digunakan sebagai bagian dari sistem *Customer Handling Management* (CHM) di PT Bank

Rakyat Indonesia Tbk. Sedangkan subjek penelitian terdiri dari para *frontliner* BRI yang aktif menggunakan aplikasi tersebut, dengan kriteria memiliki masa kerja minimal 6 bulan, sehingga dianggap telah memiliki pengalaman cukup untuk memberikan penilaian yang representatif terhadap penggunaan aplikasi.

2. Penelitian ini dilaksanakan dalam periode Oktober hingga Desember 2025, selama waktu tersebut data kuantitatif dan kualitatif akan dikumpulkan melalui kuesioner, dan wawancara *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai persepsi, pengalaman, serta masukan perbaikan dari pengguna aplikasi.



BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis, (1989) yang memodifikasi dari kepercayaan, sikap, intensitas, dan hubungan perilaku pengguna yang mengadopsi dari komponen *Theory of Reason Actioned* (TRA). Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan faktor yang menjadi penentu penerimaan dari suatu teknologi yang berbasis informasi. Selain itu, TAM juga dapat menjelaskan bagaimana tingkah laku *end user* dari munculnya teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas (Davis & Granić, 2024).

Menurut Sumantri et al., (2023) TAM hanya berdasarkan teori perilaku, yaitu teori yang menjelaskan bagaimana individu mempersepsikan, memproses, dan bertindak terhadap lingkungan sosial mereka. Tujuan utama TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna dengan mempertimbangkan variabel psikologis dan sosial (Ilmi et al., 2020). Sementara itu, testing menggunakan perangkat dan pengetahuan teknis untuk memverifikasi dan memvalidasi perangkat lunak. Testing dilakukan untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang dikembangkan dapat digunakan dengan efektif dan efisien oleh pengguna. Dalam TAM, faktor-faktor tersebut termasuk *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *social influence* (pengaruh sosial), *trust* (kepercayaan), *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi), *subjective norm* (norma

subjektif), *hedonic motivation* (motivasi hedonis), dan *price value* (nilai harga) (Davis, 1989b).

Menurut Davis, (1989) difusi terjadi melalui lima tahap: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dalam konteks aplikasi *mobile banking* baru BRI, pengguna harus terlebih dahulu menyadari aplikasi tersebut (pengetahuan), mengembangkan minat dan sikap terhadapnya (persuasi), memutuskan apakah akan mengadopsinya (keputusan), mulai menggunakan aplikasi (implementasi), dan akhirnya, mengonfirmasi bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka (konfirmasi) (Azhari, 2025). Memahami tahap-tahap ini dapat membantu menilai seberapa efektif aplikasi BRI diadopsi oleh nasabahnya (Mu'asiroh & Darwanto, 2021).

Teori ini juga mengategorikan pengadopsi ke dalam lima kelompok: inovator, pengadopsi awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan lamban (Ilmi et al., 2020). Inovator dan pengadopsi awal biasanya memimpin dalam merangkul inovasi teknologi (Awa et al., 2015). Dalam kasus Aplikasi BRI *Care*, pengadopsi awal kemungkinan besar adalah nasabah yang paham teknologi dan antusias mengintegrasikan solusi perbankan digital ke dalam kehidupan sehari-hari mereka. Memahami kategori ini membantu mengidentifikasi segmen basis nasabah BRI mana yang lebih cenderung mengadopsi aplikasi sejak awal, dibandingkan dengan mereka yang mungkin menolak atau menunda adopsi (Sakdiah et al., 2025).

Atribut Inovasi yang dirasakan keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, uji coba, dan observasi memainkan peran penting dalam proses adopsi. Untuk aplikasi BRI, keuntungan yang dirasakan (seperti kemudahan dan

keamanan), kompatibilitas dengan kebiasaan digital yang ada, dan kesederhanaan penggunaan akan memengaruhi tingkat adopsi secara signifikan. Kemudahan bagi pengguna untuk mencoba dan mengamati manfaat aplikasi juga memengaruhi penyebarannya di berbagai segmen nasabah (Sakdiah et al., 2025). Dalam konteks tesis ini, sangat relevan karena:

1. *New BRI Care* adalah aplikasi baru yang digunakan oleh *frontliner* dalam proses penanganan keluhan nasabah (*customer handling*).
2. Keputusan untuk menggunakan aplikasi ini bergantung pada persepsi pengguna *frontliners* dalam penanganan keluhan.
3. *Perceived Usefulness* (PU) berperan penting: apakah pegawai merasa aplikasi ini membantu mereka menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, efisien, dan tersistematis.
4. *Perceived Ease of Use* (PEOU) juga krusial: apakah mereka merasa aplikasi ini intuitif, mudah dipelajari, dan tidak menyulitkan.

Dengan mengukur PU dan PEOU, penelitian ini dapat:

- a) Mengetahui tingkat penerimaan pegawai terhadap aplikasi.
- b) Mengidentifikasi faktor penghambat adopsi.
- c) Memberi rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut atau strategi pelatihan pegawai.

2.2. *Perceived Usefulness* (PU)

Konsep *Perceived Usefulness* (PU) pertama kali diperkenalkan dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis,

1989b). PU merujuk pada sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi akan meningkatkan kualitas kinerja mereka (Prastiawan et al., 2021). Dalam konteks organisasi, persepsi terhadap kegunaan teknologi menjadi salah satu faktor penentu utama yang mendorong individu untuk mengadopsi dan menggunakan sistem secara berkelanjutan (Al-Fahim et al., 2024). Davis, (1989) menegaskan bahwa semakin tinggi keyakinan seseorang terhadap manfaat teknologi, semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan dalam aktivitas kerja sehari-hari.

PU juga dipandang sebagai variabel kognitif yang berhubungan langsung dengan persepsi peningkatan produktivitas, efisiensi, kecepatan, dan efektivitas proses kerja (Paramita & Hidayat, 2023). Venkatesh et al., (2003) mengembangkan model TAM2 yang memperluas peran PU melalui pengaruh faktor sosial, pengalaman penggunaan, serta persepsi terhadap relevansi pekerjaan. Temuan mereka menunjukkan bahwa PU bukan hanya dipengaruhi oleh karakteristik teknis sistem, tetapi juga oleh konteks organisasi, norma sosial, serta dukungan lingkungan kerja. Artinya, persepsi kegunaan dapat terbentuk melalui interaksi antara kemampuan teknologi dan kebutuhan tugas pengguna dalam organisasi.

Dalam bidang layanan perbankan, PU menjadi komponen penting dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi oleh karyawan, khususnya pada lini layanan pelanggan (*frontline employees*) (Anaam et al., 2023). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karyawan akan cenderung menerima penggunaan aplikasi baru ketika mereka melihat bahwa sistem tersebut mampu menyederhanakan proses layanan, mempercepat penyelesaian keluhan, serta meningkatkan kualitas

pelayanan pelanggan (Tavitiyaman et al., 2024). PU dalam konteks ini tidak hanya terkait dengan manfaat langsung bagi individu, tetapi juga kontribusinya terhadap efektivitas sistem pelayanan yang lebih luas (Tavitiyaman et al., 2024).

Pada sektor perbankan, persepsi kegunaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap adopsi teknologi seperti sistem *Customer Relationship Management*, aplikasi pelayanan digital, dan *platform* otomasi proses (Guriting & Ndubisi, 2006). Karyawan menilai teknologi bermanfaat ketika aplikasi memungkinkan mereka bekerja lebih cepat, mengurangi beban administratif, dan meminimalkan kesalahan operasional. Dengan demikian, PU menjadi indikator penting dalam merumuskan tingkat kesiapan dan penerimaan karyawan terhadap implementasi aplikasi baru di lingkungan kerja.

2.2.1. Dimensi Perceived Usefulness (PU)

Menurut Davis, (1989), PU dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Meningkatkan kinerja pekerjaan (*Improves job performance*)

Pengguna merasa teknologi membantu meningkatkan hasil dan kualitas pekerjaan.

2. Meningkatkan produktivitas (*Increases productivity*)

Teknologi membantu pengguna bekerja lebih cepat dan lebih efisien.

3. Meningkatkan efektivitas pekerjaan (*Enhances job effectiveness*)

Pengguna merasa teknologi membuat pekerjaan lebih efektif, tepat sasaran, dan terstruktur.

4. Mempermudah pekerjaan (*Makes job easier*)

Teknologi membantu menyederhanakan proses kerja yang sebelumnya lebih rumit.

5. Bermanfaat dalam pekerjaan (*Useful in job*)

Secara keseluruhan, teknologi dianggap memberikan manfaat nyata dalam menyelesaikan tugas.

2.3. *Customer Handling Management (CHM)*

Customer Handling Management (CHM) mengacu pada strategi dan proses yang digunakan bisnis untuk mengelola interaksi mereka dengan nasabah, memastikan kepuasan, retensi, dan loyalitas. Dalam konteks analisis tingkat adopsi aplikasi *New BRI Care* baru oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, penanganan nasabah yang efektif sangat penting untuk memahami bagaimana aplikasi seluler baru bank tersebut diterima oleh penggunanya. CHM adalah serangkaian aktivitas dan sistem yang dirancang untuk menangani keluhan, pertanyaan, permintaan, dan masukan dari nasabah secara efektif dan efisien (Susanti, 2021). Fokus utama CHM adalah memastikan bahwa pengalaman nasabah dalam menyampaikan masalah mendapatkan respon cepat, solusi yang akurat, dan pelayanan yang memuaskan (Zheng et al., 2025). Menurut Pio et al., (2024) manajemen keluhan yang baik merupakan bagian integral dari strategi mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas. CHM melibatkan pemahaman kebutuhan nasabah, menangani masalah, memberikan pengalaman yang dipersonalisasi, dan menjaga komunikasi selama proses adopsi. Misalnya, memberikan dukungan dan panduan

yang cepat melalui saluran layanan nasabah dapat membantu pengguna menavigasi aplikasi dan membangun kepercayaan terhadap kegunaannya (Rafina et al., 2024).

Kemudahan nasabah dalam menerima bantuan dan menyelesaikan masalah secara langsung memengaruhi niat adopsi dan penggunaan aplikasi digital secara berkelanjutan. Dukungan nasabah yang lancar dan komunikasi yang jelas secara signifikan memengaruhi tingkat adopsi aplikasi perbankan. Bagi BRI, penerapan layanan nasabah dalam aplikasi itu sendiri, seperti melalui chatbot atau Tanya Jawab Umum, dapat menurunkan hambatan adopsi dengan menangani masalah pengguna secara langsung dan meningkatkan pengalaman secara keseluruhan. Memastikan bahwa nasabah merasa didukung selama interaksi pertama mereka dengan aplikasi dapat menghasilkan tingkat adopsi yang lebih tinggi dan umpan balik positif (Arasy et al., 2024).

Penanganan nasabah secara proaktif, termasuk pembaruan rutin tentang fitur-fitur baru dan penawaran yang dipersonalisasi, dapat mendorong keterlibatan jangka panjang dengan aplikasi *New BRI Care* (Herawati et al., 2025). Memahami perilaku dan preferensi nasabah melalui analisis data membantu bank seperti BRI meningkatkan fungsionalitas aplikasi mereka dan menyesuaikannya dengan kebutuhan pengguna. Karena nasabah semakin mengharapkan respons instan dan layanan yang dipersonalisasi, kualitas penanganan nasabah dalam aplikasi menjadi penentu utama keberhasilannya (Arasy et al., 2024). Penelitian ini tidak hanya menilai teknologi dari sisi adopsi pengguna internal, tapi juga mempertimbangkan bagaimana aplikasi tersebut berkontribusi pada efektivitas CHM, yaitu proses penanganan keluhan dan layanan pelanggan.

2.3.1. Pengukuran Customer Handling Management (CHM)

Menurut Yuyun et al., (2025); Susanti, (2021) beberapa indikator CHM yang biasanya digunakan dalam penelitian antara lain:

1. Kecepatan Penanganan Kasus (*Case Resolution Time*)
Mengukur seberapa cepat frontliner atau sistem layanan dapat menyelesaikan keluhan atau permintaan nasabah.
2. Akurasi Penanganan (*Accuracy in Handling Cases*)
Ketepatan dan kebenaran proses penanganan keluhan atau permintaan nasabah. Berdasarkan prinsip *service quality*, termasuk model SERVQUAL, akurasi mencakup kemampuan *frontliner* untuk menyelesaikan kasus sesuai prosedur, memberikan informasi yang tepat, dan melakukan eskalasi ke pihak yang relevan jika diperlukan.
3. Kualitas Komunikasi dan Feedback (*Communication and Feedback Quality*)
Kemampuan frontliner untuk berinteraksi dengan nasabah secara jelas, responsif, dan empatik.
4. Efisiensi Proses Layanan (*Service Process Efficiency*)
Efisiensi menilai sejauh mana prosedur dan alur kerja layanan meminimalkan hambatan, duplikasi, atau langkah yang tidak perlu.
5. Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*)
Sebagai outcome dari keseluruhan efektivitas CHM, indikator ini mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima.

2.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk menganalisis adopsi teknologi, penggunaan aplikasi digital, dan kepuasan pengguna dalam konteks layanan perbankan maupun organisasi lainnya. Tabel 2.1 merangkum penelitian terdahulu beserta fokus, metode, dan hasil utama yang relevan dengan penelitian ini.

Tabel 2. 1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Wendi, 2023)	Strategi Pemasaran Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) Dan Adopsi <i>Technology Acceptance Model</i> Pada Program BRI <i>Mobile</i>	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi TAM dalam program ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap strategi pemasaran perusahaan.
2	(Doumpos et al., 2023)	<i>Operational Research And Artificial Intelligence Methods In Banking</i>		Hasil survei memberikan wawasan komprehensif tentang kontribusi metode OR dan AI pada perbankan.
3	(Nethala et al., 2022)	<i>A Study on Cooperative Banks in India with Special Reference to Marketing Strategies</i>	Kualitatif	Perbankan, termasuk bank umum, perlu menerapkan strategi pemasaran yang efektif dalam operasionalnya untuk memuaskan nasabah dengan cara yang terbaik di tengah persaingan pasar yang sangat ketat saat ini dan keinginan serta kebutuhan nasabah yang terus berkembang pesat dalam lanskap bisnis.

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	(Trisnaningrum W.A.N et al., 2024)	Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian	Kualitatif	Transformasi digital di sektor perbankan, seperti yang diterapkan oleh Bank BRI melalui aplikasi BRImo, telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan perbankan. BRImo, sebagai bagian dari gerakan "MemBRImokan Indonesia," tidak hanya memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan digital tetapi juga membantu meningkatkan literasi digital masyarakat. Melalui fitur-fitur unggulan seperti pembukaan rekening baru secara online, penarikan dan setor tunai tanpa kartu, serta pembayaran tagihan dan top up, aplikasi ini menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah
5	(Putri & Marlius, 2022)	Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan di PT. Bank Tabungan Negara Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan nasabah yang menggunakan mobile banking, karena memudahkan dan menghemat waktu nasabah dalam

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				melakukan transaksi perbankan.
6	(Li et al., 2021)	<i>Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality</i>	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan cloud, keamanan, e-learning, dan kualitas layanan merupakan empat faktor yang signifikan yang signifikan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking.
7	(Pakurár et al., 2019)	<i>The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector</i>	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menggambarkan bahwa Model SERVQUAL yang dimodifikasi mengekstrak empat subskala dalam model baru, bukan delapan subskala dalam model awal. Sub-skala pertama berisi empat dimensi-kepastian, keandalan, akses, dan kompetensi karyawan. Subskala kedua terdiri dari dua dimensi-daya tanggap dan empati. Sub-skala ketiga dan keempat-aspek finansial dan tangible-merupakan faktor yang terpisah.
8	(Özkan et al., 2019)	<i>The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation</i>	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah mempersepsikan kualitas dan kepuasan mempengaruhi loyalitas melalui persepsi nilai, citra dan reputasi.

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
9	(Al-Madadha et al., 2022)	<i>Adoption Of Telecommuting In The Banking Industry: A Technology Acceptance Model Approach</i>	Kuantitatif Deskriptif	Dengan menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), penelitian ini menyoroti hubungan yang signifikan antara sistem <i>telecommuting</i> , kualitas, dukungan organisasi, serta persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan <i>telecommuting</i> . Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis dan manajerial yang penting mengenai niat perilaku karyawan terhadap <i>telecommuting</i> .
10	(Zaman et al., 2013)	<i>Impact of Service Quality Perceived Risk, Perceived Privacy and Security and Perceived Trust on Technology Acceptance Model: An Empirical Study based on Online Banking Sector of Pakistan</i>	Kuantitatif	Studi ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan memainkan peran penting dalam menentukan perilaku penggunaan actual pengguna. Penelitian ini selanjutnya menyarankan agar dilakukan studi longitudinal untuk melihat perubahan perilaku mereka dengan peningkatan pengalaman dan kemudahan penggunaan.
11	(Raza & Tursoy, 2024)	<i>Technology Acceptance Model and Fintech: An Evidence from Italian Banking Industry</i>	Kuantitatif	Studi ini menyoroti kesulitan yang dihadapi ketika menggunakan FinTech di bank-bank Italia dan mengeksplorasi faktor-faktor model TAM yang

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				berdampak pada adopsi FinTech. Temuan menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan <i>Brand Image</i> tidak signifikan secara statistik dalam mengadopsi layanan <i>Fintech</i> di industri perbankan Italia. Pada saat yang sama, Kepercayaan Karyawan, Persepsi Risiko, Dukungan Pemerintah, dan Kemampuan Berinovasi terbukti signifikan terhadap adopsi layanan <i>Fintech</i> di industri perbankan Italia.
12	(Wasala & Kaluarachchi, 2021)	<i>Intention to Use eLearning by Generationally Diverse Workforce in the Banking Sector in Sri Lanka: Based on TAM</i>	Kuantitatif	Studi ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi intensi tenaga kerja dari berbagai generasi di sektor perbankan Sri Lanka untuk menggunakan sistem eLearning, dengan menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM). Hasil temuan menekankan pentingnya kenyamanan yang dikombinasikan dengan kegunaan dalam meningkatkan BI dan menyarankan bahwa solusi <i>eLearning</i> harus mempertimbangkan perbedaan generasi dalam niat belajar.
13	(George & Kumar, 2013)	<i>Antecedents of Customer</i>	Kuantitatif	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<i>Satisfaction In Internet Banking: Technology Acceptance Model (TAM) Redefined</i>		Technology Acceptance Model (TAM) dari literatur Teknologi Informasi (TI) untuk menginvestigasi pengaruh variabel-variabel TAM terhadap kepuasan nasabah dalam konteks internet-banking. Ditemukan bahwa konstruksi PEOU dan PU berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan PR berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.
14	(Oktarizka et al., 2022)	Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Ditinjau dari Model UTAUT Pada Proses Pembelajaran Sekolah Dasar	Kualitatif	Hasil penelitian tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ditinjau dari model unified theory of acceptance and use of technology (utaut) pada proses pembelajaran kelas V di SD Negeri 1/IV Kota Jambi dapat ditarik kesimpulan tercapainya 4 aspek UTAUT dalam penggunaan TIK oleh guru pada proses pembelajaran.
15	(Chawla & Joshi, 2019)	<i>Consumer Attitude And Intention To Adopt Mobile Wallet In India- An Empirical Study</i>	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), persepsi kegunaan (PU), kepercayaan, keamanan, kondisi yang memfasilitasi dan kecocokan gaya hidup

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>memiliki dampak yang signifikan terhadap sikap dan niat konsumen untuk menggunakan dompet mobile. Dari 17 hipotesis yang diajukan, 15 di antaranya diterima. Kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi kegunaan dan kepercayaan, sedangkan PU secara signifikan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan, sikap dan niat. Keamanan dan kepercayaan ditemukan memainkan peran penting dalam menentukan kepercayaan.</p>
16	(Lee & Lee, 2020)	<i>“Untact”: A New Customer Service Strategy In The Digital Age</i>	Kualitatif	<p>Studi ini membahas implikasi dari layanan tanpa sentuhan dari segi peluang dan tantangan baru yang akan dihadapi ketika diimplementasikan sebagai strategi layanan pelanggan yang baru.</p>
17	(Owusu Kwateng et al., 2019)	<i>Acceptance And Use Of Mobile Banking: An Application Of UTAUT2</i>	Kuantitatif	<p>Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kebiasaan, Nilai Harga dan Kepercayaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan m-banking di Ghana. Perbedaan individu dalam hal jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pengalaman</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				pengguna memberikan respon yang berbeda ketika mereka memoderasi hubungan antara konstruk UTAUT2 dan perilaku penggunaan.
18	(Sayani, 2015)	<i>Customer Satisfaction And Loyalty In The United Arab Emirates Banking Industry</i>	Kuantitatif	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah puas dengan Dewan Penasihat Syariah, faktor-faktor yang berhubungan dengan kenyamanan seperti jumlah cabang, dan faktor-faktor yang berhubungan dengan efisiensi seperti penanganan masalah melalui telepon. Meskipun demikian, ditemukan hubungan negatif antara konsultasi yang diberikan oleh pegawai dan lamanya hubungan dengan bank. Di sisi lain, pentingnya reputasi dan penanganan masalah yang efisien melalui telepon lebih ditekankan dibandingkan dengan bank-bank konvensional.
19	(Shams et al., 2020)	<i>The Impact Of The Magnitude Of Service Failure And Complaint Handling On Satisfaction And Brand Credibility In The Banking Industry</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa jika penanganan keluhan dilakukan dengan cepat dan pada waktu yang tepat, maka hal ini akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>pelanggan dan pada akhirnya akan mengembangkan kredibilitas bank. Oleh karena itu, bank dapat mengadopsi sistem dan proses manajemen kepuasan nasabah yang memungkinkan respon cepat terhadap komplain nasabah.</p>
20	(Reis et al., 2019)	<i>Multichannel Service Failure And Recovery In A O2o Era: A Qualitative Multi-Method Research In The Banking Services Industry</i>	Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan multi-saluran tidak mau berinteraksi dengan berbagai macam saluran untuk menyelesaikan masalah mereka yang menyebabkan tingginya jumlah interaksi. Pelanggan mengharapkan solusi yang kompleks bukan dari segi interaktivitas tetapi dari segi kedalaman. Solusi perbaikan, seperti meminta maaf dan kompensasi moneter adalah solusi yang tidak permanen, yang tidak efisien dalam jangka panjang dan berimplikasi pada kerugian finansial. Untuk menghindari kegagalan layanan dan proses pemulihan yang rumit, tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan meningkatkan manajemen operasi</p>

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				mereka untuk mencari strategi baru yang memadukan antara saluran <i>offline</i> dan <i>online</i> (O2).
21	(Sayil et al., 2019)	<i>An Integrative Approach To Relationship Marketing, Customer Value, And Customer Outcomes In The Retail Banking Industry: A Customer-Based Perspective From Turkey</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa relationship marketing menginduksi loyalitas melalui kualitas hubungan, nilai pelanggan, dan kepuasan, yang khususnya dihasilkan dari kepercayaan, komunikasi, dan investasi dalam hubungan. Lebih lanjut, investasi dalam relationship dan kualitas relationship merupakan faktor yang paling penting dalam pengembangan nilai pelanggan, kepuasan, dan loyalitas. Dimensi nilai emosional, yang menangkap aspek afektif dari nilai yang dirasakan, memiliki efek terkuat pada kepuasan dan loyalitas.
22	(Jadil et al., 2021)	<i>A Meta-Analysis Of The Utaut Model In The Mobile Banking Literature: The Moderating Role Of Sample Size And Culture</i>	Kualitatif	Semua hubungan UTAUT terbukti signifikan. Ekspektasi kinerja muncul sebagai anteseden terkuat dari niat penggunaan. Studi ini juga menemukan bahwa niat penggunaan adalah pendorong perilaku penggunaan yang paling penting. Terungkap juga bahwa

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				jumlah sampel dan budaya sangat mempengaruhi hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dan niat penggunaan, ekspektasi usaha dan niat penggunaan, serta niat penggunaan dan perilaku penggunaan.
23	(Yuan et al., 2016)	<i>An Investigation Of Users' Continuance Intention Towards Mobile Banking In China</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan, persepsi kegunaan, persepsi kesesuaian tugas-teknologi, dan persepsi risiko merupakan pendorong utama dari niat untuk terus menggunakan, sementara kepuasan, pada dasarnya, ditentukan oleh konfirmasi, persepsi kegunaan, dan persepsi risiko. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa gender secara signifikan memoderasi pengaruh persepsi risiko terhadap niat melanjutkan penggunaan.
24	(Sharma, 2019)	<i>Integrating Cognitive Antecedents Into TAM To Explain Mobile Bankin Behavioral Intention: A SEM-Neural Network Modeling</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan motivasi otonom merupakan dua penentu utama yang mempengaruhi penerimaan mobile banking.

Dalam beberapa tahun terakhir, studi-studi terkait penerapan teknologi dalam sektor perbankan semakin berkembang, seiring dengan masifnya transformasi digital yang dilakukan oleh berbagai lembaga keuangan, termasuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian Wendi, (2023) yang mengangkat adopsi TAM pada program *BRI Mobile* menunjukkan bahwa pendekatan TAM memiliki kontribusi strategis dalam pemasaran berbasis teknologi, dengan menitikberatkan pada persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan. Hal ini sangat relevan dalam konteks tesis ini, di mana persepsi *frontliner* terhadap aplikasi *New BRI Care* menjadi titik tolak dalam mengukur tingkat adopsi. Demikian pula, studi oleh Al-Madadha et al., (2022) dan Raza & Tursoy, (2024) memperkuat relevansi penggunaan TAM dalam mengevaluasi adopsi teknologi perbankan, meskipun tantangan lokal seperti persepsi risiko, dukungan organisasi, dan kepercayaan turut memoderasi pengaruh variabel utama seperti *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Zaman et al., (2013) yang menggarisbawahi pentingnya kualitas layanan, privasi, serta kepercayaan dalam mempengaruhi perilaku pengguna terhadap layanan perbankan digital.

Selanjutnya, transformasi digital yang diusung oleh BRI melalui aplikasi BRImo sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Trisnaningrum et al., (2024), menggambarkan keberhasilan BRI dalam memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan sekaligus memperluas jangkauan literasi digital masyarakat. Pengalaman ini sangat relevan bagi pengembangan dan adopsi aplikasi *New BRI Care* yang juga bertujuan mendekatkan layanan kepada nasabah dan

memperkuat loyalitas mereka. Keberhasilan adopsi layanan digital pun ditegaskan oleh Putri & Marlius, (2022) yang menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking mempermudah transaksi serta menghemat waktu, yang menjadi faktor penting dalam persepsi kegunaan.

Kontribusi lebih lanjut datang dari studi internasional seperti Doumpos et al., (2023), yang menekankan pentingnya pemanfaatan metode *operational research* dan kecerdasan buatan (AI) dalam mendukung sistem perbankan modern, serta Yuan et al., (2016) yang menemukan bahwa kepuasan, persepsi risiko, dan konfirmasi pengalaman adalah determinan utama dari niat pengguna untuk terus menggunakan *mobile banking*.

Aspek pelayanan dan kualitas layanan menjadi dimensi krusial dalam mendukung adopsi teknologi digital perbankan. Studi Li et al., (2021) dan Pakurár et al., (2019) menegaskan bahwa kualitas layanan, keamanan, dan keandalan menjadi faktor signifikan dalam kepuasan pengguna layanan digital. Sementara itu, penelitian Özkan et al., (2019) menunjukkan bahwa persepsi nilai, citra perusahaan, dan reputasi korporat memiliki efek mediasi dalam membentuk loyalitas nasabah.

Dari sisi manajemen relasi pelanggan dan strategi pemasaran, penelitian Nethala et al., (2022) dan Sayil et al., (2019) memperlihatkan bagaimana strategi pemasaran yang adaptif, kualitas hubungan, dan nilai emosional memainkan peran penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi seperti *New BRI Care* tidak hanya ditentukan oleh teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana aplikasi tersebut diposisikan sebagai alat relasional dan komunikatif antara bank dan nasabah.

Lebih jauh lagi, studi tentang perbedaan generasi Wasala & Kaluarachchi, (2021), kebiasaan pengguna Owusu Kwateng et al., (2019), hingga pendekatan "untact" atau layanan tanpa sentuhan Lee & Lee, (2020), memberikan wawasan tambahan bahwa desain dan implementasi aplikasi *New BRI Care* harus mempertimbangkan segmentasi nasabah dan tren layanan digital tanpa kontak yang kian populer, terutama pasca pandemi.

Beberapa studi menunjukkan pentingnya nilai emosional, citra perusahaan, dan hubungan pelanggan dalam membentuk loyalitas. Namun, penelitian yang mengintegrasikan aspek relasional dan layanan dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) masih terbatas, terutama dalam konteks aplikasi relasional seperti *New BRI Care*. Penelitian terdahulu juga lebih banyak berfokus pada adopsi teknologi dari sisi nasabah (*external user*), sedangkan *New BRI Care* digunakan oleh pekerja BRI (*internal user*). Belum banyak riset yang mengkaji bagaimana persepsi pekerja terhadap kegunaan, kemudahan, dan faktor-faktor lain mempengaruhi adopsi aplikasi internal bank. Meskipun terdapat sejumlah studi yang membahas adopsi teknologi perbankan berbasis TAM seperti BRImo, *mobile banking*, dan *Fintech*, belum ada penelitian yang secara spesifik meneliti tingkat adopsi aplikasi *New BRI Care*. Padahal, aplikasi ini merupakan salah satu inovasi strategis BRI dalam mendukung pelayanan dan loyalitas nasabah melalui internalisasi layanan pekerja.

Dari berbagai penelitian terdahulu terlihat bahwa mayoritas studi berfokus pada adopsi teknologi digital perbankan dari sisi eksternal (nasabah), seperti penggunaan *mobile banking* (BRImo, *m-banking* BTN), dompet digital, dan

fintech. Beberapa studi internasional juga menyoroti peran kualitas layanan, risiko, serta kepercayaan sebagai variabel penting dalam menentukan niat adopsi. Namun, belum banyak penelitian yang menelaah adopsi aplikasi digital perbankan yang bersifat *internal user oriented*, khususnya dalam konteks aplikasi layanan pengaduan nasabah. *New BRI Care* berbeda dengan aplikasi mobile banking karena:

1. Aplikasi ini dipakai oleh *frontliner* BRI bukan langsung oleh nasabah.
2. Fungsinya bukan sekadar transaksi finansial, melainkan mengelola CHM agar penanganan keluhan nasabah lebih cepat, terdokumentasi, dan terukur.
3. Penerimaan *frontliner* terhadap aplikasi ini (apakah mereka merasa aplikasi berguna dan mudah digunakan) sangat krusial, karena akan menentukan efektivitas implementasi digitalisasi CHM di BRI.

Dengan demikian, penelitian ini mengisi kesenjangan (gap) dengan menekankan PU dari model TAM dalam konteks penggunaan aplikasi internal *New BRI Care* oleh *frontliner* BRI dan mengaitkannya dengan efektivitas CHM. Penelitian ini memperluas literatur TAM yang selama ini dominan berfokus pada aplikasi eksternal untuk nasabah, dengan menyoroti bagaimana persepsi kegunaan aplikasi memengaruhi kinerja karyawan dan efektivitas penanganan kasus.

2.5. Alur Berfikir

Perkembangan teknologi digital mendorong PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) untuk menghadirkan inovasi layanan melalui aplikasi *New BRI Care*, sebagai bagian dari sistem CHM yang bertujuan meningkatkan efisiensi penanganan

keluhan dan kepuasan nasabah. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat respons, meningkatkan akurasi penanganan, dan memperkuat kualitas pelayanan. Meskipun fitur aplikasi lengkap dan terintegrasi, tingkat adopsi oleh frontliner BRI belum sepenuhnya optimal. Banyak petugas yang masih belum sepenuhnya memahami atau memanfaatkan seluruh fitur, sehingga penanganan keluhan nasabah belum maksimal. Kondisi ini menciptakan gap antara potensi teknologi yang dimiliki BRI dengan praktik operasional di lapangan, di mana keluhan terkait antrean panjang, keterbatasan fasilitas, dan gangguan teknis masih sering muncul.

Penelitian ini berfokus pada PU aplikasi *New BRI Care* dan kontribusinya terhadap peningkatan CHM. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan perlunya memahami persepsi *frontliner* BRI terhadap manfaat aplikasi dalam mendukung dan mempermudah pelaksanaan tugas sehari-hari. PU dipandang sebagai faktor kunci yang mencerminkan sejauh mana aplikasi dirasakan berguna untuk pekerjaan *frontliner*, yang kemudian berdampak pada kualitas layanan yang diberikan, termasuk kecepatan respons, ketepatan penyelesaian pengaduan, efisiensi alur informasi, dan kepuasan nasabah. Dalam kerangka konseptual ini, TAM digunakan untuk menjelaskan persepsi individu *frontliner* terhadap manfaat aplikasi. CHM ditempatkan sebagai *outcome* yang mencerminkan kualitas proses layanan dan pengalaman nasabah.

Dalam kerangka tersebut, konsep *Perceived Usefulness (PU)* digunakan untuk menggambarkan sejauh mana frontliner memandang bahwa penggunaan aplikasi *New BRI Care* memberikan manfaat dalam pelaksanaan tugas mereka. Persepsi manfaat ini direpresentasikan melalui beberapa indikator, yaitu

kemampuan aplikasi dalam meningkatkan kinerja pekerjaan (*improves job performance*), meningkatkan produktivitas kerja (*increases productivity*), meningkatkan efektivitas pekerjaan (*enhances job effectiveness*), mempermudah penyelesaian pekerjaan (*makes job easier*), serta memberikan kegunaan dalam pelaksanaan pekerjaan (*useful in job*). Selanjutnya, persepsi manfaat tersebut dipahami dalam kaitannya dengan efektivitas *Customer Handling Management* (CHM), yaitu kemampuan *frontliner* dalam menangani pengaduan dan kebutuhan nasabah secara lebih cepat, tepat, dan terstruktur melalui pemanfaatan aplikasi *New BRI Care*. Dalam pendekatan *mixed methods*, alur penelitian ini berfungsi sebagai panduan konseptual untuk memahami pengalaman, persepsi, serta praktik penggunaan aplikasi oleh *frontliner* dalam mendukung proses penanganan layanan nasabah di lingkungan Bank BRI.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain *convergent parallel* design. Dalam desain ini, data kuantitatif dan kualitatif dikumpulkan secara bersamaan, dianalisis secara terpisah, kemudian hasilnya diintegrasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai fenomena yang diteliti. Integrasi kedua pendekatan ini memungkinkan hasil penelitian tidak hanya mengungkap pola numerik melalui analisis statistik, tetapi juga memperkaya pemahaman dengan perspektif naratif dari pengalaman responden.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi frontliner BRI terhadap kegunaan PU aplikasi *New BRI Care* serta melihat sejauh mana penggunaan aplikasi tersebut berkontribusi pada efektivitas CHM. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada *frontliner* yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu memiliki masa kerja minimal 6 bulan dan telah menggunakan *New BRI Care* selama sedikitnya 3 bulan. Data kuantitatif yang diperoleh dianalisis secara statistik untuk menguji bagaimana tingkat persepsi kegunaan aplikasi memengaruhi pola penggunaan dan dampaknya terhadap peningkatan efektivitas sistem CHM.

Secara paralel, pendekatan kualitatif digunakan untuk memperdalam hasil temuan kuantitatif melalui wawancara mendalam dengan sejumlah informan kunci. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menggali

pengalaman, persepsi, dan konteks implementasi aplikasi *New BRI Care* dari perspektif *frontliner*. Dengan demikian, data kualitatif berfungsi sebagai pelengkap yang memberikan makna lebih luas di balik hasil kuantitatif.

Penggunaan strategi ini selaras dengan pandangan Creswell & Creswell, (2018) yang menekankan bahwa desain *konvergen paralel* memberikan kekuatan analisis yang lebih komprehensif, karena data kuantitatif dan kualitatif saling melengkapi dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

3.2. Populasi dan Sample

3.2.1. Populasi

Dalam penelitian, populasi merupakan himpunan individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi perhatian peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Menurut Putu, (2024) populasi adalah kelompok individu atau unit analisis yang memiliki kesamaan karakteristik dan menjadi subjek generalisasi dari hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *frontliner* Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang tersebar di berbagai unit kerja di Indonesia dan telah menggunakan aplikasi *New BRI Care* dalam menjalankan tugas pelayanan nasabah. *Frontliner* dipilih sebagai populasi karena mereka merupakan pengguna utama aplikasi *New BRI Care*, sehingga persepsi, pengalaman, serta tingkat adopsinya sangat relevan untuk dianalisis dalam kaitannya dengan efektivitas CHM.

3.2.2. Sampel

Dalam konteks penelitian seperti ini, pemilihan sampel perlu mempertimbangkan kebutuhan representasi data numerik dan kedalaman informasi naratif. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian. Sampel ini digunakan karena meneliti seluruh populasi sering kali tidak memungkinkan, baik karena keterbatasan waktu, biaya, maupun akses (Putu, 2024). Sampel untuk pendekatan kuantitatif dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan analisis statistik. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Thomas, 2022). Responden dipilih dari *frontliner* BRI yang secara aktif menggunakan aplikasi *New BRI Care*, sehingga pengalaman dan persepsi mereka dapat memberikan informasi yang valid dan mendalam. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden, dianggap memadai untuk analisis deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran umum mengenai karakteristik pengguna, persepsi terhadap aplikasi, pada efektivitas CHM. Dengan pendekatan ini, data yang diperoleh dapat dianalisis untuk menampilkan distribusi, frekuensi, dan pola respons secara jelas dan informatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, berdasarkan kriteria tertentu, yaitu:

1. Jenis kelamin laki-laki dan Perempuan.
2. Karyawan tetap.
3. *Frontliner* BRI yang telah menggunakan aplikasi *New BRI Care* minimal selama 3 bulan.

4. Berasal dari unit kerja yang berbeda (misalnya: kantor cabang besar, kantor cabang kecil, dan kantor layanan khusus).
5. Bersedia menjadi narasumber dalam wawancara mendalam.

Secara paralel, sampel pendekatan kualitatif yang dilakukan melalui wawancara mendalam dilakukan terhadap 5–6 informan kunci yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Informan dipilih berdasarkan kesediaan mereka sebagai narasumber serta mewakili variasi unit kerja (misalnya kantor cabang besar, kantor cabang kecil, atau kantor layanan khusus). Wawancara dilakukan menggunakan panduan semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, tantangan, serta persepsi *frontliner* terkait implementasi *New BRI Care*.

Kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif ini memungkinkan penelitian memperoleh gambaran yang komprehensif: data kuantitatif memberikan ukuran objektif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi, sedangkan data kualitatif memperkaya pemahaman melalui narasi mendalam yang bersifat kontekstual.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel kunci yang perlu didefinisikan secara operasional untuk memahami pengaruhnya terhadap tingkat adopsi aplikasi *New BRI Care* di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Definisi operasional ini akan membantu peneliti dalam mengukur dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi tersebut. Berikut adalah definisi operasional dari variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian tentang adopsi

aplikasi *New BRI Care* di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

1. *Perceived Usefulness (PU)*

Perceived Usefulness (PU) merujuk pada persepsi pengguna mengenai sejauh mana aplikasi *New BRI Care* dapat meningkatkan kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan layanan nasabah. Untuk mengukur PU, peneliti menggunakan skala Likert 10 poin, di mana responden diminta untuk menilai seberapa besar mereka merasa aplikasi ini membantu dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Konsep ini diambil dari penelitian Davis, (1989) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.

2. *Customer Handling Management (CHM)*

Customer Handling Management (CHM) adalah serangkaian proses, strategi, dan praktik yang diterapkan oleh organisasi untuk mengelola interaksi dengan pelanggan secara efektif. CHM mencakup seluruh tahapan mulai dari penerimaan keluhan, penyampaian informasi, penanganan permintaan, hingga penyelesaian masalah, dengan tujuan memastikan setiap interaksi tercatat, ditindaklanjuti, dan diselesaikan secara tepat waktu pada aplikasi *New BRI Care*. Sistem ini juga menekankan koordinasi antarunit kerja, dokumentasi yang rapi, serta pemantauan progres penyelesaian, sehingga organisasi dapat memberikan layanan yang konsisten, cepat, dan berkualitas. Untuk mengukur CHM. Variabel ini diukur dengan skala Likert 10 poin,

dengan pertanyaan yang menanyakan seberapa baik adopsi aplikasi

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Indikator
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	<i>Perceived Usefulness (PU)</i> merujuk pada persepsi pengguna mengenai sejauh mana aplikasi <i>New BRI Care</i> dapat meningkatkan kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan layanan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kinerja pekerjaan. 2. Meningkatkan produktivitas 3. Meningkatkan efektivitas pekerjaan. 4. Mempermudah pekerjaan. 5. Bermanfaat dalam pekerjaan.
<i>Customer Handling Management (CHM)</i>	<i>Customer Handling Management (CHM)</i> adalah serangkaian proses, strategi, dan praktik yang diterapkan oleh organisasi untuk mengelola interaksi dengan pelanggan secara efektif, mulai dari penerimaan keluhan, penyampaian informasi, penanganan permintaan, hingga penyelesaian masalah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan penanganan kasus. 2. Akurasi penanganan. 3. Kualitas komunikasi dan feedback. 4. Efisiensi proses layanan. 5. Kepuasan nasabah.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini yang menggunakan metode *mixed methods*, metode pengumpulan data dilakukan dengan dua cara. Pertama, melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Kedua, melalui wawancara mendalam dengan informan kunci untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam, sehingga dapat memahami pengalaman, persepsi, dan konteks penggunaan aplikasi *New BRI Care* secara lebih komprehensif.

3.4.1. Metode Kuesioner

Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari responden oleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian. Data primer bersifat orisinal karena diperoleh langsung dari sumber pertama melalui instrumen penelitian yang dirancang khusus, seperti kuesioner. Menurut Sekran & Bougie, (2013), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari partisipan atau sumber data asli, biasanya melalui wawancara, survei, atau observasi. Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert 1–10 untuk mengukur persepsi responden terhadap efektivitas aplikasi *New BRI Care* dalam mendukung sistem CHM di Bank BRI. Skala ini dirancang untuk menangkap tingkat persetujuan responden secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 3.2, dengan rentang nilai sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Jawaban Kuesioner

Skor	Deskripsi Singkat
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Cenderung Tidak Setuju
5	Netral
6	Cenderung Setuju
7	Setuju
8	Sangat Setuju
9	Sangat Setuju Sekali
10	Sepenuhnya Setuju

Skala 1–10 dipilih dalam penelitian ini karena memberikan tingkat sensitivitas yang lebih tinggi dibanding skala yang lebih sempit, memungkinkan responden mengekspresikan persepsi mereka secara lebih rinci terhadap setiap indikator, seperti PU, POU, *Social Influence*, *Facilitating Conditions* dan CHM. Rentang skor ini memudahkan pengolahan data kuantitatif, termasuk perhitungan rata-rata, standar deviasi, serta konversi menjadi indeks 0–100 untuk interpretasi yang lebih intuitif. Selain itu, skala 1–10 mendukung visualisasi data yang lebih jelas, seperti tabel, diagram batang, atau *pie chart*, sehingga variasi persepsi pengguna dapat ditampilkan secara detail. Penggunaan model skala yang konsisten pada seluruh indikator juga memastikan keseragaman dalam pengukuran, mempermudah perbandingan antarindikator, dan memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi *frontliner* terhadap aplikasi *New BRI Care*.

Adapun instrumen kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup dirancang dalam bentuk pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah tersedia, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi atau pendapatnya. Jenis ini memudahkan proses pengolahan dan analisis data secara kuantitatif. Dalam penelitian ini, survei dilakukan secara online menggunakan *Google Form* untuk menjangkau responden secara efisien. Menurut Saunders et al. (2019), kuesioner efektif digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari responden dengan cakupan luas, asalkan instrumen tersebut telah melalui uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 3.3
Kuesioner Penelitian

Variabel	Pertanyaan Kuesioner
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	Dengan menggunakan aplikasi <i>New BRI Care</i> yang mencakup fitur pemilihan channel pengaduan dan transaksi, kinerja saya dalam menangani <i>Complaint Handling Management (CHM)</i> menjadi lebih cepat, akurat, dan efektif
	Aplikasi <i>New BRI Care</i> yang mencakup fitur pemilihan channel pengaduan dan transaksi, penggantian casetype, monitoring tiket draft, notifikasi otomatis, pencetakan bukti pengaduan, serta proses penutupan tiket membantu meningkatkan produktivitas kerja saya.
	Fitur penutupan tiket pada aplikasi <i>New BRI Care</i> , yang memungkinkan saya memberikan remark penyelesaian, dan melampirkan bukti tindak lanjut, membuat pekerjaan saya menjadi lebih efektif.
	Aplikasi <i>New BRI Care</i> mempermudah saya dalam melaksanakan tugas sehari-hari terkait <i>Complaint Handling Management (CHM)</i> , seperti input pengaduan, pemilihan channel dan casetype yang tepat, monitoring tiket, komunikasi dengan nasabah, serta penyelesaian dan penutupan tiket.
	Aplikasi <i>New BRI Care</i> bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaan saya karena membantu mempermudah proses input pengaduan, serta penyelesaian dan penutupan tiket secara lebih cepat dan terstruktur.
CHM	Dengan aplikasi <i>New BRI Care</i> , kasus nasabah dapat ditangani lebih cepat dibanding sebelumnya.
	Penggunaan <i>New BRI Care</i> membantu saya menangani kasus nasabah dengan lebih akurat.
	Aplikasi <i>New BRI Care</i> memudahkan saya memberikan informasi dan umpan balik yang jelas kepada nasabah.
	Penggunaan <i>New BRI Care</i> membuat proses layanan kepada nasabah menjadi lebih efisien.
	Dengan bantuan aplikasi <i>New BRI Care</i> , saya merasa nasabah lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

3.4.2. Metode Wawancara

Penelitian ini mengadopsi metode survei dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) sebagai instrumen pengumpulan data. Sementara itu, wawancara mendalam dipilih sebagai metode kualitatif untuk menggali pemahaman holistik

tentang pengalaman pengguna. Bryman, (2012) mendefinisikan wawancara sebagai interaksi dinamis antara peneliti dan partisipan yang bertujuan mengonstruksi makna subjektif terkait fenomena tertentu. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur (*combining predetermined questions with open-ended probes*) untuk memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi respons unik informan (Neuman, 2014).

Sementara itu, wawancara mendalam dipilih sebagai metode kualitatif untuk menggali pemahaman holistik tentang pengalaman pengguna. Bryman (2016) mendefinisikan wawancara sebagai interaksi dinamis antara peneliti dan partisipan yang bertujuan mengonstruksi makna subjektif terkait fenomena tertentu. Penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur (*combining predetermined questions with open-ended probes*) untuk memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi respons unik informan (Neuman, 2014).

Tabel 3. 4
Operasional Instrumen Penelitian

Variabel	Contoh Butir Pernyataan Wawancara
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	- “Aplikasi New BRI Care mempersingkat waktu penanganan komplain.” - “Aplikasi meningkatkan akurasi eskalasi kasus.” - “Aplikasi membantu saya mencapai target CHM.”
Efektivitas Customer Handling Management (CHM)	- “Dengan aplikasi, kasus nasabah dapat diselesaikan lebih cepat.” - “Pengalihan atau eskalasi kasus menjadi lebih tepat.” - “ <i>Feedback</i> kepada nasabah dapat diberikan lebih cepat.”

Fokus wawancara penelitian untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai persepsi frontliner BRI terhadap *perceived usefulness* (PU) aplikasi New BRI Care, penelitian ini menggunakan metode Focus Group Discussion (FGD). FGD dipilih karena memungkinkan interaksi langsung antar peserta, sehingga

muncul diskusi yang kaya mengenai pengalaman, pendapat, dan persepsi mereka terhadap aplikasi.

FGD dibagi menjadi dua kelompok untuk memudahkan pengelolaan diskusi dan memastikan setiap peserta memiliki kesempatan menyampaikan pendapat. Masing-masing kelompok terdiri dari *frontliner* BRI dengan latar belakang dan pengalaman yang berbeda dalam penggunaan aplikasi. Setiap sesi FGD berlangsung selama 45 menit, dipandu oleh moderator yang berpengalaman untuk menjaga fokus diskusi tetap pada topik PU aplikasi *New BRI Care* dan kontribusinya terhadap efektivitas CHM.

Data yang diperoleh dari FGD akan direkam, ditranskrip, dan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi aspek-aspek aplikasi yang dianggap paling bermanfaat, hambatan atau tantangan dalam penggunaannya, serta dampaknya terhadap efektivitas layanan nasabah. Pendekatan ini diharapkan memberikan wawasan kualitatif yang komprehensif dan mendalam, melengkapi data kuantitatif dari kuesioner.

3.5. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *convergent parallel*, yaitu mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif pada waktu bersamaan, menganalisisnya secara terpisah, lalu mengintegrasikannya pada tahap interpretasi (Creswell & Creswell, 2018). Pemilihan desain ini didasarkan pada justifikasi epistemologis bahwa realitas penerimaan teknologi (TAM) di tempat kerja tidak hanya bersifat objektif-terukur, tetapi juga subjektif-konstruktif.

Penggunaan survei kuantitatif tunggal (*single method*) dinilai memiliki keterbatasan karena hanya mampu memotret pola umum *Perceived Usefulness* (PU) dan *Customer Handling Management* (CHM) pada tingkat agregat. Angka statistik tidak cukup untuk mengungkap 'mekanisme kotak hitam' (*black-box mechanism*) di balik persepsi tersebut. Oleh karena itu, data kualitatif melalui eksplorasi naratif (wawancara) digunakan secara krusial untuk melengkapi kekurangan survei. Pendekatan kualitatif ini secara spesifik membedah narasi tentang bagaimana dan mengapa PU tersebut bertranslasi menjadi efektivitas CHM dalam berbagai skenario operasional di lapangan, seperti taktik *frontliner* saat menghadapi antrean panjang atau nasabah yang sulit.

Melalui integrasi kedua data tersebut, nilai tambah (*value added*) yang diperoleh adalah terbentuknya meta-inferensi. Data kuantitatif memberikan gambaran kecenderungan secara sistematis, sementara data kualitatif menjelaskan cerita, konteks, dan mekanisme internal di balik angka-angka tersebut. Dengan demikian, desain ini memastikan fenomena PU dan CHM dipahami secara jauh lebih utuh, mendalam, dan komprehensif.

3.5.1. Teknik Analisis Kuantitatif

Statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran umum dan terperinci mengenai karakteristik data yang diperoleh dari responden. Menurut Ghozali (2018), statistik deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menguraikan, menyajikan, dan meringkas data tanpa membuat kesimpulan atau generalisasi yang bersifat inferensial. Dalam konteks penelitian *mixed methods*, statistik deskriptif berperan penting tidak hanya pada pengolahan

data kuantitatif dari kuesioner, tetapi juga sebagai dasar untuk membandingkan dan mengintegrasikan temuan kualitatif dari wawancara dan *focus group discussion* (FGD). Analisis deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini meliputi beberapa langkah:

1. Penghitungan nilai minimum dan maksimum untuk setiap indikator, yang menunjukkan rentang persepsi responden terhadap aplikasi *New BRI Care*.
2. Perhitungan rata-rata (mean) untuk masing-masing indikator, PU dan CHM.
3. Penghitungan standar deviasi (SD), yang memberikan informasi mengenai sebaran atau variasi data, sehingga dapat diketahui sejauh mana persepsi responden cenderung homogen atau berbeda.
4. Konversi skor kuesioner menjadi indeks (misalnya rentang 0–100) untuk memudahkan interpretasi dan perbandingan antarindikator.

Selanjutnya, data deskriptif ini disajikan dalam bentuk visual, seperti tabel, diagram batang, dan *pie chart*, untuk memberikan gambaran yang lebih mudah dipahami tentang persepsi *frontliner* terhadap aplikasi. Analisis ini menjadi landasan untuk integrasi dengan data kualitatif, di mana hasil wawancara dan FGD digunakan untuk memperkaya temuan kuantitatif, menjelaskan alasan di balik skor yang diperoleh, dan mengidentifikasi kendala, pengalaman, serta saran perbaikan dari pengguna. Dengan demikian, pendekatan deskriptif dalam penelitian *mixed methods* ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran komprehensif dan holistik mengenai penggunaan aplikasi *New BRI Care*, sekaligus memadukan temuan kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan rekomendasi praktis yang relevan bagi pengembangan aplikasi di masa mendatang.

3.5.2. Instrumen Kualitatif (*Trustworthiness*)

Pada penelitian kualitatif menggunakan pendekatan *trustworthiness* untuk menilai kualitas data (Enworo, 2023). *Trustworthiness* menekankan pada sejauh mana hasil penelitian kualitatif dapat dipercaya, dapat dialihkan ke konteks lain, konsisten, dan obyektif. Dalam penelitian ini, instrumen wawancara diuji kualitasnya melalui empat kriteria *trustworthiness* yang meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Keempat kriteria tersebut dijadikan pedoman agar hasil wawancara benar-benar mencerminkan pengalaman responden dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

a) Instrumen wawancara diuji kualitasnya menggunakan konsep *trustworthiness* (Lincoln & Guba, 1985) yang terdiri dari empat kriteria berikut:

b) *Credibility* (Kredibilitas)

Kredibilitas dijaga melalui *member-checking* dengan meminta informan memverifikasi ringkasan hasil wawancara, serta *triangulasi sumber* dengan melibatkan *frontliner* dari unit kerja dan masa kerja berbeda. Strategi ini memastikan temuan benar-benar mencerminkan pengalaman responden (Patton, 2015).

c) *Transferability* (Keteralihan)

Transferabilitas dicapai melalui *thick description*, yakni memberikan deskripsi kaya mengenai profil responden, konteks organisasi BRI, serta situasi implementasi aplikasi *New BRI Care*. Dengan demikian, pembaca dapat menilai apakah hasil penelitian relevan untuk konteks lain yang serupa (Sugiyono, 2019).

d) *Dependability* (Kebergantungan)

Dependabilitas dijaga melalui *audit trail*, yaitu dokumentasi lengkap mulai dari pedoman wawancara, proses transkripsi, hingga tahapan analisis data. Hal ini memungkinkan pihak lain menelusuri kembali proses penelitian secara sistematis (Moleong, 2018).

e) *Confirmability* (Konfirmabilitas)

Untuk menjamin obyektivitas, peneliti menyimpan transkrip wawancara asli, catatan lapangan, serta hasil coding sehingga temuan dapat ditelusuri ke data sumber. Peneliti juga melakukan refleksi (*reflexivity*) untuk mengurangi bias subjektif dalam menafsirkan pengalaman informan (Creswell & Poth, 2018).

3.5.3. Integrasi Data (*Data Triangulation*)

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai PU aplikasi *New BRI Care* dan kontribusinya terhadap efektivitas CHM. Temuan kuantitatif mengenai persepsi *frontliner* terhadap PU tiap fitur aplikasi dilengkapi dengan temuan kualitatif dari FGD atau wawancara mendalam, di mana *frontliner* menjelaskan bagaimana aplikasi membantu mempercepat penyelesaian pengaduan nasabah, mempermudah komunikasi, dan menyediakan informasi kasus secara *real-time*, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti jaringan atau integrasi data.

Pendekatan *triangulation* ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih utuh tentang manfaat aplikasi bagi *frontliner* serta efektivitas CHM, sekaligus memperkuat validitas temuan dengan menggabungkan bukti

numerik dan naratif. Dengan demikian, penelitian tidak hanya menilai seberapa bermanfaat aplikasi menurut persepsi *frontliner*, tetapi juga menggambarkan konteks nyata penggunaan aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah (Creswell & Creswell, 2018).

3.6. Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan setelah memperoleh izin resmi dari unit terkait di BRI, yaitu *Customer Care Group*, *Human Capital (HC)*, dan *Compliance*. Seluruh responden dilibatkan secara sukarela dengan penjelasan yang jelas mengenai tujuan penelitian, serta diberikan hak untuk menolak atau menghentikan partisipasi kapan saja. Untuk menjamin integritas penelitian, peneliti menerapkan prinsip anonimitas dan kerahasiaan data sehingga identitas responden tidak dicantumkan dalam laporan hasil penelitian. Seluruh data yang terkumpul digunakan hanya untuk kepentingan akademik, disimpan secara aman dalam media penyimpanan yang terlindungi sandi, serta tidak akan dibagikan kepada pihak luar tanpa persetujuan. Prinsip ini sejalan dengan etika penelitian sosial sebagaimana ditegaskan oleh Creswell & Creswell, (2018), di mana peneliti wajib melindungi partisipan dari risiko fisik maupun psikologis serta memastikan data penelitian terjaga kerahasiaan.

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) merupakan salah satu institusi perbankan terbesar di Indonesia yang sejak awal pendiriannya berperan penting dalam penyediaan layanan keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Sebagai bank milik negara, BRI memiliki mandat strategis dalam memperkuat perekonomian rakyat, khususnya melalui pengembangan layanan perbankan mikro serta dukungan pembiayaan bagi usaha kecil dan menengah. Orientasi tersebut menempatkan BRI sebagai aktor utama dalam memperluas inklusi keuangan dan mendorong kemandirian ekonomi masyarakat.

Dalam operasionalnya, BRI melayani puluhan juta nasabah ritel dengan ragam produk dan layanan yang dirancang untuk menyesuaikan kebutuhan finansial masyarakat. Keunggulan kompetitif BRI terletak pada strategi mikrofinansial yang secara konsisten memberikan akses pembiayaan kepada pelaku UMKM dan kelompok masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau oleh layanan keuangan formal. Selain itu, BRI turut mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyediaan produk tabungan, kredit, serta penguatan layanan perbankan digital yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Didukung oleh jaringan operasional yang sangat luas, berupa ribuan kantor cabang dan unit layanan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, BRI menjadi bank dengan jangkauan layanan yang komprehensif. Pelaksanaan kegiatan

operasional tersebut senantiasa berlandaskan visi dan misi perusahaan sebagai pedoman strategis dalam mencapai tujuan jangka panjang. Visi dan misi BRI tidak hanya berfungsi sebagai arah kebijakan organisasi, tetapi juga sebagai sarana penyelarasan komitmen seluruh jajaran manajemen dan karyawan untuk bekerja secara kolaboratif demi mewujudkan keberlanjutan dan kinerja perusahaan.

Visi BRI adalah menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah. Untuk mewujudkan visi tersebut, BRI menetapkan misi, antara lain menjalankan kegiatan perbankan terbaik dengan fokus pada pelayanan UMKM guna mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, menyediakan layanan prima melalui jaringan kerja yang luas dengan dukungan sumber daya manusia profesional serta teknologi informasi yang andal dan tata kelola perusahaan yang baik, serta memberikan manfaat dan keuntungan yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

Dalam konteks implementasi visi dan misi tersebut, peran frontliner BRI menjadi sangat strategis karena berada pada garda terdepan dalam interaksi langsung dengan nasabah. Kualitas layanan yang diberikan frontliner secara langsung mencerminkan citra dan kinerja BRI di mata publik. Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, BRI mengimplementasikan layanan *New BRI Care* sebagai sistem pendukung kerja frontliner dalam menangani kebutuhan, keluhan, dan permintaan informasi nasabah secara lebih terintegrasi, cepat, dan responsif. Pemanfaatan *New BRI Care* diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, konsistensi standar layanan, serta kepuasan nasabah, sehingga selaras

dengan upaya BRI dalam memperkuat daya saing dan keberlanjutan kinerja layanan perbankan.

4.1.1. Deskripsi Aplikasi *New BRI Care* PT Bank Rakyat Indonesia TBK

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) telah menjadi yang terdepan dalam inovasi digital di sektor perbankan Indonesia, dengan memperkenalkan beberapa aplikasi untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan inklusi keuangan (Ris et al., 2025). Salah satunya adalah Aplikasi Seluler Kartu Kredit BRI, yang dirancang untuk menyediakan akses cepat, praktis, dan mudah bagi pengguna ke layanan perbankan yang terkait dengan kartu kredit mereka. Tersedia di *platform* seperti *Google Play*, aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengelola aktivitas kartu kredit mereka dengan mudah dari perangkat seluler mereka (Andni, 2025). Selain itu terdapat aplikasi *New BRI Care* adalah aplikasi digital yang dikembangkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) sebagai bagian dari upaya modernisasi layanan dan transformasi digital di sektor perbankan (Herawati et al., 2025). Aplikasi ini dirancang khusus untuk mendukung *Customer Handling Management* (CHM), yaitu sistem manajemen penanganan keluhan dan permintaan nasabah, sehingga *frontliner* BRI dapat memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional (Herawati et al., 2025). Aplikasi ini memiliki beberapa tujuan utama, antara lain:

1. Meningkatkan efisiensi penanganan kasus nasabah

New BRI Care memungkinkan *frontliner* mencatat, memproses, dan menindaklanjuti keluhan nasabah secara real-time. Dengan sistem yang

terintegrasi, proses pengalihan atau eskalasi kasus ke pihak terkait menjadi lebih cepat dan akurat.

2. Mempermudah komunikasi dan pemberian umpan balik

Frontliner dapat memberikan informasi atau feedback kepada nasabah mengenai status penyelesaian kasus secara lebih transparan dan cepat. Hal ini membantu membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan BRI.

3. Monitoring dan evaluasi kinerja

Melalui aplikasi, manajemen dapat memantau efektivitas penanganan kasus oleh frontliner, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, serta memastikan standar layanan terpenuhi secara konsisten.

4. Integrasi dengan sistem digital BRI lainnya

New BRI Care terhubung dengan berbagai sistem internal BRI, sehingga data nasabah dan riwayat kasus dapat diakses secara aman dan efisien. Integrasi ini mendukung proses pengambilan keputusan yang berbasis data (*data-driven decision making*).

5. Meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah

Dengan fitur-fitur yang tersedia, *frontliner* dapat merespons kebutuhan nasabah lebih cepat dan tepat, sehingga pengalaman nasabah menjadi lebih positif. Hal ini sejalan dengan strategi BRI untuk meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah melalui pelayanan yang prima.

Fitur utama *New BRI Care* meliputi:

1. Pencatatan keluhan nasabah secara digital.
2. Pengalihan dan eskalasi kasus ke unit terkait.

3. Notifikasi dan status update untuk nasabah.
4. Dashboard monitoring kinerja frontliner.
5. Akses riwayat kasus dan informasi nasabah secara aman.

Secara keseluruhan, *New BRI Care* merupakan inovasi digital yang mendukung transformasi layanan BRI menjadi lebih cepat, efektif, dan responsif, sekaligus memperkuat kapabilitas *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan nasabah. Inisiatif digital ini merupakan bagian dari strategi BRI yang lebih luas untuk mendigitalkan layanan keuangan mikro di seluruh Indonesia. Dengan menyederhanakan arsitektur TI dan mengintegrasikan beberapa sistem melalui *platform* seperti *web Methods for Integration* dan Manajemen API, BRI telah meningkatkan kemampuannya untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Transformasi digital ini mendukung "Strategi Tiga S" BRI, yaitu *go smaller, go shorten, go swifter* yang bertujuan untuk menyediakan pembiayaan mikro ultra dengan jangka waktu yang lebih pendek dan persetujuan yang lebih cepat, sehingga memperluas layanan keuangan bahkan ke populasi terpencil yang tidak memiliki rekening bank di negara ini. Melalui kemajuan teknologi ini, BRI terus memimpin dalam mempromosikan inklusi keuangan dan memberikan solusi perbankan inovatif yang disesuaikan dengan kebutuhan yang terus berkembang dari basis pelanggannya yang beragam (Andni, 2025).

4.2. Analisis Data Kuantitatif Deskriptif

Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada dua aspek utama, yaitu deskriptif responden dan deskriptif variabel. Deskriptif responden bertujuan untuk

memberikan gambaran umum mengenai karakteristik *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang menjadi objek penelitian. Penyajian deskriptif responden ini dimaksudkan untuk menunjukkan kondisi aktual responden sehingga dapat memberikan konteks yang jelas terhadap data yang diperoleh.

Selanjutnya, analisis deskriptif variabel difokuskan pada variabel *perceived usefulness* (PU) dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi *frontliner* BRI terhadap tingkat kebermanfaatan teknologi yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan aktivitas pelayanan, khususnya dalam menunjang *complaint handling management* (CHM). Deskripsi variabel PU dilakukan dengan mengidentifikasi pola jawaban responden pada setiap indikator yang diukur, sehingga diperoleh pemahaman mengenai sejauh mana teknologi tersebut dirasakan bermanfaat dalam meningkatkan efektivitas, kecepatan, dan ketepatan penanganan keluhan nasabah oleh *frontliner*.

Walaupun TAM biasanya digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel, dalam penelitian ini TAM tidak digunakan untuk menguji pengaruh secara statistik. Penelitian ini lebih bertujuan untuk memotret PU dan CHM pada penggunaan New BRI Care oleh *frontliner*, sehingga pendekatannya bersifat deskriptif dan eksploratif. Karena fokusnya bukan untuk melihat pengaruh atau membangun model prediksi, analisis seperti regresi atau SEM-PLS tidak digunakan. Dalam penelitian ini, TAM dipakai sebagai kerangka teori untuk membantu memahami dan menjelaskan temuan di lapangan (*enrichment study*), bukan sebagai model yang diuji hubungan kausalnya. Dengan demikian, penelitian

tetap memiliki dasar teori yang kuat, namun tetap sesuai dengan tujuan yang ingin menggambarkan kondisi dan persepsi yang ada.

Meskipun kerangka TAM pada dasarnya dirancang untuk menguji hubungan kausal antarvariabel, penelitian ini secara sadar memilih pendekatan deskriptif karena tujuan utamanya bukan untuk menguji pengaruh, melainkan untuk memetakan dan memahami secara mendalam tingkat persepsi kegunaan sistem dalam konteks implementasi aktual. Pada tahap ini, fokus penelitian diarahkan pada bagaimana frontliner memaknai dan mengalami penggunaan *New BRI Care* dalam praktik sehari-hari, bukan pada pengujian model struktural atau prediksi perilaku penggunaan. Secara metodologis, penggunaan TAM dalam penelitian ini berfungsi sebagai kerangka konseptual untuk mengorganisasi indikator PU dan CHM secara sistematis dan terukur, sehingga deskripsi yang dihasilkan tetap memiliki landasan teoritis yang kuat. Dengan demikian, pendekatan deskriptif bukan merupakan kelemahan, melainkan pilihan strategis yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai tingkat penerimaan dan kebermanfaatan sistem sebelum melangkah pada pengujian kausalitas yang lebih kompleks pada penelitian selanjutnya.

4.2.1. Deskripsi Profil Responden dalam Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang bertugas sebagai *frontliner* dan tersebar di seluruh Indonesia. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama kerja, dan unit kerja. Klasifikasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil *frontliner* BRI sebagai garda terdepan dalam

pelayanan perbankan serta untuk memahami keberagaman karakteristik individu yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan

4.2.2. Deskripsi Profil Responden Dalam Jenis Kelamin

Berikut ini disajikan deskripsi responden dalam penelitian ini untuk menggambarkan kondisi responden secara aktual berdasarkan jenis kelamin responden *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Tabel 4. 1
Deskripsi Profil Responden Dalam Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
Variabel	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Laki-Laki	59	23.7
Perempuan	190	76.3
Total	249	100.0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Gambar 4. 1
Deskripsi Profil Responden Dalam Jenis Kelamin

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.



Berdasarkan Tabel 4.1 dan Gambar 4.1, karakteristik responden *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Dari total 249

responden, sebanyak 190 orang (76,3%) adalah perempuan, sedangkan 59 orang (23,7%) merupakan laki-laki. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh frontliner perempuan dibandingkan laki-laki. Kondisi tersebut, sebagaimana tercermin pada penelitian ini, memberikan gambaran mengenai profil responden yang menjadi dasar dalam menganalisis persepsi, sikap, dan perilaku *frontliner* dalam menjalankan peran pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

4.2.3. Deskripsi Profil Responden Dalam Usia

Berikut ini disajikan deskripsi responden dalam penelitian ini untuk menggambarkan kondisi responden secara aktual berdasarkan usia responden frontliner PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

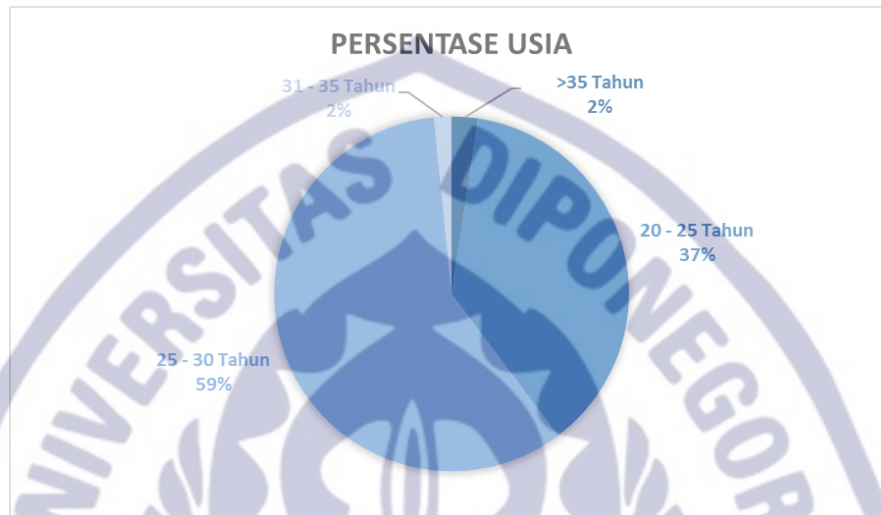
Tabel 4. 2
Deskripsi Profil Responden Dalam Usia

Usia		
Variabel	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
>35 Tahun	6	2.4
20 - 25 Tahun	93	37.3
25 - 30 Tahun	146	58.6
31 - 35 Tahun	4	1.6
Total	249	100.0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

FEB UNDIP

Gambar 4. 2
Deskripsi Profil Responden Dalam Usia



Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 4.2 dan Gambar 4.2, karakteristik responden *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 25–30 tahun. Dari total 249 responden, sebanyak 146 orang (58,6%) berada pada usia 25–30 tahun, diikuti oleh responden berusia 20–25 tahun sebanyak 93 orang (37,3%). Sementara itu, responden berusia di atas 35 tahun berjumlah 6 orang (2,4%), dan responden pada rentang usia 31–35 tahun sebanyak 4 orang (1,6%). Komposisi usia ini memberikan gambaran mengenai dominasi responden pada kelompok usia produktif yang menjadi objek penelitian ini.

4.2.4. Deskripsi Profil Responden Dalam Pendidikan

Berikut ini disajikan deskripsi responden dalam penelitian ini untuk menggambarkan kondisi responden secara aktual berdasarkan tingkat pendidikan responden *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Tabel 4.3
Deskripsi Profil Responden Dalam Pendidikan

Pendidikan		
Variabel	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Diploma (1, 2, 3, 4)	34	13.7
S1	209	83.9
S2	6	2.4
Total	249	100.0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Gambar 4.3
Deskripsi Profil Responden Dalam Pendidikan



Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Tabel 4.3 dan Gambar 4.3 menunjukkan deskripsi profil responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dari total 249 responden, mayoritas memiliki latar belakang pendidikan Strata 1 (S1), yaitu sebanyak 209 orang atau sebesar 83,9 persen. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden *frontliner* memiliki kualifikasi pendidikan sarjana yang dinilai memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pelayanan perbankan. Selanjutnya, responden dengan pendidikan Diploma (D1, D2, D3, dan D4) berjumlah 34 orang

atau sebesar 13,7 persen. Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan Strata 2 (S2) tercatat sebanyak 6 orang atau sebesar 2,4 persen, yang menunjukkan proporsi relatif kecil namun mencerminkan adanya *frontliner* dengan kualifikasi pendidikan lanjutan. Secara keseluruhan, komposisi tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa *frontliner* Bank BRI dalam penelitian ini didominasi oleh tenaga kerja berpendidikan S1, yang diharapkan mampu memahami dan mengimplementasikan sistem layanan *New BRI Care* secara efektif.

4.2.5. Deskripsi Profil Responden Dalam Lama Kerja

Deskripsi responden pada penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran kondisi responden secara aktual berdasarkan lama kerja *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Tabel 4. 4
Deskripsi Profil Responden Dalam Lama Kerja

Lama Bekerja		
Variabel	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
>1 tahun	48	19.3
>2 tahun	75	30.1
>3 tahun	112	45.0
>6 bulan - 1 tahun	14	5.6
Total	249	100.0

Sumber: Data yang diolah peneliti tahun 2025.primier

Gambar 4. 4
Deskripsi Profil Responden Dalam Lama Kerja



Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 4.4 dan Gambar 4.5, karakteristik responden *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berdasarkan lama kerja menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun. Dari total 249 responden, sebanyak 112 orang (45,0%) memiliki lama kerja lebih dari 3 tahun, diikuti oleh responden dengan masa kerja lebih dari 2 tahun sebanyak 75 orang (30,1%) dan lebih dari 1 tahun sebanyak 48 orang (19,3%). Sementara itu, responden dengan lama kerja antara lebih dari 6 bulan hingga 1 tahun berjumlah 14 orang (5,6%). Komposisi ini memberikan gambaran mengenai tingkat pengalaman kerja responden *frontliner* yang menjadi objek dalam penelitian ini.

4.2.6. Deskripsi Profil Responden Dalam Unit Kerja

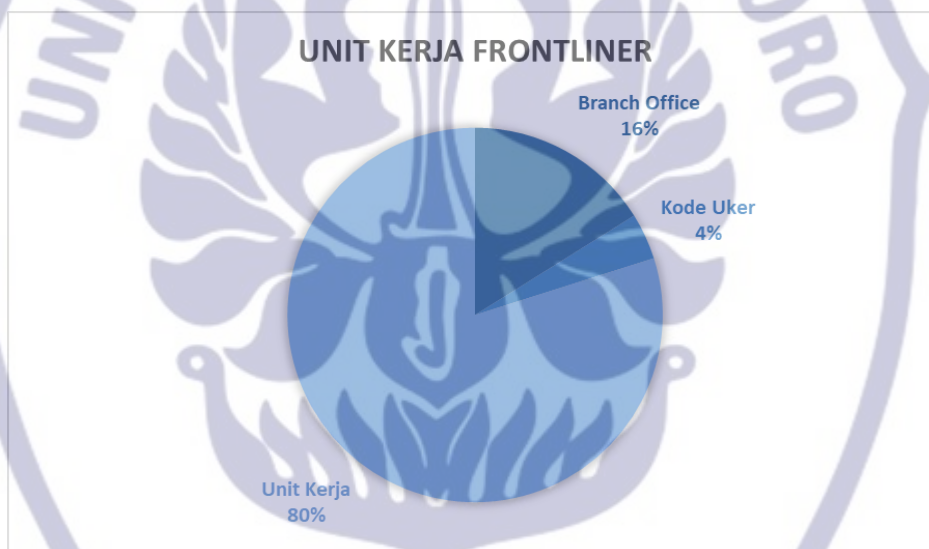
Deskripsi responden pada penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran kondisi responden secara aktual berdasarkan unit kerja *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Tabel 4. 5
Deskripsi Profil Responden Dalam Unit Kerja

Unit Kerja <i>Frontliner</i>		
Variabel	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Branch Office	40	16.1
Kode Uker	10	4.0
Unit Kerja	199	79.9
Total	249	100.0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Gambar 4. 5
Deskripsi Profil Responden Dalam Unit Kerja



Sumber: Data yang diolah peneliti tahun 2025.

Tabel 4.5 dan Gambar 4.5, menyajikan deskripsi profil responden berdasarkan unit kerja frontliner. Dari total 249 responden, sebagian besar responden berasal dari Unit Kerja, yaitu sebanyak 199 orang atau sebesar 79,9 persen. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas *frontliner* yang terlibat dalam penelitian ini bertugas langsung pada unit kerja operasional yang berinteraksi intensif dengan nasabah. Selanjutnya, responden yang berasal dari Branch Office berjumlah 40 orang atau sebesar 16,1 persen. Kelompok ini merepresentasikan

frontliner yang bekerja pada kantor cabang dengan cakupan layanan yang relatif lebih luas. Sementara itu, responden yang berasal dari Kode Uker tercatat sebanyak 10 orang atau sebesar 4,0 persen, yang menunjukkan proporsi paling kecil dibandingkan unit kerja lainnya. Secara keseluruhan, distribusi responden tersebut menggambarkan bahwa penelitian ini didominasi oleh *frontliner* pada level unit kerja, sehingga temuan penelitian diharapkan mampu merefleksikan kondisi dan pengalaman mayoritas *frontliner* Bank BRI dalam menjalankan tugas pelayanan kepada nasabah.

4.3. Analisis Data Kuantitatif

Indeks persepsi disusun untuk memberikan gambaran mengenai tingkat persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Nilai indeks persepsional diperoleh melalui penjumlahan skor indeks dari masing-masing indikator variabel yang digunakan dalam penelitian. Adapun perhitungan nilai indeks persepsi dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Persepsional} = \frac{((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5) + (\%F6 \times 6) + (\%F7 \times 7) + (\%F8 \times 8) + (\%F9 \times 9) + (\%F10 \times 10))}{100}$$

Keterangan:

- %F1 merupakan persentase responden yang memberikan jawaban dengan skor 1.

- %F2 merupakan persentase responden yang memberikan jawaban dengan skor 2.
- Demikian seterusnya hingga %F10, yaitu persentase responden yang memberikan jawaban dengan skor 10 pada instrumen penelitian.

Dalam upaya menyajikan data penelitian, digunakan nilai indeks untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Skala jawaban responden menggunakan rentang nilai 1 sampai dengan 10, sehingga indeks yang dihasilkan berada pada kisaran 1 hingga 10 dengan total rentang sebesar 90 tanpa melibatkan nilai 0. Penelitian ini menerapkan *Five-box Method*, di mana rentang nilai sebesar 90 dibagi ke dalam lima interval yang masing-masing memiliki lebar 18. Interval tersebut digunakan sebagai dasar dalam menginterpretasikan nilai indeks penelitian (Ferdinand, 2013).

10,00–28,00 = Sangat Rendah

28,01– 6,00 = Rendah

46,01–64,00 = Sedang

64,01–82,00 = Tinggi

82,01–100,0 = Sangat Tinggi

4.4. Hasil Analisis Kuantitatif Deskriptif Jawaban Responden

Data variabel penelitian dianalisis menggunakan analisis deskriptif, yaitu suatu proses untuk menggambarkan dan memberikan gambaran umum mengenai data yang diperoleh dari responden terkait variabel yang diteliti, tanpa melakukan perbandingan maupun penarikan kesimpulan inferensial. Analisis ini bertujuan

untuk menyajikan data secara jelas dan sistematis sehingga karakteristik masing-masing variabel dapat dipahami secara lebih komprehensif. Deskripsi variabel difokuskan pada pemahaman persepsi responden terhadap variabel *Perceived Usefulness* (PU) dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) pada frontliner PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Analisis deskriptif dilakukan dengan mengidentifikasi pola jawaban responden pada setiap indikator variabel PU yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga mengakomodasi persepsi frontliner terhadap *Complaint Handling Management* (CHM) pada aplikasi *New BRI Care*, guna memperoleh gambaran mengenai sejauh mana sistem tersebut dinilai bermanfaat dalam mendukung penanganan keluhan nasabah secara efektif. Analisis deskriptif Pu dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6
Deskripsi Jawaban Ressoaenden Perceived Usefulness (PU)

Indikator	PU	Skor										Total	Hasil
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<i>New BRI Care</i> membantu saya bekerja lebih cepat dalam menangani pengaduan.	F	1	3	3	2	15	17	21	47	57	83	249	83.01
	%	0.40	1.20	1.20	0.80	6.02	6.83	8.43	18.88	22.89	33.33	100	
	Bobot	1	6	9	8	75	102	147	376	513	830	2067	
Penggunaan <i>New BRI Care</i> meningkatkan kualitas pekerjaan saya.	F	1	2	4	0	15	9	27	42	65	84	249	84.66
	%	0.40	0.80	1.61	0.00	6.02	3.61	10.84	16.87	26.10	33.73	100	
	Bobot	1	12	16	0	75	54	189	336	585	840	2108	
<i>New BRI Care</i> membuat pekerjaan Complaint Handling menjadi lebih mudah.	F	1	4	1	0	16	13	20	41	64	89	249	84.50
	%	0.40	1.61	0.40	0.00	6.43	5.22	8.03	16.47	25.70	35.74	100	
	Bobot	1	8	3	0	80	78	140	328	576	890	2104	
<i>New BRI Care</i> memudahkan komunikasi saya dengan back office	F	1	4	2	0	19	14	30	36	62	81	249	82.73
	%	0.40	1.61	0.80	0.00	7.63	5.62	12.05	14.46	24.90	32.53	100	
	Bobot	1	8	6	0	95	84	210	288	558	810	2060	

Indikator	Skor											Total	Hasil	
	PU	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
atau unit kerja lain.														
<i>New BRI Care</i> mempermudah saya dalam memonitoring penyelesaian complaint dari nasabah sehingga secara keseluruhan membantu meningkatkan kinerja saya.	F	1	4	1	0	13	7	25	42	69	87	249	85.18	
	%	0.40	1.61	0.40	0.00	5.22	2.81	10.04	16.87	27.71	34.94	100		
	Bobot	1	8	3	0	65	42	175	336	621	870	2121		
	Rata-Rata											84,02		

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil pengolahan data terhadap 249 responden, diperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 84,02. Nilai ini berada pada interval 82,01–100,00 yang termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Artinya, secara umum responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap manfaat penggunaan *New BRI Care* dalam mendukung pekerjaan *complaint handling*. Secara rinci, hampir seluruh indikator PU menunjukkan nilai indeks pada kategori Sangat Tinggi, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pada indikator *New BRI Care* membantu saya bekerja lebih cepat dalam menangani pengaduan memperoleh nilai indeks 83,01, termasuk kategori (**Sangat Tinggi**). Hal ini menunjukkan bahwa sistem *New BRI Care* dinilai mampu mempercepat proses kerja *frontliner* dalam menangani pengaduan nasabah.
2. Pada indikator penggunaan *New BRI Care* meningkatkan kualitas pekerjaan saya memiliki nilai indeks 84,66 (**Sangat Tinggi**). Responden merasakan adanya peningkatan kualitas hasil kerja setelah menggunakan sistem ini.

3. Pada indikator *New BRI Care* membuat pekerjaan *Complaint Handling* menjadi lebih mudah memperoleh nilai indeks 84,50 (**Sangat Tinggi**). Temuan ini menunjukkan bahwa sistem dinilai *user-friendly* dan membantu menyederhanakan alur kerja.
4. Pada indikator *New BRI Care* memudahkan komunikasi dengan *back office* atau unit kerja lain memiliki nilai indeks 82,73 (**Sangat Tinggi**). Ini mengindikasikan bahwa sistem mendukung koordinasi lintas unit secara lebih efektif.
5. Pada indikator *New BRI Care* mempermudah monitoring penyelesaian complaint nasabah sehingga meningkatkan kinerja mencatat nilai indeks 85,18 (**Sangat Tinggi**). Responden menilai fitur pemantauan sangat membantu dalam memastikan penyelesaian kasus secara tepat waktu.

Analisis deskriptif variabel CHM pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.7. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi *frontliner* terhadap implementasi CHM pada aplikasi *New BRI Care*. Deskripsi dilakukan dengan mengidentifikasi pola jawaban responden pada setiap indikator CHM, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana sistem tersebut dinilai efektif dalam mendukung proses penanganan keluhan nasabah.

Tabel 4.7
Deskripsi Jawaban Rssponden *Complaint Handling Management* (CHM)

Indikator	Skor											Total	Hasil	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
CHM														
Dengan <i>New BRI Care</i> , saya dapat menangani kasus nasabah lebih cepat.	F	1	4	1	0	16	13	22	41	64	87	249	85.66	
	%	0.40	1.61	0.40	0.00	6.43	5.22	8.84	16.47	25.70	34.94	100		
	Bobot	1	8	3	0	80	91	176	328	576	870	2133		
	F	1	4	1	0	15	14	22	38	75	79	249	84.10	

Indikator	Skor											Total	Hasil	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
CHM														
<i>New BRI Care</i> membantu saya memberikan respons yang lebih akurat kepada nasabah.	%	0.40	1.61	0.40	0.00	6.02	5.62	8.84	15.26	30.12	31.73	100	2094	
	Bobot	1	8	3	0	75	84	154	304	675	790			
Proses layanan kepada nasabah menjadi lebih efisien dengan <i>New BRI Care</i> .	F	1	4	1	0	15	16	21	39	70	82	249	84.02	
	%	0.40	1.61	0.40	0.00	6.02	6.43	8.43	15.66	28.11	32.93	100		
	Bobot	1	8	3	0	75	96	147	312	630	820			
Nasabah terlihat lebih puas dengan layanan yang saya berikan melalui <i>New BRI Care</i> .	F	1	4	1	2	17	11	18	38	74	83	249	84.22	
	%	0.40	1.61	0.40	0.80	6.83	4.42	7.23	15.26	29.72	33.33	100		
	Bobot	1	8	3	8	85	66	126	304	666	830			
Rata-rata												84,50		

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 4.7, analisis deskriptif terhadap variabel CHM menunjukkan bahwa secara umum *frontliner* memberikan penilaian yang sangat positif terhadap implementasi *New BRI Care* dalam mendukung penanganan keluhan nasabah. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata keseluruhan indikator CHM sebesar 84,50, yang berada pada interval 82,01–100,00 dan termasuk dalam kategori **Sangat Tinggi**.

1. Pada indikator Dengan *New BRI Care*, dapat menangani kasus nasabah lebih cepat, diperoleh nilai indeks sebesar 85,66 (**Sangat Tinggi**). Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas *frontliner* merasakan percepatan proses penanganan keluhan nasabah melalui pemanfaatan *New BRI Care*. Dominasi jawaban pada skor tinggi (8–10) menunjukkan persepsi yang kuat terhadap efektivitas sistem dalam meningkatkan kecepatan layanan.

2. Pada Indikator *New BRI Care* membantu memberikan respons yang lebih akurat kepada nasabah” memperoleh nilai indeks sebesar 84,10 (**Sangat Tinggi**). Hasil ini menunjukkan bahwa sistem *New BRI Care* dinilai mampu mendukung frontliner dalam memberikan informasi dan respons yang tepat, sehingga meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kualitas komunikasi dengan nasabah.
3. Pada indikator roses layanan kepada nasabah menjadi lebih efisien dengan *New BRI Care* mencatat nilai indeks sebesar 84,02 (**Sangat Tinggi**). Nilai ini menegaskan bahwa penggunaan *New BRI Care* berkontribusi pada peningkatan efisiensi kerja *frontliner*, baik dari sisi alur layanan maupun pengelolaan kasus keluhan nasabah.
4. Pada indikator nasabah terlihat lebih puas dengan layanan yang saya berikan melalui *New BRI Care* memperoleh nilai indeks sebesar 84,22. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi CHM melalui *New BRI Care* tidak hanya berdampak pada proses internal, tetapi juga dirasakan secara langsung oleh nasabah dalam bentuk peningkatan kepuasan layanan.

4.5. Analisis Data Kualitatif

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap PU pada aplikasi *New BRI Care* dalam meningkatkan efektivitas *Customer Handling Management* (CHM). Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana *frontliner* merasakan dan menilai kebermanfaatan aplikasi *New BRI Care* dalam mendukung pelaksanaan

tugas pelayanan, khususnya dalam menangani keluhan, permintaan informasi, dan kebutuhan nasabah secara lebih efektif.

Pemanfaatan aplikasi *New BRI Care* menjadi bagian penting dalam aktivitas pelayanan *frontliner* di tengah tuntutan peningkatan kualitas layanan dan kecepatan respons kepada nasabah. Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi *frontliner* mengenai kebermanfaatan aplikasi tersebut menjadi relevan sebagai dasar bagi BRI dalam mengevaluasi dan mengembangkan sistem pendukung layanan yang selaras dengan kebutuhan operasional serta peningkatan efektivitas CHM.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan *focus group discussion* (FGD) yang diselenggarakan secara daring dengan memanfaatkan platform *Google Teams*. Informan yang terlibat merupakan *frontliner* yang telah memenuhi kriteria partisipan penelitian. Sebelum kegiatan pengumpulan data berlangsung, informan memperoleh penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan tahapan penelitian. Selain itu, informan diminta untuk membaca serta menyetujui lembar persetujuan partisipasi (*informed consent*) yang mencakup jaminan kerahasiaan data, kebebasan untuk mengakhiri keikutsertaan kapan saja, serta persetujuan terhadap perekaman audio yang digunakan untuk kepentingan analisis data penelitian. Daftar informan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 8
Informan Penelitian

No	Informan	Jenis Kelamin	Lama Bekerja	Pekerjaan
1	Infroman A	Perempuan	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>

No	Informan	Jenis Kelamin	Lama Bekerja	Pekerjaan
2	Informan B	Perempuan	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
3	Informan C	Laki-Laki	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
4	Informan D	Perempuan	>2 Tahun	<i>Frontliner</i>
5	Informan E	Perempuan	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
6	Informan F	Perempuan	>1 Tahun	<i>Frontliner</i>
7	Informan G	Perempuan	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
8	Informan H	Laki-Laki	>2 Tahun	<i>Frontliner</i>
9	Informan I	Perempuan	>2 Tahun	<i>Frontliner</i>
10	Informan J	Perempuan	>2 Tahun	<i>Frontliner</i>
11	Informan K	Perempuan	>2 Tahun	<i>Frontliner</i>
12	Informan L	Perempuan	>1 Tahun	<i>Frontliner</i>
13	Informan M	Perempuan	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
14	Informan N	Laki-Laki	>6 Bulan - 1 Tahun	<i>Frontliner</i>
15	Informan O	Perempuan	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
16	Informan P	Laki-Laki	>1 Tahun	<i>Frontliner</i>
17	Informan Q	Laki-Laki	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
18	Informan R	Perempuan	>3 Tahun	<i>Frontliner</i>
19	Informan S	Perempuan	>6 Bulan - 1 Tahun	<i>Frontliner</i>
20	Informan T	Perempuan	>1 Tahun	<i>Frontliner</i>

Sumber: Data primer yang diolah peneliti tahun 2025.

Berdasarkan tahapan analisis data kualitatif yang diadaptasi dari teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis, penelitian

ini menempatkan PU sebagai fokus utama analisis. PU digunakan untuk memahami sejauh mana *frontliner* menilai kebermanfaatan aplikasi *New BRI Care* dalam meningkatkan efektivitas CHM. Dalam konteks tersebut, analisis diarahkan pada lima pertanyaan utama. Pertanyaan pertama menggali sejauh mana penggunaan aplikasi *New BRI Care* dirasakan mampu mempercepat proses penanganan pengaduan nasabah dibandingkan dengan sistem sebelumnya.

Pendalaman dilakukan melalui pertanyaan lanjutan yang mencakup contoh kasus, waktu tunggu penyelesaian, jenis keluhan tertentu, serta perbedaan situasi penanganan yang dialami *frontliner*. Pertanyaan kedua berfokus pada bagian-bagian proses kerja *frontliner* yang menjadi lebih mudah setelah menggunakan *New BRI Care*. Probing diarahkan pada fitur yang paling membantu, tahapan kerja yang masih dirasakan sulit, serta pengalaman penggunaan aplikasi dalam situasi pelayanan tertentu. Selanjutnya, pertanyaan ketiga mengeksplorasi persepsi *frontliner* mengenai pengaruh *New BRI Care* terhadap kualitas layanan dan kecepatan respons kepada nasabah sebagai wujud dari kebermanfaatan sistem. Pendalaman dilakukan dengan menggali aspek akurasi informasi, pengurangan kesalahan, kepastian informasi yang diberikan kepada nasabah, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Pertanyaan keempat membahas tantangan atau hambatan yang sering dihadapi *frontliner* dalam penggunaan *New BRI Care* yang berpotensi memengaruhi persepsi kebermanfaatan aplikasi. Probing mencakup kendala teknis maupun prosedural, dampaknya terhadap waktu kerja, serta pengaruhnya terhadap koordinasi antarunit dalam pelaksanaan CHM. Pertanyaan kelima diarahkan untuk mengidentifikasi aspek yang diprioritaskan untuk

diperbaiki guna meningkatkan PU *New BRI Care* dalam penanganan nasabah. Pendalaman dilakukan dengan menelusuri alasan penetapan prioritas tersebut, dampaknya terhadap kinerja *frontliner*, kebutuhan pelatihan, serta pengembangan fitur tertentu yang dianggap paling penting.

4.6. Hasil Data Kualitatif

Hasil data kualitatif yang diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dengan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk disajikan sebagai berikut.

4.6.1. Persepsi *Frontliner* Terhadap *Perceived Usefulness* (PU) Aplikasi *New Bri Care* Dalam Mempercepat Penanganan Pengaduan Nasabah

Hasil analisis data secara kualitatif menunjukkan bahwa *frontliner* BRI secara konsisten memberikan bukti bahwa aplikasi *New BRI Care* sebagai sistem yang lebih bermanfaat (*useful*) dibandingkan sistem sebelumnya, khususnya dalam hal mempercepat proses penanganan pengaduan nasabah. Persepsi ini tercermin dari seluruh hasil analisis data setelah dilakukan pengkodean untuk tema “*cepat*”. Konteks ini mencakup beberapa hal seperti kecepatan input data, pencarian informasi, proses tindak lanjut, maupun penyelesaian pengaduan yang lebih singkat dari *Service Level Agreement* (SLA).

4.6.1.1. Percepatan Waktu Penyelesaian Pengaduan Dibandingkan SLA

Frontliner menilai bahwa *New BRI Care* tidak hanya memenuhi SLA yang ditetapkan, tetapi dalam banyak kasus mampu menyelesaikan pengaduan lebih cepat dari batas waktu tersebut. Salah satu informan menjelaskan bahwa kasus

pengaduan yang secara ketentuan SLA membutuhkan waktu hingga sepuluh hari kerja, justru dapat diselesaikan dalam waktu dua hari:

“Kalau menurut saya lebih cepat ini sih kayaknya mbak... kalau di SL (Service Level) diberikannya harusnya sepuluh hari kerja. Tapi ternyata dalam dua hari itu udah selesai kok.” (Informan A)

Pengalaman serupa juga disampaikan pada kasus gagal setor tunai dan pengaduan Brizzi, yang diselesaikan bahkan sebelum SLA berakhir:

“Waktu itu komplainnya memang cuma gagal setor... tidak sampai SLA-nya besoknya sudah langsung kembali sih mbak untuk uang nasabannya.” (Informan C)

“...saya sudah menginformasi ke nasabah kalau SLA-nya kurang lebih 5 hari kerja. Tapi kebetulan tadi pagi dia menghubungi... mengapresiasi karena lebih cepat dari yang diperkirakan.” (Informan J)

Temuan ini menunjukkan bahwa *New BRI Care* dipersepsikan meningkatkan efektivitas operasional, karena mampu mempersingkat waktu penyelesaian pengaduan tanpa mengurangi kualitas layanan, bahkan berdampak pada peningkatan kepuasan dan apresiasi nasabah.

4.6.1.2. Kemudahan Dan Kecepatan Proses Input Serta Pelaporan

Pengaduan

Dibandingkan sistem *BRI Care* sebelumnya, *New BRI Care* dinilai lebih sederhana dan tidak berbelit, sehingga mempercepat proses pelaporan pengaduan sejak tahap awal. *Frontliner* tidak lagi harus membuat tiket secara manual dengan kode tertentu, melainkan cukup menginput data yang sudah terintegrasi:

“Enggak kayak yang di BRI Care yang lama... kita buat dulu, di-create dulu... kalau yang ini lebih simpel... jadi lebih cepat lah.” (Informan L)

Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan lain yang menekankan kecepatan pada tahap input data dan pelaporan:

“Menurut saya yang lebih cepat itu terkait untuk menginput datanya dan penanganannya.” (Informan E)

“Jadi, bisa lebih cepat lagi melalui BRI Care untuk proses pelaporannya.” (Informan T)

Kemudahan ini memperlihatkan bahwa *New BRI Care* memiliki PU tinggi, karena membantu frontliner bekerja lebih efisien dalam menangani volume pengaduan yang tinggi.

4.6.1.3. 4.6.1.3 Kecepatan Akses dan Kelengkapan Informasi Nasabah

Persepsi kegunaan *New BRI Care* juga tercermin dari fitur pencarian nasabah yang cepat dan lengkap. *Frontliner* dapat mengakses data nasabah melalui berbagai identitas seperti NIK, nomor rekening, maupun nomor telepon, sehingga mempercepat proses klarifikasi pengaduan:

“Fitur yang paling saya sering gunakan hampir setiap hari itu pencarian nasabah... bisa dari nomor KTP ataupun nomor rekening atau nomor telepon.” (Informan P)

Selain cepat, informasi yang ditampilkan juga dinilai lebih lengkap dibandingkan sistem sebelumnya, termasuk portofolio rekening dan pinjaman nasabah:

“Kalau yang terbaru itu kayaknya lebih membantu... portfoli-nya itu kan nampak ya, kayak nomor-nomor rekeningnya, kayak nomor-nomor pinjaman.” (Informan A)

“Dari sisi waktu untuk mencari informasi nasabah itu lebih cepat ya dan juga lebih lengkap.” (Informan L)

Kelengkapan dan kecepatan informasi ini meminimalkan waktu pencarian data, sehingga frontliner dapat langsung fokus pada penyelesaian masalah nasabah.

4.6.1.4. Percepatan Monitoring dan Tindak Lanjut Pengaduan

New BRI Care juga membantu *frontliner* dalam monitoring status tiket pengaduan secara real-time, sehingga alur penyelesaian menjadi lebih jelas dan terkontrol:

“Untuk prosesnya yang lebih cepat... juga lebih jelas untuk kita tahu dan monitoring sampai mana proses dari tiket tersebut.” (Informan R)

Kemudahan dalam pengelompokan jenis pengaduan melalui *call tape* yang sudah tersedia turut mempercepat tindak lanjut dibandingkan sistem lama yang masih menggunakan kode manual:

“Lebih cepat mengelompokkan persoalan ke *call tape* yang sudah disediakan. Kalau *BRI Care* kemarin kan kita harus pakai kode.” (Informan N)

Secara keseluruhan, *frontliner* menyatakan bahwa *New BRI Care* meningkatkan responsivitas layanan, memungkinkan mereka untuk segera menangani pengaduan nasabah tanpa hambatan teknis yang berarti:

“Kita bisa langsung gercep untuk ngerjainnya.” (Informan O)

Bahkan dalam beberapa kasus, *frontliner* lebih merekomendasikan penggunaan *New BRI Care* dibandingkan jalur pengaduan lain karena SLA yang lebih cepat:

“*BRI Care* sekarang itu lebih cepat dia selesainya... sehingga lebih menganjurkan penasabahnya.” (Informan N)

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat menjelaskan bahwa *perceived usefulness* (PU) aplikasi *New BRI Care* berdasarkan pernyataan dari *frontliner* berada pada level yang tinggi, khususnya dalam aspek percepatan penanganan pengaduan nasabah. Kecepatan yang dibuktikan tidak hanya terbatas pada waktu penyelesaian akhir, tetapi juga mencakup seluruh rangkaian proses mulai dari input

data, pencarian informasi, monitoring tiket pengaduan, hingga penyampaian solusi kepada nasabah. Dengan demikian, *New BRI Care* dinyatakan sebagai sistem yang lebih efektif, efisien, dan mendukung kinerja *frontliner* dibandingkan sistem sebelumnya.

4.6.2. Persepsi *Frontliner* terhadap Bagian Proses Kerja yang Menjadi Lebih Mudah

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif, *frontliner* BRI menyatakan bahwa penggunaan aplikasi *New BRI Care* memberikan kemudahan pada berbagai tahapan proses kerja, khususnya dalam mendukung penyelesaian keluhan nasabah secara efektif. Seluruh verbatim yang dianalisis dan dilakukan pengkodean dengan tema “*mudah*”, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini dipandang memiliki PU yang tinggi dalam konteks operasional *frontliner*.

Kemudahan yang dirasakan mencakup proses verifikasi dan pencarian data nasabah, penginputan dan klasifikasi pengaduan, monitoring status tiket, hingga akses informasi transaksi dan portofolio nasabah yang sebelumnya harus dilakukan melalui beberapa sistem berbeda.

4.6.2.1. Kemudahan dalam Verifikasi dan Pencarian Data Nasabah

Salah satu aspek proses kerja yang paling dirasakan menjadi lebih mudah adalah verifikasi dan pencarian data nasabah. Sebelum menggunakan *New BRI Care*, *frontliner* harus mengakses sistem lain seperti CSS untuk memastikan kepemilikan rekening atau status nasabah. Dengan *New BRI Care*, proses tersebut menjadi lebih terintegrasi dan fleksibel.

Hal ini diungkapkan oleh informan yang sebelumnya bertugas sebagai universal banker:

“Kalau pembukaan rekening harus cek CSS... Dengan New BRI Care ini, kita bisa pilih lebih lanjut terkait masalah pemblokiran tersebut.” (Informan L)

Kemudahan pencarian juga dirasakan karena data nasabah dapat diakses cukup dengan memasukkan nomor rekening atau identitas tertentu, tanpa harus membuka banyak sistem:

“Karena apapun itu bisa muncul hanya dengan kita mencari dari link atau nomor rekening nasabah. Lebih gampang gitu.” (Informan L)

“Pada saat kami ingin mengecek rekening nasabah, kepemilikannya, dll. Itu biasanya saya mempermudah. Jadi saya search terlebih dahulu di aplikasi New BRI Care tersebut.” (Informan J)

Temuan ini menunjukkan bahwa *New BRI Care* meningkatkan efisiensi kerja *frontliner* dengan mengurangi waktu dan kompleksitas pencarian data nasabah.

4.6.2.2. Kemudahan dalam Penanganan dan Monitoring Pengaduan

Nasabah

Frontliner juga memersepsikan kemudahan yang signifikan dalam penyampaian pengaduan serta pemantauan status tindak lanjut. Sistem *New BRI Care* memungkinkan *frontliner* untuk melacak status tiket secara jelas, mulai dari tahap draft hingga pengaduan dinyatakan selesai (*close*).

“Pas penyampaian pengaduannya itu terus memantau status laporannya juga lebih mudah... bisa dilihat dan bisa dilacak tindak lanjutnya.” (Informan R)

Selain itu, riwayat pengaduan nasabah juga langsung muncul saat data nasabah diinput, sehingga memudahkan *frontliner* memahami konteks permasalahan:

“Pas di input data nasabah langsung muncul semua di situ tiket-tiket pengaduannya yang sudah close atau yang sudah ditindaklanjuti.”
(Informan R)

Kemudahan ini memperkuat persepsi bahwa *New BRI Care* mendukung proses kerja yang lebih sistematis dan transparan.

4.6.2.3. Kemudahan dalam Pemahaman SLA dan Alur Penyelesaian

Aspek lain dari proses kerja yang menjadi lebih mudah adalah pemahaman terkait *Service Level Agreement* (SLA). Frontliner menyampaikan bahwa pada sistem sebelumnya, informasi SLA tidak mudah ditemukan, sedangkan pada *New BRI Care*, SLA ditampilkan secara lebih jelas dan informatif.

“Sekarang sudah lebih informatif juga terkait SLA, berapa lama penyelesaian.” (Informan F)

*“Kalau yang aplikasi *New BRI Care* yang baru ini jadi lebih tahu SLA-nya.”* (Informan P)

Dengan adanya informasi SLA yang jelas, frontliner dapat mengelola ekspektasi nasabah secara lebih baik dan menyampaikan estimasi penyelesaian dengan lebih percaya diri.

4.6.3. Kemudahan dalam Klasifikasi Pengaduan melalui *Call Type* dan *Template*

Kemudahan proses kerja juga dirasakan pada tahap klasifikasi pengaduan, khususnya melalui fitur *call type* dan *template* pengisian yang sudah tersedia. Frontliner tidak perlu lagi menentukan kategori pengaduan secara manual atau menghafal kode tertentu.

*“Pencarian *call type*, lalu pengisiannya, dengan field-field yang ada itu mempermudah dibandingkan aplikasi sebelumnya.”* (Informan J)

*“Sudah ada *call type*-nya di situ... kita tinggal nyesuaiin aja apa yang dialami nasabah.”* (Informan P)

Fitur ini membantu mengurangi potensi kesalahan input sekaligus mempercepat proses pencatatan pengaduan.

4.6.4. Kemudahan Akses Informasi Transaksi dan Portofolio Nasabah

New BRI Care juga dipersepsikan memudahkan frontliner dalam mengakses informasi transaksi, rekening koran, dan portofolio nasabah, terutama untuk rekening berstatus tertentu (DH).

“Kalau yang terbaru itu kayaknya lebih membantu... portfolionya itu kan nampak ya.” (Informan R)

“Kita tidak perlu membuka website lain... kita bisa langsung di situ.” (Informan N)

“Kita tidak perlu membuka rekening koran... tinggal lihat transaksi apa saja yang sudah dilakukan oleh nasabah.” (Informan N)

Ketersediaan data transaksi secara detail (waktu, nominal, jenis transaksi) juga mempermudah proses verifikasi dan analisis keluhan:

“Sudah detail di situ dengan jam, nominal, dan lain sebagainya.” (Informan I)

Kemudahan akses terhadap informasi transaksi dan portofolio nasabah tersebut menunjukkan bahwa *New BRI Care* berfungsi sebagai *single access point* bagi frontliner dalam menangani pengaduan. Integrasi data transaksi, rekening koran, dan portofolio kredit dalam satu aplikasi mengurangi ketergantungan pada sistem lain yang sebelumnya harus diakses secara terpisah. Kondisi ini tidak hanya mempercepat proses verifikasi dan penelusuran akar masalah pengaduan, tetapi juga meminimalkan potensi kesalahan akibat fragmentasi informasi. Dengan tersedianya data transaksi yang lengkap dan *real-time*, frontliner dapat melakukan analisis keluhan secara lebih akurat dan memberikan penjelasan yang lebih jelas

kepada nasabah, sehingga meningkatkan efektivitas penyelesaian pengaduan dan memperkuat persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) *New BRI Care* dalam mendukung kinerja layanan.

Selain untuk penanganan pengaduan, kemudahan akses data nasabah juga mendukung proses verifikasi lanjutan dan *cross-selling* produk perbankan:

“Kita juga untuk memverifikasi nasabah... untuk cross-selling, kita juga butuh lihat fasilitas apa saja yang dia sudah punya.” (Informan A)

Hal ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness New BRI Care* tidak hanya dirasakan dalam konteks penyelesaian keluhan, tetapi juga dalam mendukung kinerja layanan secara menyeluruh. Selain itu, berbagai bagian proses kerja menjadi lebih mudah setelah menggunakan *New BRI Care*, mulai dari pencarian dan verifikasi data nasabah, penginputan dan klasifikasi pengaduan, monitoring status tiket, pemahaman SLA, hingga akses informasi transaksi dan portofolio nasabah. Kemudahan tersebut memperkuat *perceived usefulness* (PU) aplikasi *New BRI Care* sebagai sistem yang mendukung efektivitas dan efisiensi kerja *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah secara efektif dibandingkan sistem sebelumnya.

4.6.5. Persepsi *Frontliner* pada Kualitas Layanan *New BRI Care* dan Respon kepada Nasabah

Hasil analisis data kualitatif menunjukkan bahwa *frontliner* BRI menyatakan bahwa aplikasi *New BRI Care* sebagai sistem yang dapat memberikan dampak pada kualitas layanan dan respons kepada nasabah dalam proses penanganan keluhan. Persepsi tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis sistem, tetapi juga mencakup dimensi kejelasan informasi, kepastian penyelesaian, akurasi penanganan, serta kepuasan nasabah. Seluruh verbatim yang dianalisis mengarah

pada tema “*kualitas*”, yang mengindikasikan *perceived usefulness* (PU) yang tinggi terhadap kinerja layanan *frontliner*.

4.6.5.1. Peningkatan Akurasi dan Konsistensi Penanganan Pengaduan

Frontliner memersepsikan bahwa *New BRI Care* meningkatkan akurasi dan konsistensi dalam penanganan pengaduan nasabah. Sistem ini memungkinkan pengecekan pengaduan sebelumnya secara langsung melalui nomor rekening atau tautan tertentu, sehingga mengurangi risiko duplikasi laporan dan kesalahan klasifikasi pengaduan.

“...*pengecekan terhadap pengaduan-pengaduan nasabah, itu kita bisa lakukan hanya dengan menggunakan link atau nomor rekening... jadi nggak bisa double fault type gitu, nggak bisa bikin pengaduan.*”
(Informan L)

Kemampuan untuk mendeteksi pengaduan yang sudah pernah diajukan memperkuat kualitas layanan karena *frontliner* dapat melanjutkan tindak lanjut yang sudah ada, bukan memulai proses baru yang berpotensi memperlambat penyelesaian dan membingungkan nasabah.

4.6.5.2. Peningkatan Kepastian Layanan melalui Transparansi SLA

Kualitas layanan juga meningkat melalui transparansi informasi *Service Level Agreement* (SLA) yang ditampilkan secara jelas dalam aplikasi. *Frontliner* merasa lebih percaya diri dalam menyampaikan estimasi waktu penyelesaian kepada nasabah karena informasi SLA tersedia secara *real-time* dan mudah diakses.

“...*ada tulisan SLA-nya tertulis berapa hari, berapa jam, jadi kita bisa memastikan ke nasabah... transaksinya bisa terselesaikan dalam waktu sekian.*” (Informan A)

“...*waktu SLA-nya dia kan terbaca, jadi kita jelas juga menyampaikan ke nasabahnya... kira-kira kapan selambat-lambatnya tiketnya akan sudah diproses.*” (Informan P)

Kejelasan SLA ini meningkatkan responsivitas dan reliability layanan, karena nasabah memperoleh kepastian waktu dan frontliner mampu mengelola ekspektasi secara lebih profesional.

Frontliner juga memersepsikan bahwa *New BRI Care* membantu memastikan hasil penyelesaian pengaduan benar-benar tuntas dan terverifikasi. Status tiket yang sudah dinyatakan *close* dapat langsung dikonfirmasi dengan pengecekan rekening koran atau mutasi nasabah.

“...pengaduan nasabah itu bisa nyata pas dicek sudah *close* dan setelah dicek rekening korannya nasabah juga ternyata uangnya sudah masuk.” (Informan N)

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari ketepatan hasil akhir, yang menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah.

4.6.5.3. Kualitas Respons Melalui Informasi yang Lebih Jelas dan Informatif

New BRI Care dipersepsikan meningkatkan kualitas respons frontliner karena sistem menyediakan informasi dan jawaban yang lebih detail serta terstruktur. Dalam kasus pengaduan tertentu, *frontliner* dapat memberikan penjelasan yang lebih jelas terkait alur penyelesaian dan pihak yang terlibat.

“...cukup informatif dikasih tahu bagaimana cara penyelesaiannya, kemudian harus berdiskusi kemana, jadi cukup jelas juga.” (Informan F)

“Untuk jawaban dari tiket pengaduannya itu lebih detail... jadi lebih jelas.” (Informan E)

Ketersediaan informasi yang rinci ini meningkatkan *clarity of response*, yang merupakan komponen penting dalam kualitas layanan, khususnya pada layanan penanganan keluhan.

Sehingga proses membuat *frontliner* menilai bahwa penggunaan *New BRI Care* memberikan dampak positif pada kepuasan nasabah, terutama karena respons yang diberikan lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik, termasuk notifikasi melalui email.

“...nasabah juga puas dengan hasil pelaporannya karena juga sudah langsung masuk ke email.” (Informan F)

Kecepatan penanganan yang sering kali lebih cepat dari SLA turut memperkuat persepsi kualitas layanan:

“...biasanya tuh kalau misalnya dia bilang 10 hari kerja, kadang tuh 2 hari udah selesai sih.” (Informan M)

“...kecepatannya itu cepat ditangani.” (Informan T)

Responsivitas yang tinggi ini membuat nasabah merasa diperhatikan dan dilayani secara profesional, sehingga meningkatkan citra layanan BRI secara keseluruhan.

4.6.5.4. Integrasi Data sebagai Fondasi Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang dihasilkan dari *New BRI Care* juga ditopang oleh integrasi data nasabah dalam satu sistem, sehingga memungkinkan *frontliner* memberikan respons yang lebih cepat dan tepat tanpa harus membuka sistem lain.

“...kita bisa langsung di situ kan, dari data rekening korannya, kita langsung bisa masukkan data-datanya.” (Informan N)

“...di situ lengkap banget kan, yang udah close juga kelihatannya dari situ.” (Informan J)

Integrasi ini memperkuat kualitas layanan karena *frontliner* memiliki pandangan menyeluruh (*holistic view*) terhadap riwayat dan kondisi nasabah saat memberikan respons. Integrasi data nasabah dalam *New BRI Care* tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan akurasi dan

konsistensi respons layanan. Dengan tersedianya seluruh informasi transaksi, status pengaduan, dan riwayat rekening dalam satu tampilan, frontliner dapat meminimalkan risiko kesalahan informasi serta menghindari respons yang bersifat parsial. Secara konseptual, *holistic view* yang dihasilkan dari integrasi sistem ini mempertegas PU *New BRI Care* sebagai alat pendukung utama dalam pengambilan keputusan layanan dan penanganan keluhan secara tepat sasaran

Peningkatan kualitas dari penggunaan *New BRI Care* ini tercermin dalam aspek akurasi penanganan, transparansi SLA, kejelasan informasi, ketepatan hasil penyelesaian, serta peningkatan kepuasan nasabah. Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), temuan ini menegaskan bahwa *perceived usefulness* (PU) *New BRI Care* tidak hanya dirasakan pada efisiensi internal *frontliner*, tetapi juga berimplikasi langsung pada outcome layanan, yaitu layanan pengaduan yang lebih responsif, andal, dan berkualitas.

4.6.6. Persepsi Tantangan atau Hambatan Penggunaan New BRI Care dalam Mendukung Penyelesaian Keluhan Nasabah

Meskipun *New BRI Care* dipersepsikan memiliki kegunaan yang tinggi (*perceived usefulness*) dalam mendukung penyelesaian keluhan nasabah, pada pembahasan ini menunjukkan bahwa *frontliner* masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan dalam penggunaannya. Hambatan-hambatan tersebut tidak serta-merta meniadakan manfaat sistem, namun berpotensi mengurangi efektivitas penggunaan aplikasi, khususnya dalam konteks kecepatan respons, akurasi penanganan keluhan, serta kepuasan nasabah.

4.6.6.1. Hambatan Teknis Sistem: Kesalahan Call Type dan Dampaknya terhadap SLA

Hambatan yang paling sering muncul dan konsisten diungkapkan oleh informan adalah keterbatasan sistem dalam menangani kesalahan pemilihan *Call Type*. Kesalahan ini tidak dapat diperbaiki secara langsung, melainkan mengharuskan *frontliner* menutup tiket dan membuat tiket baru dari awal. Kondisi ini berdampak pada bertambahnya waktu penanganan dan potensi pelanggaran SLA. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

“Jika terjadi kesalahan pembuatan call type, sistem tidak bisa langsung memperbaiki. Tiket harus di-close dulu dan buat baru dari awal. Ini menambah waktu penyelesaian...” (Informan L)

Hal serupa ditegaskan oleh informan yang lain seperti:

“Kalau salah Call Type, tiket langsung close otomatis tanpa opsi perbaikan, jadi harus bikin tiket baru dan SLA bertambah.” (Informan R)

“...jika ada salah Call Type, langsung close by system tanpa pemberitahuan...” (Informan M)

Dari perspektif *perceived usefulness*, keterbatasan fleksibilitas sistem ini mengurangi persepsi kemudahan dan efektivitas, karena sistem belum sepenuhnya mendukung dinamika kerja *frontliner* yang membutuhkan koreksi cepat dan adaptif terhadap kondisi kasus di lapangan.

Berkaitan dengan inkonsistensi perhitungan SLA serta minimnya notifikasi sistem, terutama ketika tiket ditutup otomatis atau mendekati batas SLA. Tiastuti menyoroti perubahan SLA yang tidak konsisten:

“Ada kasus SLA yang berubah tidak konsisten, misal sisa 12 jam, besoknya jadi 1 hari 10 jam.” (Informan L)

Sementara itu, informan E dan informan R menekankan kurangnya notifikasi:

“Kurang notifikasi saat tiket ditutup otomatis...” (Informan E)

“Melebihi SLA tanpa notifikasi atau warning...” (Informan R)

Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya kontrol frontliner terhadap proses penyelesaian keluhan, sehingga berpotensi menimbulkan miskomunikasi dengan nasabah serta risiko penilaian kinerja yang kurang adil.

4.6.6.2. Hambatan Jaringan dan Performa Aplikasi

Hambatan teknis lain yang muncul adalah masalah jaringan dan performa aplikasi yang lambat, seperti *time out*, *loading* lama, dan *error* saat login atau berpindah menu. Seperti yang disampaikan informan berikut:

“Masalah jaringan sering menyebabkan time out, tiket masuk ke draft dan harus di-close ulang manual agar tidak jadi temuan audit.”

Hal ini diperkuat oleh informan R dan informan O:

“Sering time out atau belum selesai buat tiket tapi sudah kena teguran dari Kanwil...” (Informan R)

“Aplikasi agak lemot/lambat. Masuk ke BRI Care susah dan harus menunggu lama.” (Informan O)

Hambatan ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* sistem *New BRI Care* membutuhkan kesiapan infrastruktur pendukung. Sistem yang secara konseptual bermanfaat dapat kehilangan nilai gunanya apabila tidak didukung oleh stabilitas teknis yang memadai.

Sebagian informan, khususnya bagi *frontliner* yang relatif baru, mengungkapkan bahwa tampilan aplikasi yang kompleks, banyak menu, serta penggunaan bahasa Inggris menjadi hambatan dalam penggunaan awal.

“...masih bingung memilih Call Type yang tepat dan tampilan (interface) yang masih membingungkan...” (Informan A)

Informan N dan informan j menambahkan:

“Untuk CS baru, fitur yang banyak dan field pengisian yang kompleks membingungkan.” (Informan N)

“Dashboard terlalu penuh, sering muncul error setelah login atau saat pindah menu.” (Informan J)

Dalam konteks TAM, kondisi ini menunjukkan bahwa rendahnya *perceived ease of use (PEOU)* dapat secara tidak langsung menurunkan persepsi kegunaan (PU), terutama bagi pengguna dengan pengalaman terbatas.

4.6.6.3. Keterbatasan Call Type dan Respons Pusat yang Kurang Solutif

Hambatan lainnya berkaitan dengan ketidaksesuaian *call type* dengan kasus di lapangan serta respons dari unit pusat yang bersifat template dan kurang solutif.

Seperti yang disampaikan informan berikut:

“Pernah ada kasus gagal Top Up Gopay via ATM, tapi Call Type-nya tidak ada...” (Informan J)

Sementara informan T dan informan O menyoroti kualitas jawaban:

“Jawaban dari pusat sering template dan tidak sesuai bukti CCTV...” (Informan T)

“Jawaban sanggahan transaksi yang kurang solutif...” (Informan O)

Kondisi ini membatasi kemampuan *frontliner* dalam memberikan solusi komprehensif, sehingga mengurangi nilai guna sistem dalam mendukung penyelesaian keluhan secara tuntas. Hambatan yang bersifat kontekstual juga muncul ketika sistem harus tunduk pada SLA, sementara nasabah menghadapi kebutuhan mendesak. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“Nasabah butuh dana hari itu juga untuk putaran usaha, tapi sistem harus ikut SLA.” (Informan J)

Hal ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* sistem masih dibatasi oleh rigiditas prosedural, yang belum sepenuhnya mengakomodasi kondisi darurat nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan penggunaan *New BRI Care* lebih bersifat operasional dan teknis, bukan pada konsep kegunaan sistem itu sendiri. *Frontliner* tetap memandang *New BRI Care* sebagai aplikasi yang bermanfaat, namun efektivitasnya dapat tereduksi oleh keterbatasan fleksibilitas sistem, kendala jaringan, kompleksitas antarmuka, serta kualitas respons lanjutan dari unit pusat.

Dengan demikian, persepsi *perceived usefulness New BRI Care* bersifat kondisional, yakni sangat bergantung pada stabilitas sistem, kejelasan fitur, dan dukungan organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi manfaat sistem tidak hanya memerlukan pengembangan fitur, tetapi juga perbaikan aspek teknis, pelatihan pengguna, serta penyempurnaan kebijakan operasional agar selaras dengan kebutuhan *frontliner* dan nasabah.

4.6.7. Persepsi Masukan untuk Meningkatkan Efektivitas Penanganan

Keluhan Nasabah melalui *New BRI Care*

Hasil analisis data secara kualitatif menunjukkan bahwa *frontliner* BRI tidak hanya memandang *New BRI Care* sebagai aplikasi yang bermanfaat dalam mendukung penyelesaian keluhan nasabah, tetapi juga memiliki berbagai masukan konstruktif untuk meningkatkan efektivitas penggunaannya. Masukan ini mencerminkan pengalaman empiris *frontliner* sebagai pengguna utama sistem, sekaligus menunjukkan upaya mereka dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Secara umum, masukan yang disampaikan berfokus pada

peningkatan fleksibilitas sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, serta penguatan dukungan organisasi.

4.6.7.1. Fleksibilitas Sistem dalam Penanganan Call Type dan Alur Tiket

Masukan yang paling sering muncul dan dinilai paling krusial oleh *frontliner* adalah perlunya fleksibilitas sistem dalam pengelolaan *call type* dan tiket pengaduan. *Frontliner* menilai bahwa sistem idealnya mampu mengakomodasi koreksi tanpa harus menutup tiket dan mengulang proses dari awal. Seperti yang disampaikan informan berikut:

“Sistem seharusnya bisa langsung melakukan pembetulan Call Type tanpa harus close tiket dulu... Perlu tombol ‘Batal’ di awal.” (Informan L)

Hal senada juga diungkapkan oleh informan lain yaitu:

“Jangan langsung close tiket jika salah Call Type atau jika ada sebagian transaksi belum selesai, harus ada notifikasi dulu.” (Informan P)

Masukan ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness New BRI Care* akan meningkat apabila sistem lebih adaptif terhadap kesalahan operasional yang bersifat administratif. Fleksibilitas ini penting untuk menjaga efisiensi kerja *frontliner* serta mencegah perpanjangan SLA yang berpotensi menurunkan kepuasan nasabah.

Frontliner juga menilai bahwa fitur notifikasi dan monitoring tiket perlu diperkuat untuk mendukung pengawasan dan respons yang lebih cepat. Seperti yang disampaikan oleh informan berikut:

“Tambahkan fitur notifikasi tiket masuk agar pemantauan lebih cepat.” (Informan N)

“Monitoring tiket masuk juga belum bisa... harus hubungi KC.” (Informan H)

Masukan ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness New BRI Care* akan meningkat apabila sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat input pengaduan, tetapi juga sebagai sarana kontrol dan monitoring yang proaktif. Dengan notifikasi yang jelas, *frontliner* dapat lebih sigap menindaklanjuti tiket dan meminimalkan risiko keterlambatan penanganan.

Masukan penting lainnya adalah perlunya penyempurnaan *call type*, termasuk penambahan *call type* untuk transaksi pihak ketiga serta fitur pencarian berbasis kata kunci. Seperti yang dinyatakan informan berikut:

“Fitur pencarian call type sebaiknya bisa menggunakan kata kunci, bukan hanya kode angka.” (Informan F)

“Mungkin kelengkapan call type untuk transaksi pihak ketiga.” (Informan R)

Masukan ini mencerminkan kebutuhan *frontliner* akan sistem yang lebih kontekstual dan relevan dengan kompleksitas kasus di lapangan. Kemudahan menemukan *call type* yang tepat akan meningkatkan akurasi pengaduan dan mengurangi risiko tiket untuk dibatalkan (*return*) di akhir SLA.

Selain aspek teknis, *frontliner* juga menekankan pentingnya kualitas tindak lanjut dari unit pusat, khususnya terkait keakuratan status penyelesaian dan substansi jawaban. Seperti yang diungkapkan informan berikut:

“Pernah ada kasus status close jam 11, tapi uang baru masuk jam 13.00.” (Informan G)

“Pengecekan tiket harus lebih teliti, jangan cuma template.”
(Informan C)

“Perlu arahan lebih jelas untuk kasus sanggahan transaksi.”
(Informan A)

Masukan ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness New BRI Care* tidak hanya ditentukan oleh sistem di *front-end*, tetapi juga oleh kualitas koordinasi dan respons *back-end*. Ketidaksinkronan dan jawaban yang kurang solutif dapat mengurangi kepercayaan *frontliner* dan nasabah terhadap efektivitas sistem.

4.6.7.2. Penyederhanaan Tampilan (Interface) dan Perbaikan Bahasa

Aplikasi

Aspek berikutnya yang dipandang penting adalah penyederhanaan antarmuka (*user interface*) serta penggunaan bahasa yang lebih mudah dipahami, khususnya bagi CS baru atau pegawai yang berpindah dari fungsi lain. Seperti yang dinyatakan informan berikut:

“Tampilan lebih diperinci lagi atau disederhanakan agar lebih mudah dipahami pengguna.” (Informan J)

Sementara itu, adanya istilah spesifik juga menuntut penggunaan bahasa yang lebih dimengerti pengguna. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan berikut ini:

“Bahasa diperbaiki agar lebih mudah dipahami.” (Informan T)

“Perlu pelatihan khusus untuk CS baru karena bahasanya membingungkan.” (Informan H)

Masukan ini menegaskan bahwa *perceived usefulness* tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh sejauh mana sistem dapat digunakan secara intuitif. Antarmuka yang sederhana dan bahasa yang kontekstual akan mempercepat adaptasi pengguna, mengurangi kesalahan input, serta meningkatkan kepercayaan diri *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah.

Masukan lain untuk sistem berkaitan dengan performa aplikasi, terutama kecepatan login, loading, dan stabilitas jaringan. Seperti yang disampaikan informan berikut:

“Perbaikan mungkin pada kecepatan login di pagi hari.” (Informan H)

Temuan itu diperkuat oleh dua informan lain yang menyatakan hal terkait dengan performa aplikasi.

“Performa aplikasi agar tidak lemot.” (Informan C)

“Jaringan dan loading diperbaiki.” (Informan F)

Dalam konteks *perceived usefulness*, performa teknis menjadi prasyarat utama agar manfaat sistem dapat dirasakan secara optimal. Sistem yang lambat atau tidak stabil berpotensi menghambat proses layanan dan menurunkan efektivitas penanganan keluhan, meskipun fitur yang tersedia sudah memadai.

Bahasa dan fungsi yang spesifik tentunya membutuhkan pendampingan atau pelatihan khususnya bagi *frontliner* yang baru. Pandangan ini disampaikan oleh informan yang menganggap adanya kesulitan memahami fitur dan kegunaan khususnya untuk yang karyawan baru.

“Untuk anak-anak CS baru... mereka kurang mengerti menu-menunya.”
(Informan E)

Informan tersebut juga menegaskan perlunya pelatihan khusus. Temuan ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh tingkat kompetensi pengguna. Tanpa dukungan pelatihan yang memadai, manfaat sistem tidak dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh *frontliner*.

Peningkatan efektivitas dalam penanganan keluhan nasabah melalui *New BRI Care* dapat ditempuh melalui beberapa hal berikut: peningkatan fleksibilitas sistem

dalam pengelolaan *call type* dan tiket, penyederhanaan tampilan pengguna (*user interface*) dan bahasa aplikasi, serta peningkatan stabilitas dan kecepatan sistem yang didukung oleh fitur notifikasi dan monitoring yang kuat. Masukan-masukan ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness New BRI Care* akan semakin tinggi apabila pengembangan sistem tidak hanya berfokus pada penambahan fitur, tetapi juga pada kemudahan penggunaan, keandalan teknis, dan dukungan organisasi yang menyeluruh. Dengan demikian, *New BRI Care* berpotensi menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan, efektivitas penyelesaian keluhan, dan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

4.7. Triangulasi Data Penelitian

Triangulasi data dalam penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian dengan membandingkan dan mengintegrasikan hasil data kuantitatif dan kualitatif. Data tersebut dikumpulkan secara bersama-sama, dianalisis secara terpisah, dan kemudian diintegrasikan pada tahap interpretasi. Proses ini mencakup dua tahapan utama, yaitu triangulasi dan integrasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif untuk mengidentifikasi pola konvergensi (kesesuaian), komplementaritas (saling melengkapi), maupun divergensi (perbedaan).

Secara logis, data kualitatif sangat dibutuhkan untuk melengkapi survei kuantitatif karena angka-angka hanya menunjukkan seberapa tinggi persepsi kegunaan sistem, tetapi tidak sepenuhnya menjelaskan apa yang benar-benar terjadi dalam praktik di lapangan. Dalam penelitian ini, skor PU dan efektivitas CHM

memang sangat tinggi, namun wawancara dan FGD mengungkap adanya kendala teknis, adaptasi pengguna, serta hambatan operasional yang tidak terlihat dalam hasil statistik. Artinya, survei menjelaskan tingkat keyakinan frontliner terhadap manfaat sistem, sedangkan data kualitatif menjelaskan pengalaman nyata, proses kerja, dan konteks yang memengaruhi efektivitas penggunaan sistem tersebut. Dengan menggabungkan keduanya, penelitian menghasilkan pemahaman yang lebih utuh, tidak hanya valid secara angka, tetapi juga relevan dan sesuai dengan realitas operasional di lapangan.

Data kuantitatif diperoleh melalui survei terhadap *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang mengukur *perceived usefulness* (PU) aplikasi *New BRI Care*, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) guna menggali secara lebih mendalam pengalaman dan persepsi *frontliner* terhadap penggunaan aplikasi tersebut dalam konteks *Customer Handling Management* (CHM). Pada Tabel 4.9 disajikan hasil triangulasi data penelitian. Ringkasan hasil triangulasi data tersebut disajikan pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9
Triangulasi Data penelitian

Aspek Analisis	Temuan Kuantitatif (PU & CHM)	Temuan Kualitatif (Wawancara Frontliner)	Hasil Triangulasi
Percepatan waktu penyelesaian pengaduan	Rata-rata PU = 84,02 dan CHM = 84,50 (kategori tinggi). Indikator <i>bekerja lebih cepat</i> dan <i>menangani kasus lebih cepat</i> memperoleh skor dominan pada skala 8–10.	<i>Frontliner</i> menyatakan pengaduan dapat diselesaikan lebih cepat dari SLA, misalnya dari SLA 10 hari menjadi 1–2 hari.	Data kuantitatif dan kualitatif konsisten menunjukkan <i>New BRI Care</i> mempercepat penyelesaian pengaduan secara signifikan.

Aspek Analisis	Temuan Kuantitatif (PU & CHM)	Temuan Kualitatif (Wawancara <i>Frontliner</i>)	Hasil Triangulasi
Divergensi antara Persepsi dan Praktik Operasional	PU = 84,02 dan CHM = 84,50 (kategori sangat tinggi), menunjukkan sistem dinilai sangat bermanfaat dan efektif.	Ditemukan kendala operasional seperti adaptasi awal pengguna, loading lambat saat jam sibuk, variasi pemahaman fitur, serta kebutuhan koordinasi manual pada kasus tertentu.	Terdapat divergensi parsial antara belief level dan practice level, tingginya PU merupakan prasyarat adopsi, tetapi belum cukup untuk menjamin efektivitas CHM tanpa dukungan infrastruktur, kompetensi, dan konsistensi implementasi.
Kemudahan dan kecepatan input serta pelaporan pengaduan	Indikator PU <i>pekerjaan menjadi lebih mudah</i> dan <i>meningkatkan kualitas pekerjaan</i> memiliki skor tinggi (>84).	Sistem dinilai lebih sederhana, tidak perlu membuat tiket manual, dan proses input lebih cepat dibandingkan sistem lama.	Persepsi kegunaan tinggi terkonfirmasi oleh pengalaman empiris <i>frontliner</i> dalam proses pelaporan yang lebih efisien.
Kecepatan akses dan kelengkapan informasi nasabah	Indikator PU <i>memudahkan komunikasi dan monitoring</i> memperoleh skor tinggi (≥ 82).	<i>Frontliner</i> dapat mencari data nasabah melalui NIK, rekening, atau nomor telepon dengan informasi yang lebih lengkap.	Kegunaan sistem tercermin dalam percepatan klarifikasi kasus dan pengambilan keputusan layanan.
Monitoring dan tindak lanjut pengaduan	Indikator PU <i>mempermudah monitoring penyelesaian complaint</i> memiliki skor tertinggi (85,18).	Status tiket dapat dipantau secara real-time, alur penanganan lebih jelas, dan <i>call type</i> mempermudah klasifikasi.	Temuan kuantitatif dan kualitatif saling menguatkan bahwa sistem meningkatkan kontrol dan responsivitas layanan.
Kualitas respons dan kepuasan nasabah	Indikator CHM <i>respons lebih akurat</i> dan <i>nasabah lebih puas</i> menunjukkan skor tinggi (>84).	Respons kepada nasabah lebih jelas, detail, terdokumentasi, dan sering kali lebih cepat dari estimasi SLA.	PU <i>New BRI Care</i> berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Aspek Analisis	Temuan Kuantitatif (PU & CHM)	Temuan Kualitatif (Wawancara <i>Frontliner</i>)	Hasil Triangulasi
Implikasi keseluruhan terhadap kinerja <i>frontliner</i>	Skor PU dan CHM yang tinggi menunjukkan sistem mendukung efektivitas kerja.	Frontliner merasa lebih sigap (<i>gercep</i>), percaya diri, dan terbantu dalam menangani volume pengaduan tinggi.	<i>New BRI Care</i> berfungsi sebagai sistem strategis yang meningkatkan kinerja <i>frontliner</i> dan kualitas layanan pengaduan.

Sumber: Intergrasi Data Kuantitatif dan Kualitatif 2026.

4.8. Pembahasan

Setelah diperoleh data yang dibutuhkan melalui pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap temuan penelitian serta menjelaskan implikasi yang dihasilkan. Melalui pendekatan *mix method*, penelitian ini mengintegrasikan hasil survei kuantitatif dan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai PU aplikasi *New BRI Care* dari perspektif *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebermanfaatan aplikasi *New BRI Care* tidak hanya tercermin secara statistik melalui tingginya nilai indeks PU, tetapi juga diperkuat oleh pengalaman langsung *frontliner* dalam merasakan kemudahan proses kerja, peningkatan kecepatan dan akurasi penanganan keluhan, serta perbaikan kualitas layanan kepada nasabah. Integrasi kedua pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai peran *New BRI Care* dalam mendukung efektivitas *complaint handling managment* (CHM) pada layanan perbankan.

4.8.1. Persepsi Frontliner pada Perceived Usefulness (PU) New BRI Care

Berdasarkan peneliti hasil pengolahan data terhadap responden menunjukkan bahwa nilai rata-rata indeks *perceived usefulness* (PU) aplikasi *New BRI Care* sebesar 84,23, yang berada pada interval 82,01–100,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kebermanfaatan aplikasi *New BRI Care* dalam mendukung pekerjaan *complaint handling*. Dengan demikian tingginya nilai indeks PU mencerminkan bahwa *frontliner* menilai *New BRI Care* sebagai sistem yang memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas kerja *frontliner*. Persepsi positif tersebut tidak hanya terbatas pada satu aspek tertentu, tetapi tercermin secara konsisten pada hampir seluruh indikator PU yang dianalisis, yang seluruhnya berada pada kategori Sangat Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan *New BRI Care* dirasakan secara menyeluruh dalam proses penanganan keluhan nasabah.

Temuan ini juga diperkuat oleh hasil diskusi wawancara dengan para informan *frontliner* yang secara konsisten mengungkapkan bahwa aplikasi *New BRI Care* memiliki kebermanfaatan yang tinggi dalam mempercepat dan mempermudah proses penanganan pengaduan nasabah. Persepsi tersebut terutama terlihat pada aspek percepatan waktu penyelesaian pengaduan, kemudahan proses input dan pelaporan, kecepatan akses informasi nasabah, serta efektivitas monitoring dan tindak lanjut pengaduan. Ini dibuktikan oleh informan yang menyatakan bahwa “Menurut saya yang lebih cepat itu terkait untuk menginput datanya dan

penanganannya.” (Informan E-*frontliner*). Selain itu informan berikutnya juga menyebutkan hal yang sama “Jadi, bisa lebih cepat lagi melalui *New BRI Care* untuk proses pelaporannya.” (Informan T-*frontliner*).

Pada aspek percepatan penyelesaian pengaduan, *frontliner* menilai bahwa *New BRI Care* tidak hanya mampu memenuhi SLA, tetapi dalam banyak kasus menyelesaikan pengaduan lebih cepat dari batas waktu yang ditetapkan, termasuk pada pengaduan gagal setor tunai dan Brizzi. Selain itu, alur kerja yang lebih sederhana dan terintegrasi membuat proses input serta pelaporan pengaduan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan sistem sebelumnya. Kecepatan akses dan kelengkapan informasi nasabah melalui berbagai identitas turut mempercepat proses klarifikasi, sehingga *frontliner* dapat lebih fokus pada penyelesaian masalah. Dukungan fitur monitoring tiket secara *real-time* juga membuat proses tindak lanjut pengaduan lebih jelas, terkontrol, dan responsif. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa *New BRI Care* dipersepsikan sangat bermanfaat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi complaint handling oleh *frontliner*. Ini dibuktikan oleh informan “Kalau menurut saya lebih cepat ini sih kayaknya mbak... kalau di SL (*Service Level*) diberikannya harusnya sepuluh hari kerja. Tapi ternyata dalam dua hari itu udah selesai kok.” (Informan A-*frontliner*).

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa persepsi *frontliner* terhadap PU aplikasi *New BRI Care* berada pada tingkat yang sangat tinggi. Persepsi positif ini menegaskan bahwa *New BRI Care* dipandang relevan dan bermanfaat dalam mendukung efektivitas complaint handling, baik dari sisi kecepatan, kemudahan, kualitas layanan, maupun dampaknya terhadap kepuasan

nasabah. Dengan demikian, temuan penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana *frontliner* memaknai kebermanfaatan aplikasi *New BRI Care* dalam praktik sehari-hari penanganan keluhan nasabah. Berdasarkan pengalaman *frontliner*, aplikasi ini tidak hanya dipandang sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai sarana yang mempermudah alur kerja, mempercepat respon terhadap keluhan, serta membantu menentukan prioritas penanganan secara lebih terstruktur. diakses.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Muadzah et al., (2025) yang menunjukkan bahwa sistem pengaduan berbasis *mobile* mampu mendukung proses penanganan keluhan secara lebih efektif melalui penyediaan informasi yang terintegrasi dan mekanisme pengelolaan keluhan yang sistematis. Dalam konteks tersebut, teknologi tidak sekadar berfungsi sebagai media pelaporan, tetapi juga sebagai instrumen pendukung pengambilan keputusan bagi petugas layanan. Penelitian ini sejalan dengan Herawati et al., (2025), yang menyatakan bahwa implementasi sistem *Customer Handling Management (CHM)* berbasis digital, seperti *New BRI Care*, mampu meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan melalui integrasi kanal layanan, percepatan waktu respons, serta peningkatan akurasi tindak lanjut kasus. Efektivitas tersebut semakin optimal ketika pengguna internal memersepsikan sistem sebagai mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata dalam mendukung pekerjaan pelayanan, sehingga mendorong penggunaan yang konsisten dan berkelanjutan dalam proses layanan kepada nasabah.

4.8.2. Perceived Usefulness New BRI Care dalam Mendukung Efektivitas Complain Handling Management (CHM)

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif, *frontliner* BRI secara konsisten memersepsikan aplikasi *New BRI Care* sebagai sistem yang sangat bermanfaat dalam mendukung efektivitas penyelesaian keluhan nasabah. PU tersebut terutama tercermin pada pengalaman langsung *frontliner* dalam mempercepat penanganan pengaduan serta mempermudah berbagai tahapan proses kerja *complaint handling*. Seluruh temuan dari FGD dan kuesioner menunjukkan bahwa *New BRI Care* dipandang lebih unggul dibandingkan sistem sebelumnya. *Frontliner* menilai aplikasi ini mampu menyederhanakan alur kerja dan mengurangi hambatan teknis yang selama ini muncul dalam proses pelayanan kepada nasabah. Penggunaan *New BRI Care* dirasakan lebih praktis dan membantu *frontliner* bekerja dengan lebih fokus pada penyelesaian keluhan.

Pada aspek kecepatan penanganan pengaduan, *frontliner* menilai bahwa *New BRI Care* memungkinkan penyelesaian keluhan dilakukan lebih cepat dibandingkan standar waktu layanan yang telah ditetapkan. Kecepatan tersebut tidak hanya terlihat pada tahap akhir penyelesaian, tetapi dirasakan sejak proses awal seperti input data, pencarian informasi nasabah, hingga tindak lanjut dan konfirmasi penyelesaian pengaduan. Dalam praktiknya, banyak pengaduan dapat diselesaikan sebelum batas SLA berakhir, sehingga nasabah merasakan layanan yang lebih responsif dan profesional. Kondisi ini memperkuat persepsi bahwa *New BRI Care* meningkatkan efektivitas kerja tanpa mengurangi kualitas hasil penyelesaian. Ini dibuktikan dari informan yang menyampaikan “*ada tulisan SLA-*

nya tertulis berapa hari, berapa jam, jadi kita bisa memastikan ke nasabah... transaksinya bisa terselesaikan dalam waktu sekian.” (Informan A-frontliner).

Selain itu terdapat informan yang menyatakan “*waktu SLA-nya dia kan terbaca, jadi kita jelas juga menyampaikan ke nasabahnya... kira-kira kapan selambat-lambatnya tiketnya akan sudah diproses.” (Informan P-frontliner).*

Selain kecepatan, kemudahan proses kerja menjadi aspek penting yang membentuk *PU New BRI Care*. *Frontliner* merasakan bahwa sistem ini memiliki alur kerja yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Proses verifikasi dan pencarian data nasabah dapat dilakukan melalui berbagai identitas, sementara penginputan dan klasifikasi pengaduan terbantu dengan adanya *call type* dan *template* yang sudah tersedia. Fitur monitoring status tiket secara *real-time* juga membantu *frontliner* memastikan setiap pengaduan ditangani secara tertib dan tidak terlewat.

Kemudahan akses terhadap informasi transaksi, riwayat pengaduan, dan portofolio nasabah dalam satu aplikasi turut mempercepat proses klarifikasi dan pengambilan keputusan. *Frontliner* tidak perlu lagi membuka banyak sistem yang berbeda, sehingga waktu kerja menjadi lebih efisien dan risiko kesalahan akibat keterpisahan informasi dapat dikurangi. Dengan informasi yang lengkap dan mudah diakses, *frontliner* dapat memberikan respons yang lebih jelas, akurat, dan meyakinkan kepada nasabah.

Secara keseluruhan, hasil kualitatif menunjukkan bahwa *perceived usefulness* aplikasi *New BRI Care* benar-benar dirasakan oleh *frontliner* dalam aktivitas kerja sehari-hari. Kecepatan penanganan pengaduan, kemudahan proses

kerja, serta kemudahan monitoring dan tindak lanjut menjadikan *New BRI Care* sebagai sistem yang efektif dalam mendukung penyelesaian keluhan nasabah. Kebermanfaatan *New BRI Care* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan dan kinerja frontliner dalam konteks *complaint handling*.

Selanjutnya dominasi responden yang berada pada rentang usia produktif kategori generasi Z dan didukung oleh latar belakang pendidikan sarjana memberikan gambaran bahwa *frontliner* dalam penelitian ini memiliki kesiapan yang cukup baik dalam memahami dan memanfaatkan sistem berbasis digital. Karakteristik tersebut secara tidak langsung tercermin pada tingginya pemahaman PU *New BRI Care* dalam mendukung efektivitas CHM. Bagi para *frontliner*, sistem ini tidak sekadar dipandang sebagai perangkat administratif, tetapi sebagai alat kerja yang membantu mempercepat penyelesaian pengaduan, mempermudah akses informasi nasabah, serta meningkatkan ketepatan dalam menindaklanjuti kasus. Dengan latar belakang generasi yang relatif akrab dengan teknologi dan tingkat pendidikan yang menunjang pola pikir sistematis, persepsi kegunaan yang tinggi dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai wujud dari kemampuan mereka menangkap manfaat nyata sistem dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan sehari-hari.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilaporkan dalam Agnihotri et al., (2022) yang menyatakan bahwa persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas proses layanan. Sistem layanan berbasis teknologi yang dipersepsikan

bermanfaat oleh pengguna internal mampu mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan akurasi penanganan permintaan pelanggan, serta mendukung kualitas pengambilan keputusan layanan.

4.8.3. Tantangan Implementasi *New BRI Care* dalam Perspektif *Frontliner*

Meskipun *New BRI Care* dipersepsikan memiliki PU yang tinggi dalam mendukung penyelesaian keluhan nasabah, hasil temuan kualitatif menunjukkan bahwa *frontliner* masih menghadapi sejumlah tantangan dalam implementasinya. Tantangan ini tidak menghilangkan manfaat utama sistem, namun berpotensi mengurangi efektivitas penggunaannya dalam praktik kerja sehari-hari, khususnya terkait kecepatan respons, kelancaran proses operasional, dan pengalaman layanan yang dirasakan nasabah.

Tantangan yang paling sering disampaikan oleh informan berkaitan dengan hambatan teknis sistem, terutama pada kesalahan pemilihan *call type*. *Frontliner* menjelaskan bahwa ketika terjadi kesalahan *call type*, sistem tidak menyediakan opsi perbaikan langsung. Tiket harus ditutup dan dibuat ulang dari awal, yang secara otomatis menambah durasi penanganan dan berdampak pada perhitungan SLA. Informan menyampaikan bahwa kondisi ini sering kali tidak dapat dihindari karena kompleksitas kasus di lapangan, namun sistem belum cukup fleksibel untuk mengakomodasi koreksi tersebut. Selain itu, beberapa *frontliner* juga menyoroti inkonsistensi perhitungan SLA serta minimnya notifikasi ketika tiket mendekati batas waktu atau ditutup secara otomatis oleh sistem. Situasi ini membuat *frontliner* merasa kehilangan kontrol terhadap proses penyelesaian pengaduan dan berpotensi menimbulkan miskomunikasi dengan nasabah. Ini dibuktikan oleh pernyataan

informan “Sistem seharusnya bisa langsung melakukan pembedaan *Call Type* tanpa harus close tiket dulu... Perlu tombol ‘Batal’ di awal.” (Informan L-*frontliner*). Hal senada juga diungkapkan oleh informan lain “Jangan langsung *close* tiket jika salah *Call Type* atau jika ada sebagian transaksi belum selesai, harus ada notifikasi dulu.” (Informan P-*frontliner*).

Hambatan lain yang cukup dominan adalah masalah jaringan dan performa aplikasi. *Frontliner* mengungkapkan bahwa gangguan seperti *time out*, *loading* yang lama, hingga kesulitan login kerap terjadi, terutama pada jam-jam sibuk. Dalam beberapa kasus, tiket yang belum selesai diinput masuk ke status *draft* dan harus ditutup ulang secara manual agar tidak menjadi temuan audit. Kondisi ini tidak hanya memperlambat proses kerja, tetapi juga menambah beban administratif bagi *frontliner*. Temuan ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan sistem sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur pendukung, karena sistem yang secara fungsional baik dapat kehilangan nilai gunanya ketika stabilitas teknis tidak terjaga.

Selain aspek teknis, hambatan operasional juga muncul dari sisi kompleksitas antarmuka dan fitur sistem, khususnya bagi *frontliner* yang relatif baru. Beberapa informan menyampaikan bahwa banyaknya menu, *field* pengisian, serta penggunaan istilah berbahasa Inggris membuat proses adaptasi awal menjadi lebih sulit. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem memiliki fungsi yang lengkap, tingkat kemudahan penggunaan yang rendah pada tahap awal dapat memengaruhi persepsi kegunaan, terutama bagi pengguna dengan pengalaman terbatas.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan keterbatasan *call type* dan kualitas respons dari unit pusat. Frontliner menyampaikan bahwa tidak semua kasus di lapangan memiliki *call type* yang sesuai, sehingga mereka harus memilih kategori yang paling mendekati. Selain itu, beberapa respons dari pusat dinilai masih bersifat template dan kurang solutif, terutama ketika bukti di lapangan seperti CCTV atau kronologi transaksi tidak sepenuhnya diakomodasi. Hal ini membatasi ruang gerak frontliner dalam memberikan solusi yang komprehensif kepada nasabah. Hambatan lain juga muncul ketika kebutuhan nasabah bersifat mendesak, sementara sistem tetap harus mengikuti SLA yang kaku, sehingga frontliner berada pada posisi sulit dalam mengelola ekspektasi nasabah.

Secara keseluruhan, temuan kualitatif menunjukkan bahwa tantangan penggunaan *New BRI Care* lebih bersifat teknis dan operasional, bukan pada konsep kegunaan sistem itu sendiri. Frontliner tetap memandang *New BRI Care* sebagai aplikasi yang bermanfaat dan mendukung kinerja layanan, namun efektivitas *perceived usefulness* tersebut dapat tereduksi oleh keterbatasan fleksibilitas sistem, kendala jaringan, kompleksitas antarmuka, serta kualitas dukungan lanjutan dari unit pusat. Dengan demikian, persepsi kegunaan *New BRI Care* bersifat kondisional dan sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, serta dukungan organisasi yang menyertainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan argumen dari Pio et al., (2024b) yang menyatakan bahwa implementasi teknologi dalam konteks pelayanan tidak selalu berjalan optimal karena masih dipengaruhi oleh berbagai hambatan teknis dan organisasi. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan literasi digital individu,

ketidaksiapan infrastruktur teknologi, serta dukungan sistem yang belum konsisten, yang pada akhirnya dapat memengaruhi efektivitas pemanfaatan teknologi dalam melayani nasabah.

4.8.4. Kesenjangan antara PU dan Efektivitas Aktual CHM

Meskipun hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa PU aplikasi *New BRI Care* berada pada kategori sangat tinggi, tahapan triangulasi data mengidentifikasi adanya temuan divergen yang dapat menambahkan interpretasi hasil penelitian. Divergensi ini muncul ketika hasil *Focus Group Discussion* (FGD) mengungkap bahwa pada level operasional masih terdapat sejumlah kendala implementasi yang memengaruhi optimalisasi penggunaan aplikasi.

Beberapa kendala yang teridentifikasi antara lain: (1) proses adaptasi pengguna yang belum sepenuhnya optimal mengingat aplikasi baru diluncurkan pada tahun 2024; (2) hambatan teknis berupa *loading time* yang melambat pada jam sibuk; (3) variasi tingkat pemahaman fitur antarunit kerja; serta (4) kondisi tertentu di mana beberapa kasus masih memerlukan koordinasi manual di luar sistem digital. Hal ini dibuktikan oleh informan yang menyatakan “Masalah jaringan. *Sering time out* atau belum selesai buat tiket tapi sudah kena teguran dari Kanwil karena dianggap lambat/menggantung padahal jaringan yang bermasalah...” (Informan A–*Frontliner*).

Temuan tersebut menunjukkan adanya divergensi secara parsial antara persepsi kognitif (*belief level*) dan praktik operasional (*practice level*). Secara konseptual, dalam kerangka TAM, persepsi kegunaan merefleksikan keyakinan individu bahwa suatu sistem mampu meningkatkan kinerja. Dalam penelitian ini,

frontliner secara umum meyakini bahwa *New BRI Care* dapat bermanfaat dalam mendukung tugas pelayanan dan penanganan keluhan. Namun demikian, keyakinan tersebut belum sepenuhnya terefleksi dalam praktik operasional yang optimal di seluruh unit kerja. Ini ditegaskan oleh informan yang menyatakan “Di awal-awal mungkin lebih sulit, tapi sekarang sudah menguasai, jadi sudah lebih mudah lagi penggunaannya...” (Informan F– *Frontliner*).

Selanjutnya responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia muda yang berada pada rentang 20–30 tahun, yang secara demografis dapat dikategorikan sebagai generasi Z dan generasi muda awal dalam dunia kerja perbankan. Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas *frontliner* berada pada fase karier awal hingga menengah, dengan tingkat adaptabilitas teknologi yang relatif tinggi. Secara umum, generasi ini dikenal lebih akrab dengan sistem digital dan teknologi berbasis aplikasi. Namun demikian, temuan kualitatif menunjukkan bahwa proses adaptasi terhadap *New BRI Care* yang diluncurkan pada tahun 2024 belum sepenuhnya optimal. Hal ini menjadi temuan yang menarik, karena meskipun responden berasal dari generasi yang cenderung digital savvy, tetap ditemukan kendala pada tahap awal penggunaan sistem, seperti penyesuaian fitur, pemahaman alur kerja, serta respons terhadap perubahan prosedur operasional. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh faktor usia atau kedekatan generasi dengan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh desain sistem, stabilitas infrastruktur, serta dukungan pelatihan yang memadai.

Berdasarkan integrasi antara data kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini

mengungkapkan bahwa tingginya persepsi kegunaan merupakan prasyarat penting dalam proses adopsi teknologi, tetapi belum menjadi kondisi yang cukup untuk memastikan efektivitas CHM secara menyeluruh. Efektivitas aktual sistem tidak hanya ditentukan oleh dimensi persepsi individu, tetapi juga oleh faktor struktural dan organisasi, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, stabilitas sistem, kompetensi pengguna, serta konsistensi implementasi prosedur antar unit.

Dengan demikian, temuan ini memperluas pemahaman terhadap hubungan antara PU dan efektivitas CHM. Persepsi kegunaan yang tinggi mencerminkan adanya penerimaan kognitif terhadap sistem, namun optimalisasi manfaat aplikasi masih berada dalam fase konsolidasi implementasi. Integrasi data dalam penelitian ini tidak hanya menghasilkan konfirmasi atas tingginya PU, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika antara persepsi kegunaan dan efektivitas aktual sistem CHM di lingkungan kerja frontliner BRI.

Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan pendapat Naeem et al., (2023) menyatakan bahwa dalam konteks penggunaan aplikasi internal organisasi, keberhasilan implementasi teknologi memerlukan keselarasan antara dimensi psikologis pengguna dan kesiapan sistem organisasi. Secara praktis, temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan pelatihan berkelanjutan, peningkatan stabilitas sistem, serta standarisasi praktik operasional agar manfaat strategis *New BRI Care* dapat terealisasi secara optimal dalam mendukung efektivitas CHM

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pemanfaatan *New BRI Care* dalam mendukung efektivitas penanganan pengaduan nasabah pada Bank BRI, khususnya dari perspektif *frontliner*. Melalui pendekatan *mixed methods*, penelitian ini mengombinasikan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner responden dengan data kualitatif hasil wawancara mendalam terhadap *frontliner*, sehingga mampu menangkap baik aspek persepsi maupun pengalaman empiris di lapangan. Berikut ini adalah kesimpulan penelitian yang disampaikan peneliti:

1. *Frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk secara keseluruhan memiliki persepsi yang sangat positif terhadap *perceived usefulness* (PU) aplikasi *New BRI Care*. Hal ini tercermin dari nilai indeks PU yang berada pada kategori *sangat tinggi*, yang menunjukkan bahwa *New BRI Care* dipandang memberikan manfaat nyata dalam mendukung pekerjaan *complaint handling management* (CHM). Tingginya PU menunjukkan bahwa *New BRI Care* dinilai mampu meningkatkan efektivitas kerja *frontliner*, khususnya dalam mempercepat penyelesaian keluhan nasabah, menyederhanakan proses kerja, serta mendukung pelayanan yang lebih responsif dan profesional.
2. Hasil temuan kualitatif memperkuat hasil kuantitatif dengan menunjukkan

bahwa *frontliner* merasakan langsung manfaat *New BRI Care* dalam praktik kerja sehari-hari. Kebermanfaatan tersebut tampak pada kemudahan proses input dan pelaporan pengaduan, kecepatan akses informasi nasabah, serta efektivitas monitoring dan tindak lanjut pengaduan melalui sistem yang terintegrasi.

3. *New BRI Care* dipersepsikan lebih unggul dibandingkan sistem sebelumnya karena mampu menyederhanakan alur kerja dan mengurangi hambatan teknis dalam pelayanan. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan pengaduan, tetapi juga sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan layanan bagi *frontliner*.
4. Tingginya *perceived usefulness* *New BRI Care* berkontribusi secara langsung terhadap efektivitas *complaint handling management* (CHM). *Frontliner* menilai bahwa aplikasi ini membantu memenuhi bahkan melampaui standar *Service Level Agreement* (SLA) dalam banyak kasus pengaduan, tanpa mengurangi kualitas penyelesaian.
5. Meskipun demikian, temuan kualitatif menunjukkan bahwa persepsi kegunaan *New BRI Care* bersifat kondisional. Efektivitas penggunaan sistem masih dipengaruhi oleh berbagai tantangan teknis dan operasional, seperti keterbatasan fleksibilitas *call type*, inkonsistensi perhitungan SLA, gangguan jaringan dan performa aplikasi, kompleksitas antarmuka, serta kualitas respons dari unit pusat.

5.2. Implikasi Teoretis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoretis yang penting bagi pengembangan kajian adopsi teknologi informasi, khususnya dalam konteks *Customer Handling Management* (CHM) pada industri perbankan. Temuan penelitian ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM), terutama pada konstruk *perceived usefulness* (PU), sebagai determinan utama dalam menjelaskan penerimaan dan pemanfaatan sistem digital oleh pengguna internal. Tingginya persepsi kebermanfaatan *New BRI Care* yang dirasakan oleh *frontliner* menunjukkan bahwa PU tidak hanya berperan dalam membentuk niat penggunaan teknologi, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas kerja dan kualitas layanan. Studi ini Berbeda dengan sebagian besar studi TAM selama ini yang berfokus pada perilaku adopsi teknologi oleh pelanggan (*customer adoption*), penelitian ini secara eksplisit menempatkan karyawan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai aktor utama dalam proses penerimaan dan pemanfaatan sistem digital di lingkungan kerja.

Temuan penelitian memperkuat relevansi konstruk PU dengan teori TAM menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan sistem menjadi determinan utama dalam mendorong penggunaan teknologi oleh karyawan internal Davis, (1989). Namun, penelitian ini tidak berhenti pada pengujian niat penggunaan (*behavioral intention*), melainkan memperluasnya pada outcome kinerja layanan yang nyata. Hasil ini memperluas cakupan teoretis TAM dengan membuktikan bahwa PU berkontribusi langsung terhadap peningkatan efektivitas operasional CHM, termasuk kecepatan respons, ketepatan tindak lanjut, dan pencapaian standar

layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks organisasi seperti PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), persepsi kebermanfaatan teknologi bukan hanya faktor psikologis penerimaan, tetapi juga menjadi mekanisme strategis dalam peningkatan kinerja layanan berbasis sistem digital. Dengan demikian, kontribusi teoretis penelitian ini tidak sekadar memperkaya literatur TAM dalam sektor perbankan, tetapi secara lebih spesifik memperluas penerapan TAM pada konteks adopsi teknologi oleh karyawan internal PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), serta mengintegrasikan konstruk penerimaan teknologi dengan indikator kinerja layanan yang terukur sebagai outcome lanjutan.

5.3. Implikasi Manajerial

Penelitian ini menghasilkan implikasi manajerial yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi *frontliner* dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi *New BRI Care* sebagai berikut:

1. Temuan kuantitatif menunjukkan bahwa *frontliner* memiliki persepsi yang sangat positif terhadap PU *New BRI Care*, yang diperkuat oleh temuan kualitatif mengenai pengalaman langsung dalam mempercepat dan mempermudah proses penanganan pengaduan. Oleh karena itu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk perlu memastikan bahwa fitur-fitur yang paling dirasakan manfaatnya oleh *frontliner* tetap menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem, sekaligus mendorong penggunaan *New BRI Care* secara konsisten sebagai *platform* utama CHM di seluruh unit kerja.

Contohnya, melalui penguatan fitur pencarian data nasabah yang terintegrasi menggunakan nomor rekening, NIK, atau nomor telepon yang memungkinkan frontliner memperoleh informasi nasabah secara cepat dan lengkap. Selain itu, sistem juga perlu mempertahankan kemudahan dalam proses pencatatan dan monitoring tiket pengaduan, termasuk tampilan informasi SLA yang jelas sehingga *frontliner* dapat memberikan estimasi waktu penyelesaian kepada nasabah secara lebih akurat. Optimalisasi fitur-fitur tersebut penting untuk memastikan bahwa manfaat sistem yang telah dirasakan oleh *frontliner*, seperti percepatan akses informasi, kemudahan pelaporan pengaduan, serta peningkatan efektivitas pemantauan penyelesaian tiket, dapat terus mendukung peningkatan kualitas layanan pengaduan nasabah di Bank BRI.

2. Hasil kuantitatif mengindikasikan bahwa tingginya *perceived usefulness* (PU) berkontribusi terhadap efektivitas *Customer Handling Management* (CHM) dan pencapaian *Service Level Agreement* (SLA), sementara temuan kualitatif menunjukkan bahwa sistem membantu *frontliner* dalam melakukan monitoring dan tindak lanjut pengaduan secara lebih terstruktur. Implikasi manajerialnya, *New BRI Care* perlu diintegrasikan secara lebih strategis dengan sistem pengukuran kinerja layanan, sehingga data pengaduan dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan layanan secara berbasis data. Secara konkret, manajemen dapat memanfaatkan data operasional dari *New BRI Care* untuk membangun *dashboard* kinerja layanan yang menampilkan indikator-

indikator seperti rata-rata waktu penyelesaian tiket, persentase penyelesaian pengaduan sebelum SLA, jumlah tiket yang ditangani oleh setiap *frontliner*, serta tingkat eskalasi kasus ke unit pusat. Selain itu, informasi mengenai status tiket, histori pengaduan nasabah, serta monitoring tindak lanjut pengaduan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan di tingkat unit kerja. Dengan pendekatan ini, data yang dihasilkan oleh sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan pengaduan, tetapi juga menjadi sumber informasi strategis bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas CHM, mempercepat proses penyelesaian kasus, serta mendorong peningkatan kinerja layanan berbasis bukti (*data-driven service management*).

3. Meskipun secara kuantitatif *New BRI Care* dipersepsikan sangat bermanfaat, temuan kualitatif menunjukkan adanya tantangan teknis dan operasional yang memengaruhi efektivitas penggunaannya. Oleh karena itu, manajemen perlu menerapkan mekanisme *continuous improvement* yang berbasis pada umpan balik *frontliner* sebagai pengguna utama sistem. Hal ini dapat dilakukan melalui beberapa langkah konkret, seperti pengembangan fitur koreksi *call type* tanpa harus menutup tiket, penyempurnaan sistem notifikasi SLA agar *frontliner* mendapatkan peringatan sebelum tiket mendekati batas waktu, serta peningkatan stabilitas aplikasi dan kualitas jaringan untuk meminimalkan gangguan *loading*, *time out*, dan kesulitan *login*. Selain itu, manajemen juga dapat melakukan penyederhanaan antarmuka sistem, penyesuaian istilah yang lebih mudah dipahami

pengguna, serta memperluas pilihan *call type* agar lebih sesuai dengan variasi kasus di lapangan. Penguatan mekanisme *feedback loop* melalui forum diskusi rutin, survei internal pengguna, atau *user experience review* juga penting dilakukan agar masukan *frontliner* dapat diintegrasikan secara sistematis dalam pengembangan aplikasi. Dengan mengombinasikan evaluasi kuantitatif dan umpan balik kualitatif tersebut, pengembangan *New BRI Care* dapat lebih responsif terhadap kebutuhan operasional sehingga manfaat sistem dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja *frontliner* dapat dioptimalkan secara berkelanjutan.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan.

Sebagai berikut:

1. Jumlah sampel penelitian relatif kecil jika dibandingkan dengan cakupan objek penelitian yang cukup luas, yaitu seluruh cabang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Indonesia. Hal ini menyebabkan generalisasi terhadap temuan deskriptif menjadi kurang kuat, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata di seluruh unit kerja bank. Kedua, proses pengumpulan data melalui *focus group discussion* (FGD) dan wawancara dilakukan secara daring, yang terkadang menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan internet. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas tanggapan dari informan, baik dari sisi kelengkapan jawaban maupun kedalaman penjelasan, sehingga data yang diperoleh

mungkin tidak sepenuhnya optimal. Dengan memahami keterbatasan-keterbatasan ini, hasil penelitian tetap memberikan gambaran penting mengenai persepsi *frontliner* terhadap *New BRI Care*, namun disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas jumlah sampel, memadukan metode pengumpulan data daring dan luring, serta melibatkan perspektif berbagai pihak agar temuan lebih representatif dan generalisasinya lebih kuat.

2. Dalam penelitian ini, CHM diukur berdasarkan jawaban atau persepsi *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) melalui kuesioner. Cara ini membantu peneliti memahami pengalaman dan pandangan langsung dari pihak yang menggunakan sistem. Namun, jika semua variabel diukur dengan cara yang sama dan dari sumber yang sama, hasilnya bisa mengandung bias. Kondisi ini dikenal sebagai *common method bias* (CMB), yaitu situasi ketika jawaban responden membuat hubungan antar variabel terlihat lebih kuat atau lebih konsisten daripada kondisi yang sebenarnya. Untuk itu, pengukuran PU dan CHM akan lebih baik jika tidak hanya berdasarkan persepsi, tetapi juga dilengkapi dengan data yang bersifat objektif. Misalnya, data operasional seperti pencapaian SLA, waktu penyelesaian kasus (*case resolution time*), atau data kinerja sistem pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Dengan demikian, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggabungkan data persepsi frontliner dengan data operasional organisasi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih kuat, lebih akurat, dan mampu memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang

kinerja layanan.

3. Keterbatasan signifikan dalam penelitian ini terletak pada cara pengukuran variabel *Customer Handling Management* (CHM). Evaluasi efektivitas CHM dalam riset ini sepenuhnya bersumber dari *self-assessment* (penilaian mandiri) berbasis persepsi subyektif para *frontliner*. Penggunaan sumber data tunggal ini memunculkan potensi terjadinya *common method bias*, di mana responden secara psikologis cenderung memberikan penilaian yang normatif, berlebihan (*overestimate*), atau lebih positif terhadap kinerja operasional mereka sendiri meskipun realitas di lapangan (tingkat keluhan nasabah) masih tinggi.

5.5. Agenda Penelitian Yang Akan Datang

Penelitian ini juga merekomendasikan agar penelitian di masa depan dapat menyelidiki lebih lanjut implementasi *New BRI Care*, yang meliputi:

1. Berdasarkan keterbatasan penelitian ini yang bersifat potret sesaat (*cross-sectional*) dan lebih menekankan pada pemetaan PU dan CHM, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain longitudinal. Pendekatan ini penting untuk melihat bagaimana persepsi terhadap sistem *New BRI Care* berkembang dari waktu ke waktu, khususnya pada fase pasca-adopsi. Hal ini sejalan dengan literatur TAM dan pengembangan model penerimaan teknologi, hubungan antar variabel sering kali bersifat dinamis dan dapat berubah seiring pengalaman penggunaan (Venkatesh et al., 2003b). Oleh karena itu, studi longitudinal di masa depan akan

membantu memahami stabilitas maupun perubahan persepsi *frontliner* terhadap sistem CHM secara lebih mendalam.

2. Penelitian ini tidak menguji model struktural secara kausal, agenda riset berikutnya dapat mengembangkan pengujian model relasional menggunakan SEM atau SEM-PLS pada fase adopsi berikutnya. Pengujian ini dapat mencakup perluasan konstruk TAM seperti *perceived ease of use* (PEOU), *behavioral intention*, maupun variabel kontekstual lain yang relevan dengan sistem CHM. Literatur menunjukkan bahwa pengujian model struktural penting untuk memahami mekanisme hubungan antar konstruk dalam konteks implementasi teknologi organisasi (Hair et al., 2021; Naeem et al., 2023). Dengan demikian, penelitian lanjutan tidak hanya memotret kondisi, tetapi juga menguji model konseptual secara lebih komprehensif dan memberikan kontribusi teoritis yang lebih kuat.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga menggunakan analisis yang mampu membandingkan dan menjelaskan perbedaan antar kelompok, khususnya pada *frontliner* sebagai objek penelitian. Misalnya, penelitian dapat melakukan uji perbedaan berdasarkan unit kerja, lama masa kerja, atau kategori generasi untuk melihat apakah terdapat variasi persepsi *frontliner* mengenai PU, CHM dan pengalaman keluhan nasabah dalam penggunaan aplikasi *New BRI Care*. Dengan cara ini, peneliti dapat mengidentifikasi kelompok *frontliner* mana yang memiliki persepsi lebih tinggi atau lebih rendah serta memahami pola perbedaannya dalam praktik layanan.

4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengidentifikasi dan menguji faktor-faktor yang berpotensi menjadi determinan munculnya kesenjangan dalam adopsi *New BRI Care* di lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Variabel seperti budaya organisasi, beban kerja frontliner, kualitas sistem, serta gaya kepemimpinan atasan langsung perlu dianalisis secara empiris sebagai faktor kontekstual yang dapat memperkuat atau justru melemahkan efektivitas pemanfaatan sistem. Pendekatan ini akan menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif karena tidak hanya mendeskripsikan tingkat penggunaan sistem, tetapi juga menjelaskan mekanisme penyebab terjadinya perbedaan tingkat adopsi antar *frontliner* atau unit kerja. Dengan demikian, penelitian lanjutan dapat memberikan rekomendasi yang lebih preskriptif dan berbasis bukti dalam rangka meningkatkan kinerja *frontliner* melalui optimalisasi pemanfaatan *New BRI Care*.
5. Meskipun penelitian ini telah memotret persepsi *frontliner* secara umum, masih terdapat kesenjangan (*gap*) praktis antara tingginya keluhan nasabah dengan efektivitas *Customer Handling Management* (CHM). Untuk menguji determinan dari *gap* tersebut, penelitian mendatang sangat disarankan untuk melakukan uji beda statistik (seperti *ANOVA* atau *t-test*) untuk melihat variasi persepsi penerimaan teknologi berdasarkan karakteristik demografis responden. Analisis perbandingan yang didasarkan pada asal unit kerja (cabang besar vs kecil), lama masa kerja, dan khususnya perbedaan generasi usia *frontliner* (misalnya Gen Z vs Milenial) akan sangat

berguna untuk memetakan kelompok mana yang paling rentan mengalami kendala dalam mengadopsi aplikasi *New BRI Care*.

5.6. Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini menghasilkan beberapa saran yang ditujukan kepada frontliner dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Saran-saran ini difokuskan pada upaya optimalisasi pemanfaatan aplikasi *New BRI Care* dalam mendukung percepatan penanganan pengaduan nasabah, peningkatan kualitas layanan, serta penguatan kinerja *frontliner* secara berkelanjutan. Saran penelitian sebagai berikut:

1. *Frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk secara umum memiliki persepsi yang sangat positif terhadap PU *New BRI Care*. Namun, karena penelitian ini bersifat cross-sectional dan berbasis persepsi responden, manajemen disarankan tidak hanya mengandalkan hasil survei, tetapi juga melakukan evaluasi berbasis data operasional riil secara berkala. Optimalisasi sistem dapat diarahkan melalui analisis log sistem, seperti rata-rata waktu penyelesaian tiket aktual, rasio penyelesaian sebelum SLA, jumlah tiket per *frontliner*, serta frekuensi revisi atau kesalahan *call type*. Selain itu, diperlukan studi longitudinal internal, misalnya evaluasi 6 bulanan atau tahunan, untuk memantau apakah persepsi kegunaan tetap konsisten seiring peningkatan volume pengaduan dan kompleksitas kasus.
2. *New BRI Care* terbukti memberikan manfaat nyata dalam praktik kerja sehari-hari. Namun, karena penelitian ini belum mengintegrasikan data

objektif SLA dan performa layanan secara kuantitatif, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan data operasional murni sebagai variabel pembanding terhadap data persepsi. Misalnya, menguji apakah unit dengan skor PU tinggi benar-benar memiliki waktu penyelesaian lebih cepat atau tingkat eskalasi lebih rendah. Pendekatan ini dapat diperluas dengan desain eksplanatori menggunakan SEM atau regresi untuk menguji hubungan antara PU, efektivitas CHM, dan kinerja frontliner secara lebih komprehensif. Dengan demikian, kontribusi penelitian tidak hanya deskriptif, tetapi juga kausal dan prediktif.

3. Meskipun PU *New BRI Care* tinggi, efektivitas sistem masih dipengaruhi kendala teknis dan operasional seperti fleksibilitas *call type*, inkonsistensi SLA, gangguan jaringan, serta kompleksitas antarmuka. Karena penelitian ini belum menganalisis faktor infrastruktur dan dukungan organisasi secara terukur, studi lanjutan disarankan memasukkan variabel seperti stabilitas sistem, kualitas dukungan IT, intensitas pelatihan, dan kesiapan infrastruktur sebagai faktor moderasi. Selain itu, penelitian komparatif antarunit atau antarwilayah juga penting untuk melihat apakah perbedaan kondisi jaringan dan beban kerja memengaruhi efektivitas sistem.

Pendekatan multilevel (individu dan unit kerja) akan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai faktor struktural yang memengaruhi keberhasilan implementasi *New BRI Care*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnihotri, D., Kulshreshtha, K., & Tripathi, V. (2022). Emergence of social media as new normal during COVID-19 pandemic: a study on innovative complaint handling procedures in the context of banking industry. *International Journal of Innovation Science*, 14(3–4), 405–427. <https://doi.org/10.1108/IJIS-10-2020-0199>
- Al-Fahim, N. H., Ateeq, A. A., Abro, Z., Milhem, M., Alzoraiki, M., Alkadash, T. M., & Nagi, M. (2024). *Factors Influencing the Mobile Banking Usage: Mediating Role of Perceived Usefulness* (pp. 115–128). <https://doi.org/10.1108/S1479-351220240000036011>
- Al-Madadha, A., Hamdi Al Khasawneh, M., Al Haddid, O., & Samed Al-Adwan, A. (2022). Adoption of Telecommuting in the Banking Industry: A Technology Acceptance Model Approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 17, 443–470. <https://doi.org/10.28945/5023>
- Anaam, E. A., Haw, S. C., Palanichamy, N., Ali, A., & Azni, S. (2023). Analysis of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in Relation to Employee Performance. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(2), 1607–1616. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i2.1836>
- Andni, R. (2025). *Optimalisasi Layanan dan Keamanan : Studi Atas Implementasi Mobile Banking di Era Digital*. 6(1), 20–31. <https://doi.org/10.47065/jtear.v6i1.2078>
- Arasy, D. B., Widjaja, S. E. T., Edbert, I. S., & Suhartono, D. (2024). Machine Learning Approaches for Analyzing Bank Customer Complaints. *2024 International Conference on Computer Engineering, Network, and Intelligent Multimedia (CENIM)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/CENIM64038.2024.10882707>
- Awa, H. O., Ojiabo, O. U., & Emecheta, B. C. (2015). Integrating TAM, TPB and TOE frameworks and expanding their characteristic constructs for e-commerce adoption by SMEs. *Journal of Science & Technology Policy Management*, 6(1), 76–94. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-04-2014-0012>
- Azhari, I. D. N. (2025). Analisis Presepsi Penggunaan Aplikasi BRImo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Mahasiswa Universitas Merdeka Malang. *Computing Insight : Journal of Computer Science*, 7(1), 26–31. https://doi.org/10.30651/comp_insight.v7i1.17200
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran Nasional 2023*.

- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. In *Oxford University Press*.
<https://doi.org/10.2307/3340223>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0256>
- Company, M. &. (2022). *The future of banking in ASEAN*. New York: McKinsey & Company.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Acht grafvondsten van de Veluwe klokbekegroep als uitgangspunt voor chronologische beschouwingen over de relaties saalisch-böhmische Schnurkeramik, Enkelgrafcultuur, Klokbeke-Oostgroep en Nederlands-Westduitse klokbekegroepen*. <https://doi.org/10.2307/j.ctt2204s7w.11>
- Davis, F. D. (1989a). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (1989b). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., & Granić, A. (2024). *Evolution of TAM* (pp. 19–57). https://doi.org/10.1007/978-3-030-45274-2_2
- Doumpos, M., Zopounidis, C., Gounopoulos, D., Platanakis, E., & Zhang, W. (2023). Operational research and artificial intelligence methods in banking. *European Journal of Operational Research*, 306(1), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2022.04.027>
- Enworo, O. C. (2023). Application of Guba and Lincoln’s parallel criteria to assess trustworthiness of qualitative research on indigenous social protection systems. *Qualitative Research Journal*, 23(4), 372–384. <https://doi.org/10.1108/QRJ-08-2022-0116>
- George, A., & Kumar, G. S. G. (2013). Antecedents of Customer Satisfaction In Internet Banking: Technology Acceptance Model (TAM) Redefined. *Global Business Review*, 14(4), 627–638. <https://doi.org/10.1177/0972150913501602>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *An Introduction to Structural Equation Modeling* (pp. 1–29). https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Herawati, B. F., Rahadi, H., & Perdhana, M. S. (2025). *Adoption of New BRI Care: A Review Based on Theoretical Frameworks Analysis*. 05(02), 97–108.

- Ilmi, M., Setyo Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>
- Jadil, Y., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2021). A meta-analysis of the UTAUT model in the mobile banking literature: The moderating role of sample size and culture. *Journal of Business Research*, 132, 354–372. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.052>
- Lee, S. M., & Lee, D. (2020). “Untact”: a new customer service strategy in the digital age. *Service Business*, 14(1), 1–22. <https://doi.org/10.1007/s11628-019-00408-2>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Mu’asiroh, L. R., & Darwanto, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(02), 155. <https://doi.org/10.30868/ad.v5i02.1241>
- Muadzah, K. N., Samala, A. D., Hendriyani, Y., & Sriwahyuni, T. (2025). BankCare: A Mobile Complaint Management System for the Banking Sector Using TOPSIS-Based Prioritization. *Journal of Hypermedia & Technology-Enhanced Learning*, 3(3), 223–243. <https://doi.org/10.58536/j-hytel.201>
- Naeem, M., Jawaid, S. T., & Mustafa, S. (2023). Evolution of modified TAM associated with e-banking services adoption: a systematic PRISMA review from 1975 to 2021. *Journal of Modelling in Management*, 18(3), 942–972. <https://doi.org/10.1108/JM2-10-2021-0251>
- Nethala, V. J., Pathan, I. F., & Sekhar, S. C. (2022). A study on Cooperative Banks in India whit Special Reference to Marketing Strategies. *The Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(2).
- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Teaching Sociology* (Vol. 30, Issue 3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Nguyen, D. M., Chiu, Y.-T. H., & Le, H. D. (2021). Determinants of Continuance Intention towards Banks’ Chatbot Services in Vietnam: A Necessity for Sustainable Development. *Sustainability*, 13(14), 7625. <https://doi.org/10.3390/su13147625>

- Oktarizka, D. A., Sofwan, M., & Alirmansyah, A. (2022). Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Ditinjau dari Model UTAUT Pada Proses Pembelajaran Kelas V di SD Negeri 1/IV Kota Jambi. *Indonesian Educational Administration and Leadership Journal (IDEAL)*, 4(2). <https://doi.org/10.22437/ideal.v4i2.17130>
- Owusu Kwateng, K., Osei Atiemo, K. A., & Appiah, C. (2019). Acceptance and use of mobile banking: an application of UTAUT2. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), 118–151. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2018-0055>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2019). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Paramita, D. A., & Hidayat, A. (2023). The effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived benefits on interest in using Bank Syariah Indonesia mobile banking. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 12(5), 01–09. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i5.2643>
- Pio, P. G. C., Sigahi, T., Rampasso, I. S., Satolo, E. G., Serafim, M. P., Quelhas, O. L. G., Leal Filho, W., & Anholon, R. (2024a). Complaint management: comparison between traditional and digital banks and the benefits of using management systems for improvement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(4), 1050–1070. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-08-2022-0430>
- Pio, P. G. C., Sigahi, T., Rampasso, I. S., Satolo, E. G., Serafim, M. P., Quelhas, O. L. G., Leal Filho, W., & Anholon, R. (2024b). Complaint management: comparison between traditional and digital banks and the benefits of using management systems for improvement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(4), 1050–1070. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-08-2022-0430>
- Prastiawan, D. I., Aisjah, S., & Rofiaty, R. (2021). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence on the Use of Mobile Banking through the Mediation of Attitude Toward Use. *Asia Pacific Management and Business Application*, 009(03), 243–260. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.4>
- Putri, A., & Marlius, D. (2022). Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa

dan Layanan Perbankan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang. *Jurnal OSF*, 1–12. www.btn.co.id

- Putu, S. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel; Pendekatan Methodology Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, 2721–2731.
- Rafina, Y., Sarmigi, E., Syarif, D., & Travilo, Y. (2024). The influence of technology perception, perceived risk, and complaint handling on customer interest in using Internet banking at Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Penuh. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 10(2), 707–726. <https://doi.org/10.20885/jielariba.vol10.iss2.art5>
- Raza, A., & Tursoy, T. (2024). Technology Acceptance Model and Fintech: An Evidence from Italian Banking Industry. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 20(4), 1–21. <https://doi.org/10.21919/remef.v20i1.993>
- Reis, J., Amorim, M., & Melão, N. (2019). Multichannel service failure and recovery in a O2O era: A qualitative multi-method research in the banking services industry. *International Journal of Production Economics*, 215, 24–33. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.07.001>
- Ris, A., Mukti, A., & Masyhuri, M. A. (2025). Analisis Efektivitas Layanan BRI Mobile Banking dalam Memberikan Kepuasan Nasabah PT . Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jemursari Kota Surabaya. 4(3), 8053–8063.
- Sakdiah, S. H., Faizah, F., & Nurhalizah, O. L. (2025). Measurement of User Acceptance of BRImo Application with Technology Acceptance Model (TAM) Approach. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 4(3), 2405–2412. <https://doi.org/10.59934/jaiea.v4i3.1179>
- Sayani, H. (2015). Customer satisfaction and loyalty in the United Arab Emirates banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 33(3), 351–375. <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2013-0148>
- Sayil, E. M., Akyol, A., & Golbasi Simsek, G. (2019). An integrative approach to relationship marketing, customer value, and customer outcomes in the retail banking industry: a customer-based perspective from Turkey. *The Service Industries Journal*, 39(5–6), 420–461. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1516755>
- Sekran, U., & Bougie, R. (2013). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(7), 700–701. <https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>
- Shams, G., Rehman, M. A., Samad, S., & Rather, R. A. (2020). The impact of the

- magnitude of service failure and complaint handling on satisfaction and brand credibility in the banking industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(1–2), 25–34. <https://doi.org/10.1057/s41264-020-00070-0>
- Sharma, S. K. (2019). Integrating cognitive antecedents into TAM to explain mobile banking behavioral intention: A SEM-neural network modeling. *Information Systems Frontiers*, 21(4), 815–827. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9775-x>
- Sumantri, H., Tukiran, M., & Hannan, S. (2023). Using Technology Acceptance Model (TAM Model) to Increase Effectiveness the Use of Human Resource Information System (HRIS). *Jurnal Manajemen*, 14(3), 344–363. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v14i3.14492>
- Susanti, E. (2021). Complaints Handling Satisfaction mediates between Complaints Handling to Customer Loyalty for the Indonesian Banking Industry. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(2), 86–96. <https://doi.org/10.52238/ideb.v2i2.69>
- Tavitiyaman, P., Zhang, X., Xu, J. (Bill), & Tsui, B. (2024). Impact of Smart Tourism Technology Attributes on Perceived Usefulness, Service Experience Evaluation, and Business Performance: A Perspective of Hotel Employees. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1–26. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2024.2313194>
- Thomas, F. B. (2022). The Role of Purposive Sampling Technique as a Tool for Informal Choices in a Social Sciences in Research Methods. *Just Agriculture*, 02(5), 1–8.
- Trisnaningrum W.A.N, Sishadiyati, & Priana Wiwin Ec. (2024). *Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian*. 5(3), 3467–3474.
- Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003a). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003b). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wasala, V. D., & Kaluarachchi, S. (2021). Intention to Use eLearning by Generationally Diverse Workforce in the Banking Sector in Sri Lanka: Based on the Technology Acceptance Model. *International Journal on E-Learning*, 20(3), 347–369. <https://doi.org/10.70725/962892qrwlxi>

- Wendi, I. P. (2023). *STRATEGI PEMASARAN BANK RAKYAT INDONESIA Tbk (BRI) DAN ADOPTI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA PROGRAM BRI MOBILE* (Vol. 2, Issue 4).
- Yuan, S., Liu, Y., Yao, R., & Liu, J. (2016). An investigation of users' continuance intention towards mobile banking in China. *Information Development*, 32(1), 20–34. <https://doi.org/10.1177/0266666914522140>
- Yuyun, Y., Kalis, M. C. I., Purmono, B. P., Afifah, N. A., & Setiawan, S. (2025). Customer Loyalty Nasabah Bsi : Peran Customer Satisfaction Terhadap Service Quality Dan Complaint Handling. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(2).
- Zaman, S., Khawaja, K. F., & Waqar, S. (2013). Impact of service Quality Perceived Risk, Perceived Privacy and Security and Perceived Trust on technology acceptance model: An empirical study based on online banking sector of Pakistan. *2013 2nd National Conference on Information Assurance (NCIA)*, 89–94. <https://doi.org/10.1109/NCIA.2013.6725330>
- Zheng, C., Zhang, Y., Lian, X., Ke, J., Chen, H., & Chen, Y. (2025). Impact of hospital complaint handling on promoting high-quality development of hospitals via an emotional language analysis model: a case study of a tertiary hospital service center in Quanzhou city, Fujian province. *Frontiers in Health Services*, 5(August). <https://doi.org/10.3389/frhs.2025.1610004>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan saya, Berlian Ferra Herawati, Mahasiswa Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro yang sedang melakukan penelitian berjudul :

Analisis Tingkat Adopsi Aplikasi New BRI Care oleh Frontliner BRI dan Dampaknya terhadap Efektivitas CHM

Mohon pada setiap responden berkenan mengisi kuesioner pada waktu yang sudah ditetapkan dengan estimasi untuk mengisi dengan ketelitian penuh diperlukan waktu secepatnya 5 menit dan paling lama 10 menit.

Untuk itu kami mengharapkan bantuan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner yang sudah kami lampirkan. Mohon untuk menjawab pertanyaan dengan sejujurnya dan sebenar-benarnya dengan harapan kami dapat menginterpretasi permasalahan dalam penelitian yang kami lakukan. Semua jawaban yang telah diberikan pada kuesioner ini semata akan digunakan sebagai data penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

Atas waktu dan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,
Wassalamu'alaikum wr wb

Kriteria Responden:

1. Jenis kelamin laki-laki dan Perempuan.
2. Karyawan tetap.
3. Frontliner BRI yang telah menggunakan aplikasi *New BRI Care* minimal selama 3 bulan.
4. Berasal dari unit kerja yang berbeda (misalnya: kantor cabang besar, kantor cabang kecil, dan kantor layanan khusus).

Petunjuk pengisian kuesioner:

Untuk menjawab setiap pertanyaan, beri tanda centang (✓) pada opsi jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman saudara. Setiap pertanyaan memiliki skala penilaian dari 1 hingga 10, di mana:

Skor	Deskripsi Singkat
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Cenderung Tidak Setuju
5	Netral
6	Cenderung Setuju
7	Setuju
8	Sangat Setuju
9	Sangat Setuju Sekali
10	Sepenuhnya Setuju

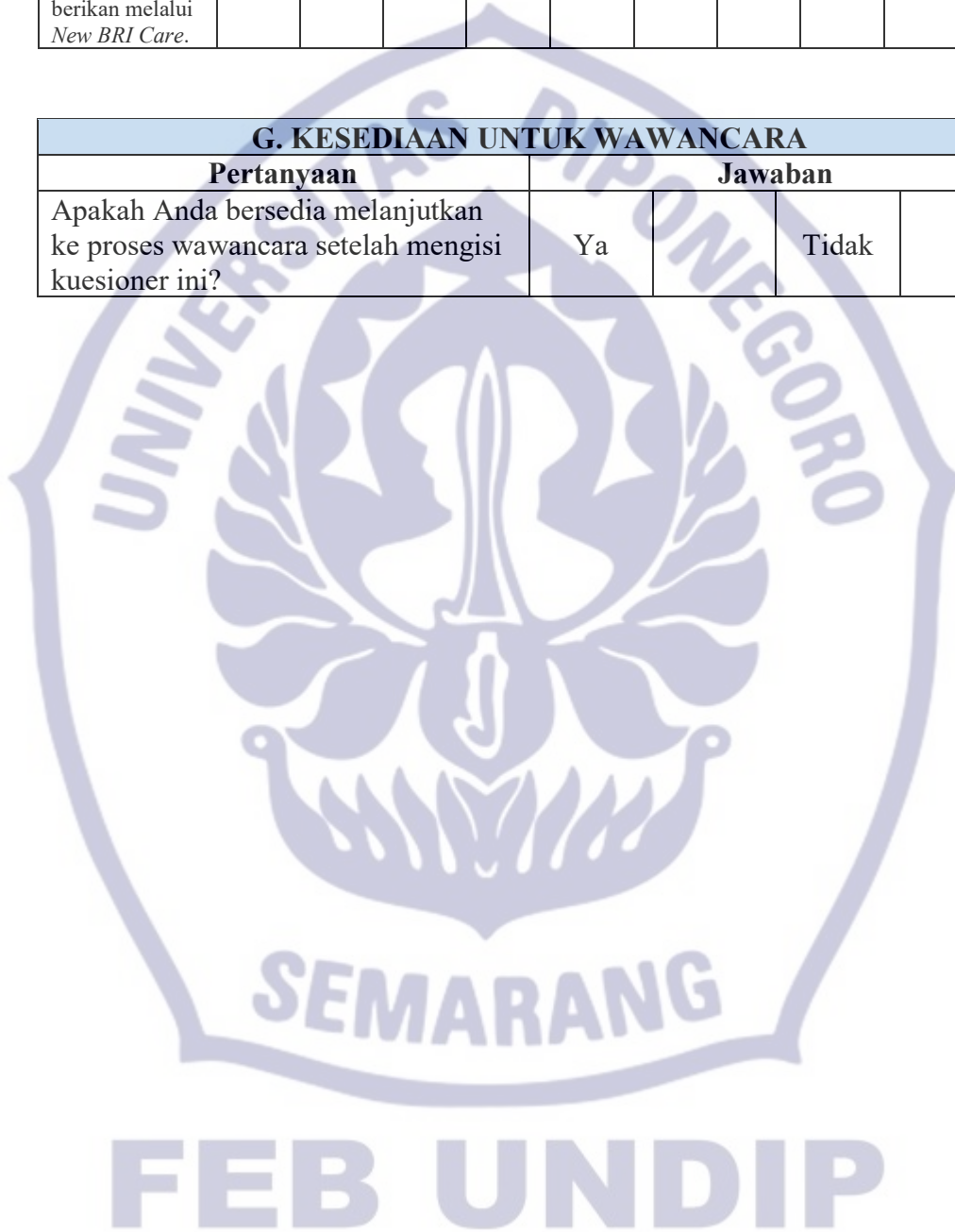
Jawaban saudara bersifat anonim dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian ini. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga mohon jawab sesuai pandangan pribadi. Mohon pastikan semua pertanyaan diisi agar data yang diperoleh lengkap dan dapat dianalisis dengan baik.

A. PERTANYAAN SCREENING				
Pertanyaan	Jawaban			
Apakah anda adalah seorang frontliner BRI dengan masa kerja lebih dari 6 bulan?	Ya		Tidak	
Apakah anda telah menggunakan aplikasi New BRI Care selama lebih dari 3 bulan?	Ya		Tidak	

B. PERTANYAAN SCREENING		
No	Aspek / Pertanyaan	Pilihan Jawaban / Isian
1	Nama	:
2	Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
3	Usia	<input type="checkbox"/> 20 – 25 tahun <input type="checkbox"/> 25 – 30 tahun <input type="checkbox"/> 31 – 35 tahun <input type="checkbox"/> >35 tahun
4	Pendidikan	<input type="checkbox"/> Diploma (1,2,3,4) <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/> Lainnya:
5	Lama Bekerja	<input type="checkbox"/> >6 bulan – 1 tahun <input type="checkbox"/> >1 tahun <input type="checkbox"/> >2 tahun <input type="checkbox"/> >3 tahun
6	Unit Kerja Frontliner	<input type="checkbox"/> Region: _____ <input type="checkbox"/> Branch Office: _____ <input type="checkbox"/> Unit Kerja: _____ <input type="checkbox"/> Kode Branch: _____

Nasabah terlihat lebih puas dengan layanan yang saya berikan melalui <i>New BRI Care</i> .										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

G. KESEDIAAN UNTUK WAWANCARA			
Pertanyaan	Jawaban		
Apakah Anda bersedia melanjutkan ke proses wawancara setelah mengisi kuesioner ini?	Ya	Tidak	



LAMPIRAN 2: TABULASI DATA

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Masa Kerja	Unit	Unit	Unit
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Cicadas Barat	Bandung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Luragung 1	Bandung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Bri Unit Sukasari	Bandung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	354	Bandung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Bandung Lautan Api	Bandung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Pancatengah	Bandung
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>2 tahun	Unit Kerja	BRI KCP LEMBANG	Bandung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Bungbulang	Bandung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	BRI BO AH NASUTION	Bandung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	UNIT CEMPAKA PURWAKARTA	Bandung
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Sekarmulya	BANDUNG
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Jungkat	BANJARMASIN
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	UNIT PASAR MEMPAWAH	BANJARMASIN
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Bri Unit Pahauman	BANJARMASIN

Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Kode Uker	KC Mempawah	BANJARMASIN
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Bukit barisan	BUKIT BARISAN
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Amlapura kota	DENPASAR
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	BRI UNIT PADANGBAI	DENPASAR
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Tukadeling	DENPASAR
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	UNIT MANGGIS	DENPASAR
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Sidemen	DENPASAR
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	KELAPA GADING	JAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>2 tahun	Branch Office	BO Jakarta Jatinegara	JAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit sumber agung	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Branch Office	Bo kramat	JAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	KCP CIJANTUNG	JAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	KK RSCM	JAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Kode Uker	Kcp harco mangga dua	JAKARTA
Perempuan	>35 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	UNIT SARMI	JAYAPURA
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit klawuyuk	JAYAPURA

Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Pasar Sentral Sorong	JAYAPURA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Nawaripi	JAYAPURA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	UNIT NAYAK	JAYAPURA
Perempuan	31 - 35 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Kcp Manokwari kota	JAYAPURA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	BO SENTANI	JAYAPURA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	cabang curup	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit pagelaran	Lampung
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit negara ratu	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Sumberejo	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Unit Pasar Atas	Lampung
Perempuan	31 - 35 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Way panji	Lampung
Laki-Laki	>35 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI UNIT PUTRA RUMBIA	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Kaur tengah	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Bri Unit Mtaha	Lampung
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Gunung Sugih	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Bri Unit Pringsewu Dua	Lampung

Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Padang harapan	Lampung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	BRI Putra Rumbia	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Bri Unit Pasar Tais	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Pasar tais	Lampung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Muara aman 1	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Penago	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>1 tahun	Unit Kerja	BRI unit Tanjung Kemuning	Lampung
Laki-Laki	>35 Tahun	S1	>1 tahun	Branch Office	SBO Kotabumi	Lampung
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>1 tahun	Unit Kerja	unit sidomulyo	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	5664	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S2	>3 tahun	Unit Kerja	Rowo rejo	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Pasar Tais	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Kode Uker	KCP Kotabumi	Lampung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S2	>2 tahun	Kode Uker	Kc kotabumi	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit subik	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Panaragan Jaya 1	Lampung

Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Bri unit simpang pematang	Lampung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit semuli raya	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	BRI unit propau	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit menggalac	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	unit bandar lampung	Lampung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Pahauman	BANJARMASIN
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Pagar dewa	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Bahuga	Lampung
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit makapa	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Bri unit andalas	MAKASAR
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Branch Office	KC MAKASSAR AHMAD YANI	Makassar
Laki-Laki	>35 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Pallangga	Makassar
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	Kanca Bulukumba	Makassar
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Kc sidrap	Makassar
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	BRANCH OFFICE SUNGGUMINASA	Makassar
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Kendari Samratulangi	Makassar

Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Kcp lasusua	Makassar
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit pasar belajen	Makassar
Perempuan	>35 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Sumbersari	MALANG
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Sudirman	MALANG
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	Branch Office Ampana	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	UNIT AMLAPURA KOTA	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	5124	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	KC Bitung	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	KCP Airmadidi	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Bitung Timur	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Kode Uker	Unit bogani	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	KCP Bahu Mall	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	ALOESABOE	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	KC GORONTALO	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Kode Uker	KK Universitas Negeri Gorontalo	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Tete	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	UNIT PATETEN	MANADO

Perempuan	25 - 30 Tahun	S2	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Kota Timur	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Kotamobagu	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Modinding	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit makapa	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Tateli	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Mananggu	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Masomba	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Palolo	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Pekurehua	MANADO
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Sabang	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Tatura	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Unit kasimbar	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Bobotsari	Yogyakarta
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Tambarana	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit tomata	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Unit Ibu	MANADO

Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	UNIT MALOSONG	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S2	>3 tahun	Unit Kerja	RS PERSAHABATAN	JAKARTA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	POYOWA BESAR	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit bintauna	MANADO
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	KCP Banggai Laut	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Srimangunan	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Tagulandang	MANADO
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Unsrat	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Kc manado boulevard	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Pattojo	Makassar
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Kode Uker	Unit rengat kota	Pekanbaru
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	BO Morowali 2025	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Kode Uker	KK PELINDO PANTOLOAN	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Bambalamotu	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Cut Nyak Dien	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	BRI unit watatu	MANADO

Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	I Gusti Ngurah Rai	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Belang	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Donggala	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S2	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Tikke	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	BRI UNIT MOUTONG	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Kcp Kotaraya	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Tolai	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Branch Office	KC POSO	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	KC TERNATE	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	KCP Ternate selatan	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	UNIT BASTIONG	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Bri Unit ogoamas	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Kc tolitoli	MANADO
Perempuan	>35 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	SANDANA	MANADO
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Unit tinabogan	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Kcp amurang	MANADO

Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Ratahan	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Tomohon Selatan	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Tumpaan	MANADO TONDANO
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	KC LUWUK	MANADOO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Tapa	PADANG
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	KCP MARTADINATA	PADANG
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Branch Office	KC Pekanbaru Sudirman	Pekanbaru
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Muara Lembu	Pekanbaru
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Pasir Pengaraian	Pekanbaru
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Air molek	Pekanbaru
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI UNIT RENGAT KOTA	Pekanbaru
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	UNIT TANJUNG SAMAK	Pekanbaru
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Lipat kain	PEKANBARU
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Sungai Pagar	PEKANBARU
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	UNIT TANGKERANG	PEKANBARU
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	BO Pekanbaru Lancang Kuning	PEKANBARU

Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	2087 KCP Panam	PEKANBARU
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	KC Ujung Batu	PEKANBARU
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Sekarmulya	Surabaya
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>1 tahun	Unit Kerja	Unit wonokromo	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	KCP PAKUWON	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	unit sinduraja	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Pantura	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit P Sudirman	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Kalijaten	SURABAYA
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	BO MOJOKERTO	SURABAYA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	KC Solo baru	Yogyakarta
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	KCP Mayjen Sungkono	SURABAYA
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Juanda	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Unit Waru 3169	SURABAYA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Sukoharjo Kota	YOGYAKARTA

Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Bri Unit Makamhaji	Yogyakarta
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	pasar kembang	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	3002	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Lolak	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Kode Uker	kcp monjali	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	KCP KROYA	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Purwomartani	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Kcp kroya	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	unit cepogo	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Kc Wonogiri	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Gladagsari	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Slogohimo II	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	Telukan Sukoharjo	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Ngesrep	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	UNIT BEBANDEM	DENPASAR
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Wonosari 2	Yogyakarta

Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Bulu	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	unit pagentan	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Sawangan Muntilan	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI UNIT TEPUS	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	Kc Sukoharjo	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>6 bulan - 1 tahun	Unit Kerja	Unit Marisa	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S2	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Srumbung	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Nguntoronadi	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Pasar Wage	Yogyakarta
Laki-Laki	31 - 35 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	KK IAIN SURAKARTA	Yogyakarta
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit joho	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Syifa Almira Dees	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	BRI Dlanggu	YOGYAKARTA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	BO Yogyakarta Katamsa	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>2 tahun	Unit Kerja	bri unit ngargoyoso	Yogyakarta
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Jatipurno	Yogyakarta

Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>2 tahun	Branch Office	KCP Pasar Colombo	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	Kc purwokerto	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Girian	MANADO
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Branch Office	KC GORONTALO	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	KCP Kartotiyasan	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Bri masomba	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Ceper	Yogyakarta
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	KCP JATISRONO	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Branch Office	KC TAHUNA	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Delanggu II	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Branch Office	Kc Muntilan	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	UNIT BULU	Yogyakarta
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Karangany	YOGYAKARTA
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Pedan	YOGYAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit gulon	YOGYAKARTA
Laki-Laki	31 - 35 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Sinduraja	YOGYAKARTA

Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Kode Uker	Unit Ledoksari	YOGYAKARTA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Branch Office	KC Morowali	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Mergokaraharjan	YOGYAKARTA
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	UNIT BULU	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Lalung	Yogyakarta
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Batur	YOGYAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Wonosobo Ruko	YOGYAKARTA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Bri Unit Sukasari	Bandung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Pancatengah	Bandung
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>2 tahun	Unit Kerja	BRI KCP LEMBANG	Bandung
Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Jungkat	BANJARMASIN
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Sidemen	DENPASAR
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	UNIT SARMI	JAYAPURA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	UNIT NAYAK	JAYAPURA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Sumberejo	Lampung
Laki-Laki	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Gunung Sugih	Lampung

Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma (1, 2, 3, 4)	>1 tahun	Unit Kerja	unit sidomulyo	Lampung
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	Unit Modounding	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit makapa	MANADO
Laki-Laki	20 - 25 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Pekurehua	MANADO
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Tumpaam	MANADO
Perempuan	20 - 25 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	UNIT MENANGGAL	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>3 tahun	Unit Kerja	JUANDA	SURABAYA
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Mojogedang	Yogyakarta
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	Unit Dlanggu	YOGYAKARTA K
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>1 tahun	Unit Kerja	Unit Subagan	DENPASAR
Perempuan	25 - 30 Tahun	S1	>2 tahun	Unit Kerja	BRI Unit Malalayang	MANADO

PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	PU6	PU7	PU8	PU9
8	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9
4	5	5	5	7	6	7	6	5
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	10	10	10	10	10	10	10
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	7	7	6	6	6	6
8	9	8	10	9	8	10	8	8
7	9	8	8	9	8	8	8	8
7	7	8	7	8	8	8	8	8
10	10	10	10	10	10	10	10	10
6	7	6	7	7	7	7	7	9

7	7	7	7	8	8	7	7	7
10	10	10	10	10	10	10	10	10
7	5	7	7	7	7	7	7	7
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	10	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	7	8	7	7	7	7	8
10	10	10	10	10	10	10	10	10
5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	9	10	9	9	9	9	9	9
7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	10	10	10	10	10	10	10	10
8	8	7	8	8	6	8	7	8
6	7	8	9	8	7	8	8	8
10	10	10	9	10	10	9	9	9
10	10	10	8	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
8	8	9	8	9	9	8	8	8
7	8	7	7	8	7	8	7	7
9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
8	7	9	7	9	8	9	8	8
8	8	8	8	9	9	9	8	8
10	10	10	10	10	10	10	10	10
7	7	6	7	7	5	5	5	6
9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	10	10	9	9	8	9	9	9
7	7	9	6	8	8	6	8	7
8	8	8	7	9	8	8	8	8
10	10	8	7	10	10	10	10	10
8	10	9	9	9	8	7	8	9
7	7	5	5	7	5	7	7	7
10	10	10	10	10	10	10	10	10
8	8	8	7	7	8	8	8	8
8	8	8	8	8	8	8	8	8
10	10	9	8	8	9	9	9	9
8	9	9	9	9	9	9	9	9

8	8	8	9	9	9	8	7	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	9	9	9	8	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	9	8	7	8	8	8	8	8
9	9	10	10	9	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	10	10	10	9	9	9	9	9
6	8	6	6	6	7	7	7	7
8	8	8	6	8	8	8	8	8
6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8
10	9	9	8	9	8	9	9	8
9	8	9	9	8	9	9	9	9
8	9	9	9	9	9	9	9	9
8	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	9	9	9	9	9	8
7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10
8	8	8	8	8	8	8	8	8
8	8	9	9	9	9	9	9	9
9	9	8	10	10	9	9	9	8
10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	10	10	10	10	10	9	9	10
8	8	8	8	9	7	8	8	9
10	9	9	7	10	10	10	9	10
9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	9	9	9	10	9	10	10
7	7	8	7	8	7	8	7	7

9	9	10	10	9	10	9	10	10
9	9	10	9	10	10	10	10	10
9	9	9	6	8	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10
8	8	8	9	9	8	9	9	9
7	7	7	7	7	5	5	5	5
9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	10	10	9	10	9	10	10
9	9	9	9	9	9	9	9	9
2	3	6	3	7	7	5	6	7
9	8	10	7	9	8	8	8	9
4	5	5	5	7	6	7	6	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	7	7	6	6	6	6
6	7	6	7	7	7	7	7	9
6	7	7	5	7	6	6	6	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	7	7	6	7	7	7	7	7
3	3	2	2	2	2	2	2	2
6	8	8	9	9	8	6	6	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	6	6	6	6	6	6	6
5	6	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	7	6	6	6	6	6	6	6
3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	10	10	9	10	9	9	9	9

FEB UNDIP

LAMPIRAN 3: KODING VERBATIM FGD

No	Verbatim Data	Coding
1	<p>Informan X: Kalau menurut saya lebih cepat ini sih kayaknya mbak, karena kan biasa disesuaikan dengan itu kadang enggak sesuai dengan waktu penyelesaiannya. Contohnya kalau nasabah salah transfer nih di luar. Misalnya salah transfer pakai kartu debit BRI, tapi dia mau penarikan misalnya di ATM Bank Mandiri. Nah itu kan pengaduannya tetap harus di bank BRI kan mbak. Nah itu kan kalau di SL (Service Level) diberikannya harusnya sepuluh hari kerja. Tapi ternyata dalam dua hari itu udah selesai kok.</p>	cepat
2	<p>Informan X: Menurut saya yang lebih cepat itu terkait untuk menginput datanya dan penanganannya.</p>	cepat
3	<p>Informan X: Kalau dibandingkan dengan sistem yang sebelumnya mbak, yang ini memang lebih cepat. Waktu itu komplainnya memang cuma gagal setor karena tidak masuk ke rekeningnya. Waktu itu tidak sampai SLA (Service Level Agreement)-nya besoknya sudah langsung kembali sih mbak untuk uang nasabannya.</p>	cepat
4	<p>Informan X: Kalau dulu awal-awal waktu baru launching New BRI Care, kita harus buka panduan cara penggunaannya, tapi kalau sekarang sudah lebih, mungkin karena sudah terbiasa, jadi sudah lebih cepat ya Mbak.</p>	cepat
5	<p>Informan X: Nah, untuk prosesnya yang lebih cepat, manusia lebih cepat dari sebelumnya dan juga lebih jelas untuk kita tahu dan monitoring sampai mana proses dari tiket tersebut itu.</p>	cepat
6	<p>Informan X: Kayak kalau laporan itu lebih cepat daripada SLA-nya. Kayak sebagian laporan itu enggak semuanya sesuai SLA gitu. Ada mungkin yang cepat gitu.</p>	cepat

7	<p>Informan X: Di pencarian nasabah, iya. Biasanya, fitur yang paling saya sering gunakan hampir setiap hari itu pencarian nasabah sih, Bu. Itu bisa dari nomor KTP ataupun nomor rekening atau nomor telepon, seperti itu.</p>	cepat
8	<p>Informan X: Jadi beberapa hari yang lalu tapi saya tepatnya lupa hari apa dia mau melakukan pemindahan saldo dari Brizzi yang lamanya ke yang baru karena Brizzi yang lamanya sudah rusak, tidak bisa di-tap. Lalu saya sudah menginformasi ke nasabah kalau di sini SLA-nya kurang lebih 5 hari kerja. Tapi kebetulan tadi pagi dia menghubungi dia mengapresiasi, mengucapkan terima kasih karena lebih cepat dari yang diperkirakan.</p>	cepat
9	<p>Informan X: Enggak kayak yang di BRI Care yang lama kan kita buat dulu, di-create dulu, gitu kan, Mbak. Jadi kalau untuk yang di BRI Care ini, lebih simpel, jadi kita tinggal membubuhkan jamnya, tinggal buat itunya aja, jadi lebih cepat lah, gitu. Kalau dari sejauh mana BRI Care ini mempercepat tentunya dari ini ya, dia sudah lengkap langsung mengeluarkan semua informasi dari nasabahnya, ya.</p>	cepat
10	<p>Informan X: Cuma kalau untuk misalnya komplain-komplain, kalau misalnya dia lebih yang tidak punya Brimo, gitu kan, Mbak, kita lebih cepat sih, Mbak, melalui Bri Care-nya.</p>	cepat
11	<p>Informan X: Lebih kalau misalnya dari, apalagi dari pengaduan dari BRImo, malah dari yang BRI Care sekarang itu lebih cepat dia selesainya daripada kita pengaduan dari BRImo, Mbak. Karena SLA-nya lebih cepat sehingga respon Mbak karena ada juga menginformasikan ini bisa selesai lebih cepat sehingga lebih menganjurkan penasabahnya, ya.</p>	cepat
12	<p>Informan X: Jadi, lebih cepat aja dalam menyampaikan informasi atau mencari informasi.</p>	cepat

13	Informan X: Jadi, bisa lebih cepat lagi melalui BRI Care untuk proses pelaporannya.	cepat
14	Informan X: Ya, karena menurut saya selama New BRI Care yang baru ini, Mbak, untuk kecepatan penanganan itu lumayan cepat, Mbak. Jadi, untuk pelaporan untuk nasabah-nasabah yang datang ke sini itu, kita bisa langsung gercep untuk ngerjainnya, gitu.	cepat
15	Informan X: Contoh misalnya lebih cepat mencari informasi atau data nasabah atau lebih cepat mengelompokkan persoalan ke call type yang sudah disediakan. Kalau BRI Care kemarin kan kita harus pakai kode.	cepat
16	Informan X: Kalau yang terbaru ya, kalau yang terbaru itu kayaknya lebih membantu untuk kayak mau cek yang tadi, portfolio-nya itu kan nampak ya, kayak nomor-nomor rekeningnya, kayak nomor-nomor pinjaman. Kadang kan kayak kalau di CSS itu misalnya saya mau cari nomor rekening pinjaman nih, kalau dia itu mungkin rekeningnya itu udah rekening DH atau daftar hitam, itu kan udah gak kelihatan kalau di menu CSS.	cepat
17	Informan X: Saya gitu dari sisi waktu untuk mencari informasi nasabah itu lebih cepat ya dan juga lebih lengkap.	cepat

No	Verbatim Data	Coding
1	Informan X: Kalau untuk saya, karena sebelumnya Universal Banker, jadi banyak nasabah kami di unit kerja ini yang melakukan pembukaan rekening. Lalu kita kalau pembukaan rekening harus cek CSS (Customer Service System) untuk memastikan. Lalu ketika kita cek, karena nasabah yang sudah punya rekening dan klasifikasikan lebih jauh, ada pemblokiran sejumlah saldo pada rekening selamanya. Dengan New BRI Care ini, kita bisa	mudah

	pilih lebih lanjut terkait masalah pemblokiran tersebut.	
2	Informan X: Mungkin terkait permasalahan dengan penipuan, judi online dan lain-lain. Jadi menurut saya membantu juga dalam hal yang berhubungan dengan operasi-operasi rekening.	mudah
3	Informan X: Karena apapun itu bisa muncul hanya dengan kita mencari dari link atau nomor rekening nasabah. Lebih gampang gitu, kadang-kadang kan nasabah suka datang ke UKAR (Unit Kerja Operasional) lain, terus tiba-tiba ada UKAR kita juga mengadakan hal yang sama.	mudah
4	Informan X: Secara keseluruhan sih untuk aplikasi New BRI Care ini, lebih mudah, sangat mudah dipahami.	mudah
5	Informan X: Kalau menurut saya sih yang pas penyampaian pengaduannya itu terus memantau status laporannya juga lebih mudah. Karena di situ bisa dilihat dan bisa dilacak tindak lanjutnya, apakah masih status draft atau sudah ditindak lanjuti atau mungkin di-return dan sudah close.	mudah
6	Informan X: Pencarian pengaduan nasabahnya. Kan pas di input data nasabah langsung muncul semua di situ tiket-tiket pengaduannya yang sudah close atau yang sudah ditindaklanjuti.	mudah
7	Informan X: Penggunaan New BRI Care ini memang sangat membantu kami di CS dalam menyelesaikan komplain-komplain nasabah dibandingkan dengan BRI Care yang sebelumnya. Ini memang tampilannya lebih menarik dan lebih mudah.	mudah
8	Informan X: Kemudahannya kalau aplikasi New BRI Care yang baru ini jadi lebih tahu SLA-nya. Kalau yang lama saya tidak tahu letak SLA untuk pelaporan tiketnya.	mudah
9	Informan X: Kalau yang terbaru itu membantu untuk cek portfolio karena nomor rekening dan pinjaman terlihat.	mudah

10	Informan X: Pada saat kami ingin mengecek rekening nasabah dan kepemilikannya biasanya saya search terlebih dahulu di aplikasi New BRI Care.	mudah
11	Informan X: Menurut saya lebih mempermudah seperti pencarian call type dan pengisiannya dibanding aplikasi sebelumnya.	mudah
12	Informan X: Untuk CS dibanding sistem sebelumnya lebih simpel dan lebih mudah digunakan.	mudah
13	Informan X: Fitur yang sekarang lebih simpel sehingga proses kerja lebih mudah.	mudah
14	Informan X: Data yang dibutuhkan lebih mudah ditemukan tanpa membuka website lain.	mudah
15	Informan X: New BRI Care yang sekarang lebih mempermudah dibandingkan versi sebelumnya karena fitur lebih lengkap.	mudah
16	Informan X: Dibanding BRI Care lama yang sering logout, sekarang sudah jauh lebih baik.	mudah
17	Informan X: Sistem sekarang lebih memudahkan karena tidak perlu membuka banyak menu untuk cek rekening nasabah.	mudah
18	Informan X: Call type sekarang lebih mudah dicari dibandingkan sebelumnya.	mudah
19	Informan X: Kita tinggal masukkan nomor rekening lalu data nasabah langsung muncul sehingga lebih gampang.	mudah
20	Informan X: Kita tidak perlu membuka rekening koran lagi karena transaksi nasabah sudah terlihat di aplikasi.	mudah
21	Informan X: Data nasabah sudah lengkap dengan jam dan nominal transaksi sehingga mempermudah verifikasi.	mudah
22	Informan X: Permasalahan nasabah sudah ada call type dan template sehingga lebih gampang diisi.	mudah
23	Informan X: Sekarang bisa mencari kasus berdasarkan nomor rekening atau NIK sehingga lebih membantu.	mudah

24	Informan X: Jawaban tiket pengaduan sekarang lebih detail dan jelas.	mudah
25	Informan X: Pengaduan bisa langsung mencari call type dan nomor rekening sehingga lebih mudah.	mudah
26	Informan X: Sangat membantu dalam memverifikasi nasabah dan melihat fasilitas yang dimiliki nasabah.	mudah

No	Verbatim Data	Coding
1	Informan X: ...jadi apalagi terutama untuk New BRI Care ini, pengecekan terhadap pengaduan-pengaduan nasabah itu bisa dilakukan hanya dengan menggunakan link atau nomor rekening. Jadi kita tidak bisa double call type dan tidak bisa membuat pengaduan yang sama. Kita bisa melihat kembali pengaduan yang sebelumnya.	kualitas
2	Informan X: Di bagian kanan ada tulisan SLA berapa hari dan berapa jam, jadi kita bisa memastikan kepada nasabah bahwa transaksinya bisa terselesaikan dalam waktu tertentu.	kualitas
3	Informan X: Untuk pengajuan pengaduan ini dibandingkan dengan sistem yang lama, sekarang lebih efisien dan lebih sesuai dengan SLA.	kualitas
4	Informan X: Pengaduan nasabah bisa terlihat ketika sudah close dan setelah dicek rekening korannya ternyata uangnya sudah masuk.	kualitas
5	Informan X: Ketika membuat tiket complain, waktu SLA-nya bisa terbaca sehingga kita bisa menyampaikan kepada nasabah berapa lama waktu yang dibutuhkan hingga tiket diproses.	kualitas
6	Informan X: Ada penyelesaian trouble ticket, misalnya kasus salah transfer karena salah nomor rekening, sistem memberikan informasi yang cukup jelas mengenai langkah penyelesaiannya.	kualitas

7	Informan X: Saat membantu nasabah yang gagal tarik tunai dan saldonya sudah terdebit tetapi uang belum kembali, kita laporkan melalui BRI Care dan nasabah puas karena hasil pelaporannya juga dikirim ke email.	kualitas
8	Informan X: Tidak perlu membuka website lain untuk menemukan data nasabah karena data rekening koran sudah tersedia dan bisa langsung digunakan.	kualitas
9	Informan X: Untuk semua kasus sebenarnya sama, tetapi kecepatan penanganannya cukup cepat.	kualitas
10	Informan X: Kita tinggal memasukkan nomor rekening lalu semua data nasabah langsung muncul. Biasanya kalau dijanjikan 10 hari kerja, kadang dalam dua hari sudah selesai.	kualitas
11	Informan X: Jawaban dari tiket pengaduan lebih detail dan jelas. Kita juga bisa dengan mudah mencari call type atau nomor rekening ketika membuat pengaduan.	kualitas
12	Informan X: Informasi yang tersedia cukup lengkap, bahkan rekening yang sudah close pun masih terlihat sehingga membantu menjelaskan kepada nasabah.	kualitas

No	Verbatim Data	Coding
1	Informan X: Jika terjadi kesalahan pembuatan <i>call type</i> , sistem tidak bisa langsung diperbaiki. Tiket harus di- <i>close</i> terlebih dahulu dan dibuat kembali dari awal sehingga menambah waktu penyelesaian. Selain itu, terdapat kasus SLA yang berubah tidak konsisten, misalnya sisa 12 jam kemudian berubah menjadi 1 hari 10 jam.	hambatan
2	Informan X: Jika salah <i>call type</i> , tiket langsung <i>close</i> otomatis tanpa opsi perbaikan sehingga harus membuat tiket baru dan SLA bertambah. Selain itu, penggunaan bahasa Inggris dalam aplikasi cukup sulit dipahami dan kurangnya notifikasi ketika tiket tertutup otomatis.	hambatan

3	Informan X: Jika terjadi kesalahan <i>call type</i> , tiket langsung <i>close by system</i> tanpa pemberitahuan sehingga harus menginput ulang tiket baru.	hambatan
4	Informan X: Masih mengalami kebingungan dalam memilih <i>call type</i> yang tepat dan tampilan (<i>interface</i>) aplikasi juga masih membingungkan.	hambatan
5	Informan X: Masalah jaringan sering menyebabkan <i>time out</i> sehingga tiket masuk ke <i>draft</i> dan harus di- <i>close</i> ulang secara manual agar tidak menjadi temuan audit. Selain itu terdapat perubahan <i>call type</i> otomatis setelah ditindaklanjuti.	hambatan
6	Informan X: Hambatan muncul ketika data yang diunggah tidak lengkap sehingga tiket di- <i>reject</i> . Selain itu terdapat kendala jaringan saat <i>login</i> di pagi hari.	hambatan
7	Informan X: Kesulitan mencari <i>call type</i> untuk kasus yang tidak umum karena harus menggunakan kode angka dan perlu menggunakan sistem lain untuk mencari kata kunci.	hambatan
8	Informan X: Tantangan muncul ketika menghadapi <i>hard complain</i> dari nasabah yang membutuhkan dana dengan cepat untuk kegiatan usaha, sementara sistem tetap harus mengikuti SLA.	hambatan
9	Informan X: Pernah terjadi kasus gagal <i>top up</i> Gopay melalui ATM tetapi <i>call type</i> -nya tidak tersedia sehingga petugas kesulitan membantu nasabah.	hambatan
10	Informan X: Masalah jaringan sering menyebabkan <i>time out</i> sehingga proses pembuatan tiket terganggu dan dianggap lambat oleh kantor wilayah.	hambatan
11	Informan X: Bagi CS baru, fitur yang banyak dan <i>field</i> pengisian yang kompleks cukup membingungkan. Jaringan yang buruk juga membuat aplikasi menjadi berat.	hambatan

12	Informan X: <i>Loading</i> aplikasi cukup lama ketika pertama kali dibuka.	hambatan
13	Informan X: Sinyal jaringan kurang baik di beberapa daerah sehingga proses <i>login</i> dan penggunaan aplikasi menjadi lambat.	hambatan
14	Informan X: Masalah jaringan menyebabkan klik ganda sehingga muncul dua tiket, yaitu satu tiket asli dan satu tiket <i>draft</i> . Selain itu penggunaan bahasa Inggris juga membuat CS baru kebingungan.	hambatan
15	Informan X: Masih terdapat <i>field</i> pada bagian detail yang harus diisi ulang meskipun informasinya sudah tersedia di bagian atas.	hambatan
16	Informan X: Terkadang tiket melebihi SLA tanpa adanya notifikasi atau peringatan dari sistem.	hambatan
17	Informan X: Aplikasi terasa lambat dan proses <i>login</i> ke BRI Care sering membutuhkan waktu lama.	hambatan
18	Informan X: Tampilan dashboard cukup kompleks dengan banyak menu sehingga membingungkan pengguna baru.	hambatan
19	Informan X: Ketika terjadi <i>over SLA</i> , tiket dapat tertutup otomatis meskipun dana nasabah belum sepenuhnya kembali sehingga harus membuat tiket baru.	hambatan
20	Informan X: Kasus gagal setor tunai terkadang harus dibuat tiket berkali-kali dan jawaban sanggahan transaksi dari pusat kurang memberikan solusi.	hambatan

No	Verbatim Data	Coding
1	Informan X: Sistem seharusnya bisa langsung melakukan pembenaran <i>Call Type</i> tanpa harus menutup tiket terlebih dahulu. Selain itu perlu adanya tombol “Batal” di awal, karena saat ini jika data sudah diinput dan nasabah membatalkan pengaduan, petugas tetap harus mengisi seluruh <i>field</i> sebelum tiket dapat ditutup.	masukan

2	Informan X: Bahasa dalam aplikasi perlu diperbaiki agar lebih mudah dipahami. Selain itu tiket sebaiknya tidak langsung tertutup jika terjadi kesalahan <i>Call Type</i> atau jika sebagian transaksi belum selesai, tetapi harus ada notifikasi terlebih dahulu.	masukan
3	Informan X: Tampilan aplikasi sebaiknya diperinci atau disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna.	masukan
4	Informan X: Respons tindak lanjut perlu lebih cepat dan tepat waktu. Pernah terjadi kasus status tiket sudah <i>close</i> pada pukul 11.00, tetapi dana baru masuk pada pukul 13.00 sehingga tidak sinkron.	masukan
5	Informan X: Secara keseluruhan sistem sudah cukup baik dan aman, namun perlu perbaikan pada kecepatan <i>login</i> terutama pada pagi hari.	masukan
6	Informan X: Fitur pencarian <i>Call Type</i> sebaiknya dapat menggunakan kata kunci (<i>keyword</i>), bukan hanya kode angka, agar lebih mudah ditemukan.	masukan
7	Informan X: Secara umum sistem sudah cukup baik, namun perlu kelengkapan <i>Call Type</i> untuk transaksi pihak ketiga.	masukan
8	Informan X: Perlu ditambahkan fitur notifikasi tiket masuk agar proses pemantauan dapat dilakukan lebih cepat.	masukan
9	Informan X: Versi terbaru aplikasi saat ini sudah sangat baik dan telah mengakomodasi kebutuhan pengguna.	masukan
10	Informan X: Perlu perbaikan pada tampilan (<i>interface</i>) serta masalah <i>login</i> yang masih lambat. Selain itu perlu kejelasan terkait <i>Call Type</i> agar tidak terjadi pengembalian tiket di akhir proses.	masukan
11	Informan X: Diperlukan pelatihan khusus bagi CS baru karena penggunaan bahasa dalam aplikasi masih membingungkan. Selain itu fitur monitoring tiket masuk juga belum tersedia	masukan

	sehingga harus menghubungi kantor cabang terlebih dahulu.	
12	Informan X: Bagi CS baru yang sebelumnya bertugas sebagai teller, menu dalam aplikasi masih sulit dipahami sehingga memerlukan penyesuaian.	masukan
13	Informan X: Proses pengecekan tiket sebaiknya dilakukan lebih teliti dan tidak hanya menggunakan jawaban template.	masukan
14	Informan X: Performa aplikasi perlu ditingkatkan agar tidak lambat atau <i>lemot</i> .	masukan
15	Informan X: Sistem <i>login</i> perlu diperbaiki agar tidak sering mengalami <i>error</i> . Selain itu tampilan dashboard perlu disederhanakan agar tidak terlalu penuh dan membingungkan pengguna baru.	masukan
16	Informan X: Perlu perbaikan pada jaringan dan kecepatan <i>loading</i> . Selain itu penanganan SLA harus sesuai dengan yang dijanjikan agar tidak menimbulkan komplain dari nasabah.	masukan
17	Informan X: Diperlukan arahan yang lebih jelas dalam penanganan kasus sanggahan transaksi agar petugas tidak hanya diminta menunggu tanpa solusi.	masukan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO



A. IDENTITAS DIRI

1.1	Nama Lengkap	:	Berlian Ferra Herawati
1.2	Gelar Akademik	:	S1/S Ekonomi Akuntansi
1.3	NIK	:	3271065605790022
1.4	Tempat, Tanggal Lahir	:	Ujung Pandang, 16 Mei 1979
1.5	Alamat Rumah	:	Jl. Sepakat IX No.99 Rt.006/001 Kel. Cilangkap Kec. Cipayung Jakarta Timur
1.6	Tempat Bekerja	:	PT. Bank Rakyat Indonesia, Persero (Tbk)
1.7	Alamat Instansi	:	Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46, Jakarta
1.8	Nomor Telp. Instansi	:	(021) 575 2019
1.9	Alamat Tempat Tinggal	:	Jl. Sepakat IX No.99 Rt.006/001 Kel. Cilangkap Kec. Cipayung Jakarta Timur
1.10	No. Telepon Seluler	:	08118668212
1.11	Alamat e-mail	:	berlianferra@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2.1	Program	S-1	S-2
2.2	Nama PT	Universitas Pancasila	