

Analisis Kepuasan Pengguna Teknologi Digital Dalam Pengelolaan Brimen Di Bank Bri Unit Cinde Dengan Metode Pieces

M. Hafidz Rafi Rabbani¹, Aminullah Imal Alfresi²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Sains dan Teknologi Universitas Islam
Negeri Raden Fatah Palembang

Jl. Prof. K. H. Zainal Adidin Fikri Km. 3,5 Pahlawan, Kec. Kemuning, Palembang, Sumatera
Selatan, Telp. (0711) 354668

e-mail: 1hafidzzrafi@gmail.com, 2aminullah@radenrafah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna teknologi digital terhadap sistem BRIMEN di Bank BRI Unit Cinde dengan menerapkan metode PIECES. Fokus utama penelitian adalah penilaian kualitas informasi, manfaat ekonomi, kontrol sistem, efisiensi proses, pelayanan sistem, dan kinerja keseluruhan dari sistem BRIMEN. Hasil analisis menunjukkan beberapa kekurangan dalam sistem BRIMEN. Proses input data yang rumit sering kali memerlukan pengulangan jika terjadi kesalahan, mengakibatkan penurunan efisiensi. Fitur sistem yang sulit dipahami juga mempengaruhi waktu penginputan data. Selain itu, database perlu diperbarui agar dapat menangani volume data yang lebih besar, dan sistem pengaduan yang masih mengandalkan WhatsApp dianggap kurang efisien. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam aspek kemudahan penggunaan, pengurangan kesalahan input, dan pembaruan fitur untuk meningkatkan kinerja sistem BRIMEN di masa depan.

Kata Kunci: teknologi, brimen, pieces

Abstract

This study aims to encourage digital technology user satisfaction with the BRIMEN system at Bank BRI Unit Cinde by implementing the PIECES method. The main focus of the study is the assessment of information quality, economic benefits, control systems, process efficiency, service systems, and overall performance of the BRIMEN system. The results of the analysis show several shortcomings in the BRIMEN system. The complicated data input process often requires repetition if an error occurs, resulting in decreased efficiency. Difficult to understand system features also affect data input time. In addition, the database needs to be updated to handle larger data volumes, and the complaint system that still relies on WhatsApp is considered less efficient. These findings indicate the need for improvements in aspects of ease of use, reducing input errors, and updating features to improve the performance of the BRIMEN system in the future..

Keywords: technology, brimen, pieces

1. PENDAHULUAN

Saat ini teknologi berkembang dengan sangat pesat, khususnya dalam bidang teknologi digital dan sistem informasi, yang berdampak besar pada kemajuan *software* dan *hardware*. Komputer menawarkan berbagai kelebihan, seperti kecepatan dan efisiensi dalam pengolahan serta penyimpanan data dibandingkan dengan metode manual [1]. Peran komputer sebagai alat pendukung dan pengolah data sangat penting dalam meningkatkan kualitas informasi. Oleh karena itu, banyak perusahaan dan organisasi memanfaatkan teknologi digital untuk memperlancar dan meningkatkan proses bisnis mereka.

Bank BRI secara khusus melayani UMKM dan masyarakat pedesaan di Indonesia melalui berbagai produk dan layanan perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Bagi UMKM, Bank BRI menawarkan fasilitas seperti Kredit Usaha

Rakyat (KUR) dan pinjaman modal usaha, serta berbagai layanan perbankan yang mendukung perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah. Di sisi lain, dengan jaringan cabang yang luas, termasuk di daerah terpencil, Bank BRI mempermudah akses masyarakat pedesaan terhadap layanan perbankan seperti tabungan, kredit, dan transfer uang. Fokus ini bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan inklusi keuangan di seluruh Indonesia.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bank BRI melakukan aktivitas penginputan berkas data dokumen nasabah peminjam kredit ke dalam teknologi digital Brimen setiap akhir bulan maupun akhir tahun. Proses input data nasabah ini hanya dapat dilakukan oleh customer service, staff mantri, dan kepala unit di BRI Unit Cinde. Data tersebut harus terlebih dahulu diinput ke dalam spreadsheet dan disimpan di file khusus di laptop pegawai BRI. Apabila terdapat kesalahan dalam penginputan data nasabah, kesalahan tersebut tidak dapat diperbaiki dan memerlukan pengulangan proses input dari awal.

Dalam pembahasan mengenai kepuasan terhadap penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan BRIMEN di Bank BRI Unit Cinde, diharapkan dapat menjadi acuan untuk menilai kepuasan serta kekurangan dari sistem teknologi digital BRIMEN itu sendiri [2]. Dengan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan tersebut, diharapkan dapat diketahui aspek-aspek yang perlu dievaluasi dan diperbaiki untuk meningkatkan kualitas sistem teknologi digital BRIMEN.

Penelitian ini menggunakan metode analisis PIECES, yang mencakup variabel-variabel seperti informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, pelayanan sistem, dan kinerja. Dengan menerapkan metode PIECES, diharapkan dapat memberikan evaluasi yang komprehensif mengenai kepuasan terhadap penggunaan sistem yang ada. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk perbaikan dan pengembangan sistem ke arah yang lebih baik di masa mendatang [3].

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menjelaskan langkah-langkah yang digunakan, data yang dikumpulkan, lokasi penelitian, serta metode evaluasi yang diterapkan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem BRIMEN di Bank BRI Unit Cinde [4].

2.1. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Cinde, yang berlokasi di Jl.Letkol Iskandar No.34,24 Ilir,Kec. Bukit Kecil,Kota Palembang, Sumatera Selatan. Subjek penelitian mencakup pengguna teknologi digital sistem BRIMEN di unit cinde, pengguna sistem itu ialah customer service, staff mantri, dan kepala unit.

2.2. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung penggunaan sistem BRIMEN di Bank BRI Unit Cinde. Data dikumpulkan melalui pencatatan proses penginputan data dan interaksi pengguna dengan sistem. Observasi sistematis ini mengikuti fokus yang telah ditetapkan dalam perencanaan penelitian untuk memperoleh data mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi sistem.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengadakan sesi tanya jawab langsung dengan pengguna sistem BRIMEN. Pertanyaan diajukan mengenai pengalaman pengguna, kendala yang dihadapi, dan kepuasan terhadap sistem [5]. Data wawancara memberikan wawasan

tambahan tentang persepsi pengguna dan masalah yang mungkin tidak terdeteksi melalui observasi.

3. Analisis PIECES

Metode PIECES diterapkan untuk mengevaluasi berbagai aspek dari sistem BRIMEN. Berikut adalah penjelasan terstruktur dari metode PIECES [6]:

1. **Information (Analisis Informasi):** Menilai akurasi dan relevansi informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. **Performance (Analisis Kinerja):** Mengukur kecepatan dan akurasi sistem dalam menyelesaikan tugas.
3. **Control (Analisis Pengendalian):** Menilai pengendalian yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja dan keamanan data.
4. **Economy (Analisis Ekonomi):** Menganalisis biaya dan manfaat dari penggunaan sistem.
5. **Service (Analisis Pelayanan):** Mengevaluasi kualitas pelayanan dan dukungan sistem.
6. **Efficiency (Analisis Efisiensi):** Mengukur efisiensi sistem dalam mencapai hasil optimal dengan input minimal.

Tabel 1. 1 Aspek Analisis Metode PIECES

Aspek	Keterangan
Information	Akurasi dan relevansi informasi
Performance	Kecepatan dan akurasi penyelesaian tugas
Control	Pengendalian dan keamanan data
Economy	Biaya dan manfaat sistem
Service	Kualitas pelayanan sistem
Efficiency	Efisiensi dalam penggunaan input

Penelitian ini dirancang dengan metode pieces ini untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang kepuasan pengguna dan efektivitas teknologi digital sistem BRIMEN, serta mengidentifikasi area perbaikan untuk meningkatkan kinerja sistem di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kegunaan Teknologi Digital BRIMEN

Sistem Manajemen BRIMEN BRI memiliki berbagai kegunaan yang mendukung efisiensi operasional dan keamanan data di Bank BRI. Berikut adalah beberapa kegunaan utama dari sistem ini [7]:

1. **Pengelolaan Data Nasabah:** BRIMEN BRI digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan mengamankan data nasabah. Sistem ini memastikan bahwa informasi nasabah tersimpan dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang.
2. **Proses Pengajuan Kredit:** Sistem ini memfasilitasi pengajuan kredit dengan mengelola dokumen dan berkas yang diperlukan. Hal ini mempercepat proses evaluasi dan persetujuan kredit dengan cara yang lebih efisien.
3. **Keamanan Data:** BRIMEN BRI dilengkapi dengan fitur keamanan untuk melindungi data nasabah dari akses yang tidak sah. Ini termasuk enkripsi data, kontrol akses, dan audit trail untuk melacak aktivitas dalam sistem.

4. Efisiensi Operasional: Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan mengotomatisasi berbagai proses administrasi dan pengolahan data. Hal ini mengurangi beban kerja manual dan meminimalkan risiko kesalahan.
5. Akses Terbatas: Hanya customer service, staf mantri, dan kepala unit yang memiliki akses ke sistem ini, memastikan bahwa data sensitif hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang dan terlatih.
6. Penyimpanan Dokumen Digital: BRIMEN BRI memungkinkan penyimpanan dokumen digital dalam format PDF atau gambar, yang mempermudah pengelolaan dan pencarian berkas secara elektronik.
7. Pengawasan dan Pelaporan: Sistem ini mendukung pembuatan laporan dan pemantauan aktivitas secara real-time, memungkinkan manajemen untuk memantau kinerja dan membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang akurat.
8. Integrasi Sistem: BRIMEN BRI dapat diintegrasikan dengan sistem lain yang digunakan oleh bank, meningkatkan interoperabilitas dan koordinasi antar departemen.

Dengan kegunaan-kegunaan ini, sistem manajemen BRIMEN BRI berkontribusi pada pengelolaan data yang lebih baik, efisiensi operasional, dan keamanan informasi di Bank BRI.

3.2. Sarana dan prasarana

Setelah melakukan wawancara dengan customer service, diketahui bahwa sarana dan prasarana yang mendukung proses pengunggahan berkas data ke sistem teknologi digital BRIMEN hanya menggunakan satu laptop khusus yang digunakan oleh customer service. Laptop ini yang disebut sebagai Laptop Unit Cinde, berfungsi untuk menyimpan berkas data nasabah dan digunakan untuk mengunggah berkas ke sistem teknologi digital BRIMEN. Sementara itu, staf mantri dan kepala unit tidak memerlukan laptop tersebut dan dapat mengakses sistem teknologi digital BRIMEN melalui PC mereka masing-masing. Namun, berkas data nasabah tetap disimpan di laptop yang digunakan oleh customer service.

3.3. Analisa

Dalam analisis penelitian ini, metode yang digunakan adalah analisis PIECES. Metode ini diterapkan untuk menyelidiki secara mendalam permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh sistem teknologi digital BRIMEN dengan tujuan untuk meningkatkan dan menyempurnakan sistem secara berkelanjutan. Analisis ini mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu informasi, ekonomi, efisiensi, kinerja, pengendalian, dan pelayanan, untuk mengevaluasi masalah serta memberikan solusi yang sesuai [8].

3.4. Hasil Analisis Pieces

Proses pengunggahan pada teknologi digital BRIMEN yang saat ini berjalan masih memiliki beberapa kekurangan, meskipun sebagian aspek telah memuaskan dan berfungsi dengan baik. Kekurangan ini disebabkan oleh beberapa permasalahan yang ada, yaitu [9]:

1. Kinerja

Kinerja sistem teknologi digital BRIMEN umumnya cukup baik, tapi ada satu area yang perlu perhatian lebih, yaitu proses unggah berkas data. Meskipun sistem ini berjalan dengan baik dalam banyak hal, pengguna sering mengalami masalah saat mengunggah berkas. Masalah utamanya adalah ketika ada kesalahan dalam input data atau pemilihan berkas. Ketika ini terjadi, sistem mengharuskan pengguna untuk memulai proses unggah

dari awal lagi. Hal ini berarti pengguna harus mengulang semua langkah dari awal, seperti memilih berkas dan mengonfirmasi data, yang tentu memakan waktu dan bisa sangat melelahkan. Situasi ini semakin buruk jika ukuran berkas besar atau koneksi internet tidak stabil, yang bisa memperlambat proses unggah dan meningkatkan kemungkinan kegagalan. Akibatnya, pengguna tidak hanya merasa frustrasi, tetapi juga kehilangan waktu dan produktivitas karena harus terus-menerus mengulang proses yang sama..

2. Informasi

Informasi yang disajikan mengenai teknologi digital BRIMEN di Bank BRI Unit Cinde sudah sangat memadai. Sistem ini telah dilengkapi dengan fitur-fitur yang diperlukan serta panduan berupa presentasi (PPT) tentang cara menggunakan sistem BRIMEN untuk input dan unggah berkas data nasabah. Selain itu, sistem ini juga menyediakan informasi mengenai berkas yang sudah disetujui (ACC) dan yang telah terintegrasi dalam teknologi digital BRIMEN.

3. Ekonomi

Di era teknologi saat ini, dari segi ekonomi penggunaan sistem digital BRIMEN dapat meningkatkan efisiensi dalam hal biaya dan waktu. Tanpa adanya teknologi digital seperti BRIMEN, pegawai Bank BRI akan menghadapi kesulitan dalam menyimpan ribuan berkas data nasabah, yang akan memakan waktu lama dan menghadapi risiko keamanan penyimpanan yang tidak terjamin. Namun, dengan adanya sistem BRIMEN proses penyimpanan data menjadi lebih efisien, mengurangi biaya, dan memastikan keamanan berkas data nasabah.

4. Kontrol

Dari segi kontrol keamanan di teknologi digital BRIMEN sudah sangat baik. Saat melakukan unggah maupun input berkas nasabah mulai dari customer servis hingga staff mantri membutuhkan persetujuan terlebih dahulu dengan kepala unit. Sehingga kepala unit bisa mengontrol berkas yang masuk dengan benar dan valid. Jika terjadi kesalahan maka berkas di tolak, namun jika berkas yang diunggah sudah benar maka dapat melanjutkan sampai proses input berkas data berhasil.

5. Efisien

Sistem digital BRIMEN sudah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan dengan kemampuannya mengurangi waktu penyimpanan berkas data nasabah secara signifikan. Namun, meski sudah berhasil dalam hal ini, ada peluang untuk peningkatan, khususnya dalam menyederhanakan fitur input dan unggah data. Saat ini, proses input dan unggah terasa cukup rumit dan bisa menjadi beban tambahan bagi pengguna. Banyak langkah dan kompleksitas dalam proses sering membuat pengguna merasa bingung atau frustrasi, terutama jika mereka belum terlalu mengenal sistem ini. Dengan menyederhanakan fitur-fitur tersebut seperti mengurangi jumlah langkah yang diperlukan atau merancang antarmuka yang lebih mudah dipahami sistem ini bisa menjadi lebih efisien dan menghemat waktu pengguna. Desain yang lebih ramah pengguna dan fungsi yang lebih langsung dapat membuat proses input dan unggah data menjadi lebih cepat dan mudah.

6. Pelayanan

Dalam hal pelayanan, teknologi digital BRIMEN sudah memberikan hasil yang memuaskan dengan memungkinkan pengguna mengakses sistem kapan saja dan di mana saja tanpa hambatan. Namun, ada satu kekurangan yang cukup besar terkait dukungan layanan langsung. Saat ini, pengguna hanya bisa mengajukan pengaduan atau masalah melalui WhatsApp kepada divisi BRIMEN yang terkait. Meskipun WhatsApp

memungkinkan komunikasi, cara ini bisa terasa kurang praktis dan tidak terintegrasi dengan sistem yang ada. Pengguna mungkin kesulitan melacak status pengaduan mereka atau merasa kurang nyaman karena harus menggunakan satu saluran komunikasi saja. Untuk perbaikan di masa depan, akan sangat berguna jika BRIMEN menambahkan fitur pengaduan langsung dalam platformnya. Dengan fitur ini, pengguna dapat mengajukan masalah atau pengaduan langsung dari dalam sistem, tanpa perlu berpindah aplikasi atau menunggu balasan dari saluran eksternal. Selain itu, fitur ini bisa menyertakan pelacakan status pengaduan, umpan balik secara real-time, dan dukungan langsung yang terintegrasi, sehingga proses pengaduan menjadi lebih mudah dan jelas. Ini akan memberikan pengalaman yang lebih lancar bagi pengguna dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan[10].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap sistem teknologi digital BRIMEN di Bank BRI Unit Cinde mengidentifikasi beberapa area perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan pengalaman pengguna. Meskipun kinerja sistem umumnya baik, proses unggah berkas mengalami masalah signifikan; kesalahan input atau pemilihan berkas memaksa pengguna memulai ulang dari awal, yang membuang waktu dan menimbulkan frustrasi. Untuk memperbaiki hal ini, sebaiknya sistem dilengkapi dengan fitur penyimpanan otomatis dan validasi data real-time.

Panduan melalui PPT sudah memadai, namun materi tambahan seperti video tutorial dan sesi pelatihan langsung dapat meningkatkan pemahaman pengguna. Integrasi panduan interaktif juga akan membantu dalam proses input dan unggah berkas.

Secara ekonomi, sistem BRIMEN telah meningkatkan efisiensi biaya dan waktu serta keamanan data, tetapi evaluasi rutin terhadap biaya dan penghematan diperlukan untuk memastikan nilai ekonomis yang optimal.

Kontrol keamanan sudah baik dengan persetujuan kepala unit, namun fitur audit trail dan sistem pelaporan kesalahan yang lebih rinci akan meningkatkan transparansi.

Proses input dan unggah data terasa rumit, sehingga menyederhanakan antarmuka dan mengurangi langkah-langkah yang diperlukan bisa meningkatkan efisiensi.

Dukungan layanan pengaduan hanya tersedia melalui WhatsApp, yang dianggap kurang praktis. Penambahan fitur pengaduan langsung dalam platform, termasuk pelacakan status dan dukungan terintegrasi, akan meningkatkan pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, meskipun sistem BRIMEN menunjukkan kemajuan, perbaikan pada proses unggah berkas, fitur kompleks, dan dukungan layanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas sistem dan memberikan manfaat lebih besar bagi pengguna dan organisasi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penulisan ini sehingga penulis menyelesaikan tugas tepat waktu. Terimakasih kepada Bank BRI Unit Cinde khususnya kepala unit dan Staff yang menyambut hangat penulis dan memberikan pengalaman bermakna selama proses magang. Terimakasih penulis ucapkan kepada pimpinan dan dosen pembimbing lapangan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Efendi, H. M. Siregar, A. Hutagalung, B. Pasaribu, E. Efendi, and H. Marito Siregar,

- "Teknologi Sistem Informasi," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, pp. 43–53, 2023.
- [2] R. K. Ritonga and R. Firdaus, "PENTINGNYA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM ERA DIGITAL," *J. Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, vol. 1, no. 3, 2024, [Online]. Available: <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- [3] Dwiyantoro, "Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Library Amikom Resource Centre Dengan Metode Pieces Framework Dwiyantoro PT Chevron Pacific Indonesia, BP-E-Procurement System Team," *J. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 110–124, 2019, [Online]. Available: <http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/article/view/962>
- [4] A. N. F. Yuliana, T. Panjawayati, M. I. Wulandari, S. D. Oktaviasari, and E. E. Yusdita, "Implementasi Sistem Digital Brimen Pada Bri Unit Sleko-Madiun," *J. PUNDI*, vol. 6, no. 2, p. 255, Dec. 2022, doi: 10.31575/jp.v6i2.421.
- [5] A. M. Puspita, I. Afkarina, and A. Zahariyah, "Volume 2 ; Nomor 2 ; Februari 2024," *Gudang J. Multidisiplin*, vol. 2, no. 2, pp. 234–237, 2024, doi: 10.59435/gjmi.v2i2.341.
- [6] K. Aditya *et al.*, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Work Order Menggunakan Pieces Frameworks," *Semin. Inform. Apl. Polinema*, 2021.
- [7] F. Aulia *et al.*, "Sistem Digital BRIMEN untuk Efektifitas Pengelolaan Pengarsipan Data Nasabah Kredit Pada BRI Unit Wirolegi," *KUNKUN J. Multidiscip. Res.*, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.mediakunkun.com/index.php/kunkun> | 69
- [8] S. Buga and I. P. Azhari, "PENERAPAN DIGITALISASI BRIMEN DALAM PENGARSIPAN DOKUMEN KPR PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANCA PEKANBARU SUDIRMAN," 2023.
- [9] Linda Wahyu Ningsih, Risa Astutik, and Ahmad Afif, "Digitalisasi Proses Pengelolaan Brimen Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sempusari," *J. Indones. Soc. Soc.*, vol. 1, no. 3, pp. 140–144, Oct. 2023, doi: 10.59435/jiss.v1i3.223.
- [10] O. Y. Syaputri, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Myindihome Sebagai Layanan Media Internet Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS," 2022.