ANALISIS DIFERENSIASI LAYANAN DIGITAL QITA BY BRI DAN BRIMO DALAM MENDUKUNG INKLUSI KEUANGAN

Yanasky Adiyola[1]*, Nurintan Asyiah Siregar[2]

[1]*Universitas Terbuka, Jawa Tengah, Indonesia*
[2]*Universitas Labuhanbatu, Sumatera Utara, Indonesia*
E-mail : 053822921@ecampus.ut.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam penyediaan layanan perbankan, termasuk melalui aplikasi perbankan digital. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. memiliki layanan digital, yaitu Qita by BRI dan BRImo, yang menarik untuk dikaji berdasarkan karakteristik layanan dan relevansinya terhadap inklusi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis diferensiasi layanan digital Qita by BRI dan BRImo serta mengkaji relevansi perbedaan layanan tersebut dalam mendukung inklusi keuangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode komparatif melalui studi dokumentasi pada aplikasi Qita by BRI dan BRImo, melalui studi literatur dari jurnal ilmiah, buku, sumber resmi terkait, serta melalui wawancara dengan pengguna aplikasi. Literatur yang dikaji menunjukkan bahwa kualitas layanan, keamanan, kemudahan akses, dan fitur aplikasi merupakan aspek penting dalam penggunaan layanan perbankan digital. Selain itu, digitalisasi berpotensi memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai karakteristik layanan Qita by BRI dan BRImo serta relevansinya dalam mendukung inklusi keuangan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi perbedaan kedua layanan secara spesifik berdasarkan informasi resmi dan data pengguna.

Kata Kunci : *BRImo ; Diferensiasi Layanan ; Inklusi Keuangan ; Layanan Digital ; Qita By BRI.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam industri perbankan, termasuk dalam penyediaan layanan perbankan berbasis digital. Perkembangan tersebut mendorong bank untuk terus melakukan inovasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin mengarah pada layanan digital. Salah satu bentuk layanan tersebut adalah *mobile banking*, yang memungkinkan transaksi perbankan dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Dilansir melalui Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024 yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama Badan Pusat Statistik (BPS), indeks literasi keuangan penduduk Indonesia mencapai 65,43%, sedangkan indeks inklusi keuangan mencapai 75,02% (Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik, 2024). Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa tingkat inklusi keuangan telah meraih 75,02% dan masih terdapat ketimpangan dengan tujuan atau target inklusi keuangan nasional yaitu sebesar 90% pada tahun 2024. Dengan demikian, peningkatan akses dan pemanfaatan layanan keuangan masih menjadi hal yang penting dalam usaha untuk memperluas inklusi keuangan di Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan & Badan Pusat Statistik, 2024).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau BRI merupakan salah satu perbankan yang terus mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Salah satu layanan digital utama BRI adalah BRImo, yang dikembangkan untuk layanan transaksi dan kebutuhan finansial. Perkembangan BRImo menunjukkan tingkat penggunaan yang tinggi. Hingga Juni 2026, BRImo telah memiliki 49,7 juta pengguna dan mencatat 3,32 miliar transaksi finansial dengan volume transaksi mencapai Rp4.166 triliun. Layanan tersebut mencakup berbagai kebutuhan seperti transfer, pembayaran, investasi, menu pusat bantuan dan kebutuhan finansial lainnya. Kelengkapan layanan BRImo tersebut menunjukkan bahwa BRI telah memiliki platform digital dengan cakupan layanan yang luas (PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, 2026).

Melalui website resmi https://bri.co.id, BRI menghadirkan dan mengembangkan *super app* terbatu yaitu Qita by BRI sebagai layanan digital dengan karakteristik dan fitur yang berbeda dari BRImo yang diluncurkan pada Mei 2026. Perbedaan tersebut menjadi penting untuk dikaji karena keberadaan dua layanan digital dalam satu ekosistem perbankan dapat menunjukkan adanya strategi diferensiasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam.

Perbedaan antara Qita by BRI dan BRImo tidak semata-mata dapat dilihat dari jumlah atau kelengkapan fitur, tetapi juga dari bagaimana masing-masing layanan memberikan pengalaman dan kemudahan kepada penggunanya. Dalam perkembangan layanan perbankan digital, kebutuhan setiap pengguna dapat berbeda, sehingga sebuah layanan tidak selalu harus memiliki seluruh fitur dalam satu aplikasi. Diferensiasi layanan dapat menjadi salah satu pendekatan untuk menyediakan layanan yang lebih sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, dan kebiasaan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana karakteristik dan fitur Qita by BRI dibandingkan dengan BRImo serta bagaimana kedua layanan tersebut memberikan kemudahan akses bagi pengguna.

Perkembangan layanan digital perbankan juga memiliki hubungan dengan inklusi keuangan. Inklusi keuangan merupakan aspek penting dalam pembangunan ekonomi karena berkaitan dengan kemampuan masyarakat untuk mengakses dan menggunakan layanan keuangan formal sesuai dengan kebutuhannya. Pemanfaatan teknologi digital berpotensi memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat yang sebelumnya menghadapi keterbatasan dalam mengakses layanan perbankan konvensional (Mubin et al., 2024). Oleh karena itu,

pengembangan layanan keuangan digital perlu memperhatikan kemudahan akses, kualitas layanan, keamanan, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna agar layanan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal (Kurniati et al., 2025; Meiyantika & Rusdianto, 2024). Inklusi keuangan berkaitan pada kepemilikan rekening dan juga kemampuan masyarakat untuk mendapatkan dan menggunakan layanan finansial atau keuangan yang memenuhi kebutuhan secara mudah dan *continue*.

Pengembangan layanan digital dan berbagai kanal layanan merupakan bagian dari upaya memperluas akses keuangan masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai diferensiasi layanan digital Qita by BRI dan BRImo dalam mendukung inklusi keuangan menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis perbedaan karakteristik dan fitur kedua layanan, kemudahan akses yang diberikan kepada pengguna, kualitas layanan digital, serta peran diferensiasi tersebut dalam mendukung akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana keberadaan Qita by BRI dan BRImo dapat dilihat sebagai bagian dari perkembangan layanan digital BRI dalam memperluas dan meningkatkan pemanfaatan layanan keuangan di masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode komparatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai karakteristik dan perbedaan layanan digital Qita by BRI dan BRImo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi dokumentasi, studi literatur, dan wawancara dengan responden. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengamati dan mengambil tangkapan layar (*screenshot*) dari aplikasi Qita by BRI versi 3.7.0 dan BRImo versi 2.101.0. Dokumentasi tersebut digunakan untuk mengidentifikasi dan membandingkan fitur serta layanan yang tersedia pada kedua aplikasi.

Selain itu, wawancara dilakukan terhadap dua responden dengan karakteristik penggunaan aplikasi yang berbeda, yaitu responden pertama yang hanya menggunakan BRImo dan responden kedua yang menggunakan BRImo sekaligus Qita by BRI. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman penggunaan, persepsi terhadap fitur, serta kelebihan dan kekurangan layanan pada kedua aplikasi. Pendapat responden digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil pengamatan dan memberikan gambaran mengenai perbedaan layanan digital berdasarkan pengalaman pengguna.

Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari sumber resmi BRI, artikel ilmiah, jurnal, buku, serta sumber relevan lainnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif komparatif dengan mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara Qita by BRI dan BRImo, baik dari segi fitur maupun pengalaman penggunaan. Selanjutnya, hasil analisis dokumentasi, wawancara, dan studi literatur dihubungkan dengan konsep inklusi keuangan untuk mengkaji bagaimana karakteristik masing-masing layanan berpotensi mendukung akses dan penggunaan layanan keuangan formal oleh masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan untuk terus mengembangkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk perkembangan tersebut

adalah penyediaan layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat digital. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. menyediakan Qita by BRI dan BRImo sebagai aplikasi layanan perbankan digital yang dapat digunakan nasabah untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan aktivitas keuangan.

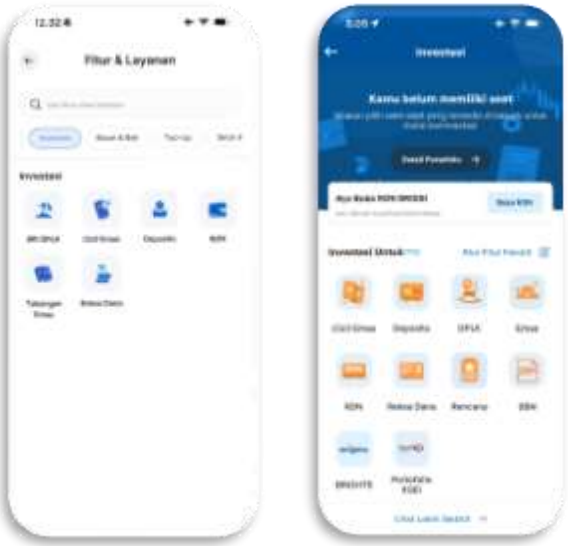
BRImo adalah aplikasi keuangan digital dari Bank BRI yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi melalui perangkat mobile. Dengan fitur-fitur modern dan keamanan yang terjamin, BRImo memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank. Sedangkan, Qita by BRI adalah aplikasi keuangan digital pendamping BRImo yang berfokus pada layanan *lifestyle* dan *investment hub* untuk membantu pengguna mengelola transaksi, aset, investasi, dan tagihan dalam satu aplikasi yang modern dan mudah digunakan. Qita hadir dengan teknologi, tampilan, dan fitur yang diperbarui untuk mendukung kebutuhan finansial dan gaya hidup digital pengguna.

Kedua aplikasi tersebut memiliki sejumlah kesamaan, tetapi juga menunjukkan perbedaan dalam cakupan fitur dan karakteristik layanan. Perbedaan ini menjadi dasar untuk menganalisis diferensiasi layanan digital, terutama dalam aspek fitur investasi, top up, pembayaran, serta menu pusat bantuan. Selain itu, Qita by BRI memiliki fitur khusus yang disebutkan dalam informasi yang diberikan, yaitu *Hot Reload*, Transaksi Terjadwal, Bayar Tagihan Sekaligus, dan Portofolio.

Analisis terhadap kedua aplikasi ini tidak hanya bertujuan mengetahui aplikasi yang memiliki fitur lebih banyak, tetapi juga memahami bagaimana perbedaan layanan dapat memberikan pilihan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan perbankan dan keuangan. Dengan demikian, diferensiasi layanan digital dapat dikaji berdasarkan cakupan fitur, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang ditawarkan kepada pengguna.

Gambar 1. Perbandingan Fitur Investasi Qita by BRI dan BRImo

Sumber: Dokumentasi pribadi melalui aplikasi Qita by BRI 3.7.0 dan BRImo 2.101.0, diakses pada 25 Oktober 2026.



Berdasarkan data perbandingan, Qita by BRI menyediakan fitur investasi yang meliputi BRI DPLK, Cicil Emas, Deposito, RDN, Tabungan Emas, dan Reksadana. Sementara itu, BRImo menyediakan fitur-fitur tersebut dengan tambahan Rencana, SBN, Brights, dan Portofolio KSEI. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki cakupan layanan investasi yang serupa

pada beberapa produk, tetapi BRImo memiliki pilihan fitur investasi yang lebih beragam berdasarkan data yang tersedia. Keberadaan berbagai pilihan produk investasi dapat memberikan alternatif kepada nasabah untuk mengelola dan mengembangkan aset keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing.

Dalam kaitannya dengan inklusi keuangan, ketersediaan fitur investasi dapat memperluas akses masyarakat terhadap produk keuangan formal. Masyarakat tidak hanya menggunakan layanan perbankan untuk menyimpan uang dan melakukan transaksi, tetapi juga dapat mengenal berbagai produk investasi melalui layanan digital. Pada aplikasi Qita by BRI dan BRImo keduanya menampilkan informasi terkait jenis produk atau rekening investasi yang disediakan. Mulai dari penjelasan produk, simulasi keuntungan yang diperoleh sesuai jenis produk investasi, dan syarat ketentuan dari masing masing produk. Untuk registrasi juga mudah, yang pertama pilih produk investasi yang diingkan, kemudian baca daan pahami terkait karakteristik atau informasi produk. Jika sudah dipahami, akan ditampilkan terkait syarat dan ketentuan pembukaan rekening, kemudian masukkan kelengkapan data yang meliputi data diri. Setelah itu, akan ditampilkan rincian pembukaan rekening yang meliputi tenor atau jangka waktu, bunga yang diperoleh, manfaat atau karakteristik produk, resiko dan juga biaya-biaya.

Gambar 2. Perbandingan Fitur Top Up Qita by BRI dan BRImo



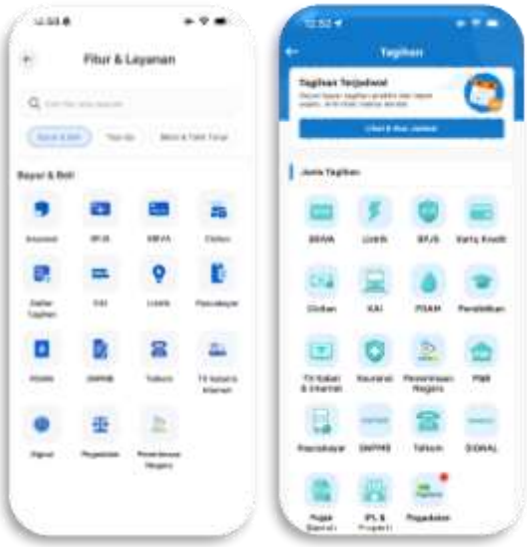
Sumber: Dokumentasi pribadi melalui aplikasi Qita by BRI 3.7.0 dan BRImo 2.101.0, diakses pada 25 Oktober 2026.

Pada kategori top up, Qita by BRI menyediakan layanan BRIZZI, pengisian saldo dompet digital (*e-wallet*), serta pembelian pulsa dan paket data. BRImo juga menyediakan layanan tersebut, dengan tambahan fitur token listrik dan pembelian emas berdasarkan data perbandingan yang diberikan. Kesamaan fitur top up menunjukkan bahwa kedua aplikasi dapat digunakan untuk memenuhi beberapa kebutuhan transaksi sehari-hari. Pengguna dapat melakukan pengisian saldo dan membeli produk digital tanpa harus menggunakan layanan yang berbeda untuk setiap transaksi.

Sementara itu, tambahan pilihan pada BRImo memberikan alternatif transaksi yang lebih beragam dalam kategori ini. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa cakupan fitur merupakan salah satu aspek diferensiasi layanan digital antara kedua aplikasi.

Fitur top up dapat membantu masyarakat memanfaatkan layanan perbankan digital untuk kebutuhan sehari-hari. Cara melakukan transaksi fitur top up pada aplikasi Qita by BRI dan BRImo cukup sederhana. Pilih jenis top up yang dituju, masukkan nomor pelanggan atau kode pembayaran. Kemudian akan muncul nama pengguna lalu masukkan jumlah nominal yang diinginkan. Setelah itu klik lanjutkan, lalu akan menampilkan terkait detail transaksi. Apabila sudah sesuai klik konfirmasi untuk menyetujui lalu masukkan PIN transaski Qita By BRI atau BRImo. Hal ini membantu nasabah dan memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhan. Kemudahan melakukan transaksi digital dapat mendorong penggunaan rekening dan layanan perbankan dalam aktivitas ekonomi.

Gambar 3. Perbandingan Fitur Bayar & Beli Qita by BRI dan Fitur Tagihan BRImo



Sumber: Dokumentasi pribadi melalui aplikasi Qita by BRI 3.7.0 dan BRImo 2.101.0, diakses pada 25 Oktober 2026.

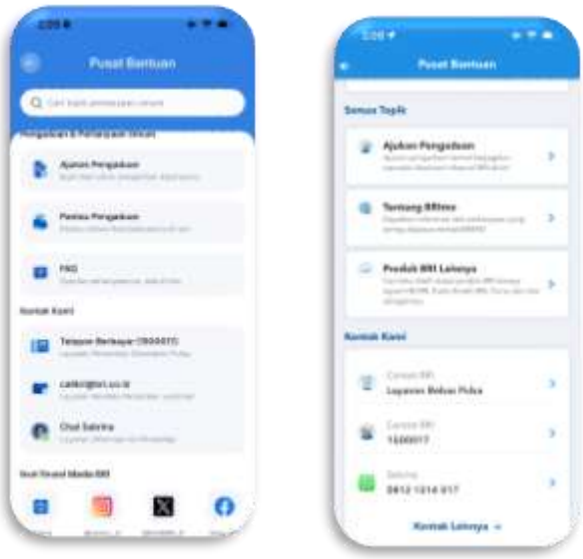
Perbedaan fitur bayar dan beli pada aplikasi Qita By BRI dan fitur tagihan BRImo terlihat pada jenis tagihan dan layanan yang tersedia di masing-masing aplikasi. Qita by BRI menyediakan menu Bayar & Beli yang mencakup pembayaran asuransi, BPJS, BRIVA, cicilan, KAI, listrik, pascabayar, PDAM, SNPMB, daftar tagihan, Telkom, TV kabel dan internet, Signal, Pegadaian, serta Penerimaan Negara. Sementara itu, BRImo menyediakan menu Tagihan yang mencakup asuransi, BPJS, BRIVA, cicilan, KAI, listrik, pascabayar, PDAM, SNPMB, kartu kredit, pendidikan, TV kabel dan internet, Penerimaan Negara, PBB, Telkom, Signal, pajak daerah, IPL dan properti, serta Pegadaian.

Berdasarkan data tersebut, terdapat sejumlah kesamaan dalam jenis pembayaran yang dapat dilakukan melalui kedua aplikasi. Namun, BRImo memiliki beberapa pilihan tambahan yang tercantum dalam data, seperti pembayaran kartu kredit, pendidikan, PBB, pajak daerah, serta IPL dan properti. Perbedaan ini menunjukkan adanya variasi dalam cakupan layanan pembayaran yang

tersedia. Keberagaman pilihan pembayaran dapat membantu masyarakat memenuhi berbagai kewajiban keuangan melalui layanan digital.

Pengguna tidak harus selalu mendatangi tempat pembayaran secara langsung karena sejumlah transaksi dapat dilakukan melalui aplikasi. Langkah atau cara penggunaan dalam melakukan pembayaran antara aplikasi Qita By BRI dan BRImo sama. Pertama pilih fitur yang dibutuhkan, kemudian masukkan nomor tagihan atau nomor pembayaran kemudian konfirmasi pembayaran dengan memeriksa tujuan transaksi dan nominal pembayaran, kemudian masukkan PIN aplikasi Qita by BRI atau BRImo untuk menyetujui pembayaran (validasi). Jika pembayaran sebelumnya sudah pernah dilakukan maka nomor tagihan atau nomor pembayaran akan tersimpan pada riwayat transaksi. Sehingga nasabah secara mudah dapat memenuhi kebutuhannya. Hal ini berpotensi meningkatkan efisiensi waktu dan biaya serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan formal.

Gambar 4. Perbandingan Menu Pusat Bantuan Qita by BRI dan BRImo



Sumber: Dokumentasi pribadi melalui aplikasi Qita by BRI 3.7.0 dan BRImo 2.101.0, diakses pada 25 Oktober 2026.

Pada aplikasi Qita by BRI dan BRImo memiliki perbedaan pada menu Pusat Bantuan. Pada aplikasi BRImo, menu ini menyediakan fitur **Pengaduan, Tentang BRImo, dan Informasi Produk BRI Lainnya.** Selain itu, terdapat informasi kontak resmi BRI yang meliputi layanan telepon bebas pulsa yang terhubung langsung dengan *call center* BRI, nomor telepon *call center* BRI, WhatsApp Sabrina, serta akun media sosial resmi BRI.

Sementara itu, menu Pusat Bantuan pada aplikasi Qita by BRI menyediakan fitur **Pengaduan, Seputar Pertanyaan, Telepon Call Center, Layanan Kendala melalui Email, dan WhatsApp Sabrina**. Aplikasi ini juga menampilkan informasi mengenai akun media sosial resmi BRI. Dengan demikian, kedua aplikasi menyediakan fitur pengaduan dan beberapa saluran komunikasi untuk membantu nasabah memperoleh informasi maupun menyampaikan kendala saat menggunakan layanan perbankan digital. Perbedaannya terletak pada informasi layanan bebas pulsa dan informasi produk BRI yang tersedia pada BRImo, sedangkan Qita by BRI menyediakan layanan penyampaian kendala melalui email.

Perbedaan fitur Pusat Bantuan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan bantuan. Ketersediaan berbagai saluran komunikasi memungkinkan nasabah memilih cara yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam kaitannya dengan inklusi keuangan, kemudahan memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan berpotensi mendukung penggunaan layanan keuangan digital secara berkelanjutan. Namun, efektivitas fitur tersebut tetap bergantung pada kemudahan akses, kecepatan respons, dan kemampuan layanan dalam membantu menyelesaikan kendala nasabah.

Selain perbandingan kategori fitur, informasi yang diberikan juga menyebutkan beberapa fitur khusus Qita by BRI, yaitu Hot Reload, Transaksi Terjadwal, Bayar Tagihan Sekaligus, dan Portofolio. Fitur-fitur tersebut dapat dianalisis sebagai bentuk diferensiasi dari sisi pengalaman dan pengelolaan transaksi pengguna.

Hot Reload merupakan fitur yang berdasarkan informasi yang diberikan memungkinkan pembaruan aplikasi secara otomatis dan instan tanpa perlu melakukan pembaruan manual melalui Play Store atau App Store. Fitur ini dapat memberikan kemudahan dari sisi pemeliharaan dan pembaruan aplikasi. Pengguna berpotensi memperoleh pembaruan aplikasi dengan proses yang lebih praktis. Dalam layanan perbankan digital, kemudahan tersebut dapat mendukung pengalaman penggunaan yang lebih nyaman. Fitur ini berkaitan dengan proses pembaruan aplikasi, bukan secara langsung dengan perluasan akses masyarakat terhadap rekening atau produk keuangan. Kontribusinya terhadap inklusi keuangan lebih bersifat tidak langsung, yaitu melalui dukungan terhadap pengalaman penggunaan aplikasi.

Transaksi Terjadwal merupakan fitur yang memungkinkan pengguna mengatur transaksi agar dilakukan secara otomatis sesuai jadwal yang telah ditentukan. Fitur ini berpotensi membantu pengguna mengelola pembayaran atau transaksi berulang dengan lebih teratur. Pengguna dapat merencanakan transaksi sesuai kebutuhannya sehingga tidak selalu harus melakukan instruksi transaksi secara manual pada setiap kesempatan. Dalam kaitannya dengan inklusi keuangan, fitur ini dapat mendukung pemanfaatan layanan perbankan digital untuk pengelolaan keuangan sehari-hari. Namun, manfaatnya akan bergantung pada jenis transaksi yang didukung, kemudahan pengaturan, kejelasan ketentuan, dan pemahaman pengguna mengenai cara kerja fitur tersebut.

Fitur Bayar Tagihan Sekaligus memungkinkan pengguna melakukan pembayaran beberapa tagihan melalui satu proses atau fasilitas pembayaran, sesuai dengan fungsi yang disediakan aplikasi. Fitur ini berpotensi menyederhanakan pengelolaan berbagai kewajiban pembayaran. Pengguna dapat menghemat waktu karena tidak perlu mengakses setiap tagihan secara terpisah apabila tagihan tersebut memang didukung oleh fitur ini.

Fitur Portofolio memungkinkan pengguna memantau aset keuangan dan produk perbankan yang dimiliki di BRI, berdasarkan informasi yang diberikan. Pada aplikasi Qita By BRI memiliki Fitur Portofolio yang dapat membantu nasabah dalam mengelola aset yang dimiliki, meliputi informasi saldo simpanan, informasi total tagihan yang dimiliki, informaasi rekening deposito, pengajuan tabungan qurban, catatan keuangan pemasukan dan pengeluaran dengan jangka waktu pada bulan ini, bulan lalu, atau pun selama tiga bulan. Selain itu, pada fitur ini menampilkan total investasi yang dimilki meliputi tabungan emas, cicil emas, SBN, BRI DPLK, dan Reksa Dana. Kemudian pada fitur ini menampilkan menu pinjaman yang meliputi, tagihan kartu kredit dan pinjaman yang dimiliki.

Fitur ini berpotensi membantu pengguna memperoleh gambaran mengenai kepemilikan produk keuangan yang dimilikinya. Informasi yang tersaji secara terpusat dapat mendukung pengelolaan keuangan dan pemantauan aset. Dalam kaitannya dengan inklusi keuangan, fitur

Portofolio memiliki relevansi karena inklusi keuangan tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan rekening, tetapi juga penggunaan layanan keuangan sesuai kebutuhan. Kemampuan memantau produk dan aset keuangan dapat mendukung pengelolaan keuangan yang lebih terarah. Namun, manfaat tersebut tetap bergantung pada kelengkapan informasi yang ditampilkan dan kemampuan pengguna dalam memahaminya.

Meskipun demikian, keberadaan fitur digital tidak secara otomatis menjamin peningkatan inklusi keuangan. Pemanfaatannya juga dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat dan internet, kemampuan digital masyarakat, pemahaman mengenai produk keuangan, keamanan transaksi, serta kemudahan proses penggunaan layanan.

Selain membandingkan perbedaan fitur pada aplikasi Qita by BRI dan BRImo, penelitian ini juga menggali pengalaman pengguna melalui wawancara untuk mengetahui kenyamanan mereka dalam menggunakan kedua aplikasi tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kelengkapan fitur bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kenyamanan pengguna, tetapi juga kebiasaan dan familiaritas terhadap tampilan aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara, Responden 1 lebih nyaman menggunakan BRImo karena telah terbiasa dengan tampilan dan fitur aplikasi tersebut sejak tahun 2020. BRImo dinilai memudahkan transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran listrik, serta pengelolaan tabungan dan investasi. Namun, responden menyampaikan bahwa BRImo terkadang mengalami gangguan atau pemeliharaan jaringan pada tengah malam.

Sementara itu, Responden 2 menilai Qita by BRI memiliki tampilan yang lebih modern dan fitur pembayaran tagihan sekaligus yang memudahkan pengelolaan keuangan. Meskipun demikian, responden masih menggunakan BRImo untuk menghubungi *call center* BRI melalui layanan bebas pulsa yang belum tersedia di Qita by BRI.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki keunggulan dan keterbatasan yang berbeda. Dalam kaitannya dengan inklusi keuangan, kemudahan transaksi, pengelolaan keuangan, dan akses terhadap layanan pengaduan dapat membantu pengguna memanfaatkan layanan perbankan digital. Namun, gangguan jaringan dan keterbatasan fitur tertentu berpotensi menghambat kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan fitur, peningkatan stabilitas layanan, dan kemudahan akses bantuan nasabah perlu diperhatikan agar layanan digital dapat digunakan secara lebih optimal. Temuan ini menunjukkan potensi dukungan terhadap inklusi keuangan.

Berdasarkan hasil analisis perbandingan fitur dan wawancara pengguna, Qita by BRI dan BRImo memiliki keunggulan yang berbeda dalam memenuhi kebutuhan layanan keuangan digital. BRImo menawarkan pilihan fitur yang lebih beragam pada beberapa kategori dan memiliki layanan bantuan berupa telepon bebas pulsa, sedangkan Qita by BRI menyediakan fitur khusus seperti Portofolio dan Bayar Tagihan Sekaligus yang dapat membantu pengelolaan keuangan pengguna. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan dipengaruhi oleh kebiasaan, tampilan aplikasi, kelengkapan fitur, dan kemudahan memperoleh bantuan ketika mengalami kendala. Perbedaan tersebut berpotensi mendukung inklusi keuangan melalui kemudahan akses dan pemanfaatan layanan keuangan digital. Namun, manfaatnya tetap bergantung pada kemampuan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur yang tersedia serta keandalan layanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, BRI diharapkan dapat mengoptimalkan diferensiasi layanan antara Qita by BRI dan BRImo agar masing-masing aplikasi mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih efektif. Pengembangan layanan dapat diarahkan pada penyediaan fitur yang praktis, kemudahan dalam mengakses informasi keuangan, serta peningkatan fasilitas bantuan bagi pengguna. Selain itu, BRI perlu memperhatikan masukan dari nasabah agar pengembangan fitur sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan transaksi mereka. Dengan demikian, kedua aplikasi dapat saling melengkapi dalam memberikan akses terhadap layanan perbankan digital. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dilakukan dengan menambah jumlah responden dan melibatkan pengguna dari berbagai kelompok usia, pekerjaan, serta tingkat pemahaman teknologi. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, keamanan transaksi, dan kualitas layanan bantuan pada Qita by BRI dan BRImo. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai peran diferensiasi layanan digital dalam mendukung akses dan pemanfaatan layanan keuangan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adut, F. A., & Ramadhan, V. P. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Brimo menggunakan model E-Service Quality. *J-INTECH: Journal of Information and Technology, 12*(2).

Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk analisis kualitas layanan transfer terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, 4*(3).

Kurniati, R. R., Nuringwahyu, S., Daidan, M. R., & Deka, R. E. (2025). *Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital: Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi*. UNISMA Press.

Lomi, Y. P. W. U., Fanggidae, R. P. C., Dhae, Y. K. I. D. D., & Foenay, C. C. (2024). The influence of E-Service Quality on BRImo user's customer satisfaction in Kupang City. *Advances in Economics, Business and Management Research*.

Mara, M. Y. I., Tjahjono, T. N., Kusuma, A. C. M., Ersifa, M. E. I., Ghazali, M. H., Killian, R. S. K., & Farras, A. (2025). *Ekonomi dan Keuangan Digital: Konsep dan Implementasi di Indonesia*. BI Institute.

Meiyantika, A. S., & Rusdianto, Y. (2024). The influence of service quality, security, and product features on user customer satisfaction BRImo application (Study of BRImo application users in Madiun Regency). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research, 3*(3).

Mubin, M. K., Ajija, S. R., Zahrawati, N., Lestyarini, S., & Azizah, M. U. (2024). *Digitalisasi dan Keuangan Inklusif*. Scopindo Media Pustaka.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum*. https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK 21 Tahun 2023. Layanan Digital oleh Bank Umum.pdf

Otoritas Jasa Keuangan, & Badan Pusat Statistik. (2024). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024. In *Otoritas Jasa Keuangan dan Badan Pusat Statistik*.

https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-(SNLIK)-2024/Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024.pdf

Pitriani, M. N., & Yuliantari, K. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pengguna BRImo KCP Cibubur. *Jurnal Administrasi Bisnis, 4*(2).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2026). *Annual Report 2025*. Bank Rakyat Indonesia.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2026). *Perkuat Inklusi Keuangan Bersama Danantara, BRImo Capai 49,7 Juta Pengguna dengan Volume Transaksi Rp4.166 Triliun hingga Juni 2026*. Bank BRI. https://www.bri.co.id/web/guest/promo-news-detail/2012

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2026). *BRImo*. Bank Rakyat Indonesia.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2026). *Qita by BRI*. Bank Rakyat Indonesia.

Saputro, E. P., Nasir, M., Achyani, F., Arif, M., Setyaningrum, D. P., & Febriyanto, A. (2022). *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan & Kinerja*. Muhammadiyah University Press.

Zebua, M. K., Telaumbanua, A., Batee, M. M., & Hulu, P. F. (2024). Analisis persepsi masyarakat tentang kemudahan penggunaan layanan aplikasi BRImo di Desa Tumori. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 3*(5).