

Analisis Optimalisasi Peran Core Banking System (BRISPOT) dan SAP CRM terhadap Kinerja Keuangan Kantor Pusat-Cabang Bank BRI tahun 2022-2023

Meidi Yanto¹, Livia Antania², Melva Sinaga³, Nadhia Febriyani⁴, Nurwanda Dwi Maulidia⁵, Vivin Irawati⁶

^{1,2,3,4,5,6}STIE Pembangunan Tanjungpinang ⁻¹meidiyanto@stie-pembangunan.ac.id

⁻²liviantania@gmail.com

⁻³melvasinaga@gmail.com

⁻⁴nadhiafebriyani@gmail.com

⁻⁵nurwandadwimaulida@gmail.com

⁻⁶vivinirawati@gmail.com

Abstrak— Digital Transformation in the Banking sector has driven financial institutions, including Bank Rakyat Indonesia (BRI), to integrate information technology to enhance operational efficiency and customer-based approaches. This research aims to analyze the contribution of the BRISPOT system and SAP Customer Relationship Management (CRM) to BRI's financial performance, specifically through the indicator of Return of Assets (ROA) during the 2022-2023 period. The approach used is descriptive qualitative, utilizing documentation techniques and literature studies from BRI financial reports and other relevant sources. The results show that BRISPOT is capable of improving the efficiency of microcredit distribution and accelerating service processes at branches, while SAP CRM strengthens customer loyalty through more personalized and integrated services. The synergy between the head office and the branch offices in implementing both systems has proven significant in boosting ROA, increasing from 2.76% in 2022 to 3.08% in 2023. This research recommends strengthening digital capabilities and training at the operational level to support the sustainability of technological transformation at BRI.

Keywords: BRISPOT, SAP CRM, Return on Assets (ROA), Operational Efficiency, Banking Digital Transformation

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi digital di sektor perbankan telah mendapatkan momentum sejak timbulnya pandemi COVID-19, mendorong lembaga keuangan untuk mengintegrasikan teknologi digital di semua aspek operasi dan penawaran layanan mereka. Tren ini tidak hanya mengkatalisis modifikasi dalam proses internal tetapi juga mengubah harapan konsumen, mengalihkan fokus ke layanan digital yang cepat, akurat, dan personal. Akibatnya, lembaga perbankan dituntut untuk tidak hanya sekadar menyediakan layanan keuangan, tetapi juga menghadirkan pengalaman perbankan digital yang unggul. Dalam hal ini, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang diakui sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia dan memiliki jaringan kantor cabang yang paling luas di Indonesia, harus memastikan keselarasan informasi antara kantor pusat dan kantor cabang untuk setiap transaksi perbankan.

Transformasi digital di BRI ditandai dengan peningkatan teknologi informasi, terutama melalui implementasi Core Banking System berbasis BRISPOT dan SAP Customer Relationship Management (CRM). Kedua sistem ini dirancang dengan cermat untuk memenuhi tuntutan efisiensi operasional dan paradigma perbankan yang berpusat pada pelanggan, sementara secara bersamaan memperkuat konektivitas dan koordinasi antara kantor pusat dan kantor cabang.

Masalah utama yang mendasari studi ini berkaitan dengan bagaimana optimalisasi penerapan sistem informasi digital seperti BRISPOT dan SAP CRM dapat secara substantif berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan kerangka kerja layanan yang berpusat pada pelanggan dalam konteks RI. Mengingat kebutuhan untuk transformasi digital pasca-pandemi dan persaingan yang semakin intensif dalam layanan keuangan, adopsi teknologi informasi melampaui peran instrumen tambahan berkembang menjadi strategi penting untuk mencapai kinerja organisasi yang unggul. Meskipun demikian, efektivitas memanfaatkan teknologi seperti BRISPOT

dan CRM tetap tidak dipahami secara komprehensif, terutama mengenai metrik kinerja keuangan. Selain itu, hubungan antara kantor pusat dan kantor cabang dalam penerapan sistem ini merupakan variabel signifikan yang memerlukan penyelidikan, karena keberhasilan transformasi digital di bank nasional tidak hanya bergantung pada kebijakan pusat tetapi juga pada kemampuan cabang untuk melaksanakannya secara konsisten dan kohesif. Akibatnya, penelitian ini dirancang dengan cermat untuk menjawab pertanyaan mengenai peran strategis BRISPOT dan SAP CRM dalam memperkuat efisiensi, sentrisitas pelanggan, dan peningkatan ROA di Bank BRI selama jangka waktu 2022-2023.

Sejalan dengan isu-isu ini, tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti fungsi BRISPOT sebagai sistem kredit mikro digital dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis di kantor cabang Bank BRI, dan untuk menjelaskan kontribusi SAP CRM dalam memperkuat pendekatan yang berpusat pada pelanggan melalui manajemen hubungan pelanggan yang lebih terintegrasi. Penelitian selanjutnya bertujuan untuk menilai dampak penerapan kedua sistem terhadap kinerja keuangan Bank BRI, khususnya melalui indikator Return on Assets (ROA), dengan menganalisis data dan tren selama dua tahun sebelumnya. Selain itu, penelitian ini berusaha untuk mengeksplorasi bagaimana dinamika antara kantor pusat dan kantor cabang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem digital, yang mencakup perencanaan strategis dan pelaksanaan teknis dalam praktik.

Penelitian ini diantisipasi untuk menghasilkan keuntungan yang signifikan, baik dalam bidang teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penyelidikan ini meningkatkan kumpulan pengetahuan dalam domain manajemen perbankan dan sistem informasi, terutama mengenai adopsi teknologi digital, seperti sistem perbankan inti dan manajemen hubungan pelanggan (CRM), dalam meningkatkan efisiensi dan kelangsungan keuangan lembaga perbankan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat memperluas literatur yang ada tentang korelasi antara transformasi digital dan profitabilitas perbankan, memanfaatkan indikator Return on Assets (ROA) sebagai standar evaluatif utama.

Secara praktis, penelitian ini menggambarkan secara nyata kemandirian BRISPOT dan SAP CRM dalam memperkuat strategi bisnis BRI, yang mencakup operasi kantor pusat dan cabang. Kesimpulan yang diambil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen bank dalam menilai dan merumuskan pendekatan digitalisasi yang lebih terfokus, terukur, dan terintegrasi. Untuk kantor cabang, penelitian ini juga menjelaskan pentingnya keterlibatan proaktif dalam penerapan teknologi digital sebagai aspek integral dari pencapaian kinerja kolektif. Selain itu, bagi para profesional perbankan dan pembuat kebijakan, penelitian ini berfungsi sebagai referensi berharga untuk menyusun strategi transformasi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

BRISPOT (BRIn Super Platform Operational Integrated) merupakan aplikasi digital mobile-centric yang dirancang khusus oleh BRI untuk mempercepat proses inisiasi kredit dan meningkatkan efisiensi pemasaran produk pinjaman BRI. Diluncurkan pada 30 Mei 2018, di Google Play, BRISPOT (Pemrakarsa) menggantikan proses aplikasi kredit manual sebelumnya yang ditandai dengan jadwal yang berlarut-larut dan peningkatan kemungkinan ketidakakuratan administratif. Pengenalan BRISPOT memfasilitasi proses yang lebih cepat dan efisien untuk pengarsipan, verifikasi, dan pencairan kredit, sementara juga memungkinkan manajemen risiko yang lebih efektif melalui penyimpanan data terpusat secara real-time. Secara organisasi, BRISPOT memperkuat hubungan antara kantor pusat dan cabang, karena data kredit dari semua lokasi ditransmisikan secara real-time ke kantor pusat, memungkinkan pengawasan oleh kantor pusat dan memungkinkan implementasi dan pengendalian segera kebijakan pusat melalui fitur standar. Pendirian BRISPOT mengubah kantor cabang dari entitas yang terisolasi menjadi komponen sistem yang terintegrasi dan transparan.

SAP CRM (Customer Relationship Management) merupakan sistem teknologi yang digunakan untuk mengawasi hubungan pelanggan dan siklus data, transisi dari model konvensional ke metodologi berbasis data yang terintegrasi. Tujuan utama CRM adalah untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, kualitas layanan, dan hubungan bisnis, sehingga meningkatkan standar perbankan. CRM memfasilitasi transisi bank dari model yang berpusat pada produk ke pendekatan perbankan yang berpusat pada pelanggan, yang lebih selaras dengan harapan pelanggan kontemporer dan lanskap kompetitif pasar digital. SAP CRM memungkinkan pengelolaan informasi pelanggan yang komprehensif dan terpusat, mencakup riwayat transaksi, preferensi, interaksi layanan, dan penawaran produk potensial. Sistem ini digunakan tidak hanya oleh kantor pusat

untuk merumuskan strategi pemasaran dan loyalitas tetapi juga oleh kantor cabang sebagai alat untuk melaksanakan strategi yang dipersonalisasi. Akibatnya, kantor cabang diberdayakan untuk memberikan layanan berbasis data yang telah disempurnakan oleh kantor pusat, memungkinkan kantor pusat menilai efektivitas kampanye dan layanan berdasarkan hasil yang diamati di setiap cabang, sehingga menumbuhkan hubungan timbal balik antara kantor pusat dan kantor cabang untuk menumbuhkan hubungan yang konsisten dan ditingkatkan secara digital.

Kinerja keuangan perbankan berfungsi sebagai manifestasi dari kemandirian dan kemahiran operasional entitas keuangan dalam pengelolaan sumber daya yang ditujukan untuk menghasilkan laba. Salah satu indikator utama yang digunakan dalam evaluasi kinerja keuangan bank adalah Return on Assets (ROA). ROA penting bagi perusahaan karena ROA digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba bersih berdasarkan tingkat aset yang dimiliki (Saputra & Nofrialdi, 2022). Amelia & Sunarsi (2020) menjelaskan bahwa return on asset (ROA) merupakan salah satu indikator yang mengukur keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan laba. Jadi semakin besar ROA menunjukkan kinerja perusahaan semakin baik, karena tingkat pengembalian (return) semakin besar..

Secara teoritis, ROA menunjukkan tingkat efisiensi manajemen dalam memanfaatkan aset bank untuk menghasilkan laba. Menurut Loho et al. (2021) hasil dari analisis rasio keuangan dapat digunakan sebagai sarana untuk menilai apa yang perlu dilakukan di masa depan, untuk memenuhi tujuan perusahaan dan untuk lebih memaksimalkan atau mempertahankan kinerja perusahaan. Nilai ROA yang meningkat menandakan peningkatan tingkat efisiensi dalam pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya oleh bank. Bank Indonesia sendiri menunjuk ROA sebagai indikator penting dalam evaluasi status kesehatan bank, sebagaimana digambarkan dalam Peraturan Bank Indonesia No. 13/1/PBI/2011 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Publik (Bank Indonesia, 2011). Dalam lingkungan transformasi digital, peningkatan ROA sering berkorelasi dengan keberhasilan implementasi kemajuan teknologi, termasuk digitalisasi proses kredit, otomatisasi operasi layanan pelanggan, dan integrasi data di berbagai divisi bank.

Dampak sistem digital seperti BRISPOT dan SAP CRM pada ROA bermanifestasi baik secara langsung maupun tidak langsung. BRISPOT berkontribusi dalam peningkatan efisiensi dan volume distribusi kredit mikro, sementara SAP CRM memperkuat loyalitas pelanggan dan meningkatkan pendapatan non-bunga melalui penyediaan layanan yang lebih personal. Secara kolektif, sistem ini mendukung strategi yang memprioritaskan efisiensi dan sentrisitas pelanggan dalam perbankan, yang pada akhirnya dimanifestasikan dalam peningkatan laba dan peningkatan produktivitas aset bank.

Efisiensi operasional didefinisikan sebagai kemampuan entitas untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal, sehingga mencapai hasil maksimal sambil meminimalkan pengeluaran. Dalam sektor perbankan, efisiensi operasional dapat diaktualisasikan melalui pelaksanaan proses bisnis yang bijaksana, tepat, dan terintegrasi, di samping pengurangan biaya overhead dan peningkatan produktivitas (Hery, 2021). Platform seperti BRISPOT mencontohkan paradigma efisiensi ini, memfasilitasi pemrosesan transaksi kredit mikro dalam konteks seluler, real-time, sambil menghindari interaksi manual yang berlarut-larut.

Teori IT Value Creation menyatakan bahwa investasi dalam teknologi informasi akan menghasilkan nilai nyata bagi organisasi ketika teknologi tersebut selaras dengan strategi bisnis dan proses operasional mendasar. Pemeriksaan literatur internasional menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya meningkatkan proses internal, tetapi juga membentuk kembali metodologi di mana perusahaan menghasilkan nilai melalui kemampuan analitis, otomatisasi, dan inovasi dalam model bisnis. Penelitian yang dilakukan oleh Lóska & Uotila (2023) menunjukkan bahwa kemampuan digital—termasuk integrasi data dan saluran digital—secara signifikan meningkatkan kinerja perbankan melalui peningkatan efisiensi dan penyediaan layanan terintegrasi. Penerapan SAP Customer Relationship Management (CRM) di BRI Bank mencontohkan konsep penciptaan nilai melalui teknologi informasi, di mana sistem tidak hanya mengkonsolidasikan data pelanggan tetapi juga melakukan analisis perilaku untuk menumbuhkan loyalitas dan retensi pelanggan dengan menawarkan alternatif layanan yang lebih disesuaikan.

Paradigma yang berpusat pada nasabah dalam perbankan menempatkan klien pada inti dari kerangka kerja strategis dan operasional yang komprehensif suatu lembaga. Mengingat meningkatnya harapan untuk layanan digital yang cepat, disesuaikan, dan kohesif, lembaga keuangan dipaksa untuk mencapai pemahaman mendalam tentang kebutuhan konsumen dan

untuk memastikan pengalaman yang seragam di berbagai saluran layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Punneett menjelaskan bahwa faktor-faktor seperti sentralitas pelanggan yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan kegunaan sistem memberikan dampak signifikan pada loyalitas pelanggan dan kepercayaan pada layanan perbankan digital. Dalam implementasi strategi perbankan yang berpusat pada pelanggan, konsistensi dan integrasi saluran digital muncul sebagai yang terpenting. Sebuah laporan yang dikeluarkan oleh (Kreger, 2023) menegaskan bahwa 76% pelanggan mengantisipasi pengalaman digital yang kohesif di berbagai saluran; Namun, lebih dari setengah peserta survei menganggap bahwa layanan tetap terpengaruh oleh disintegrasi di antara divisi perbankan. Ini menunjukkan bahwa lembaga keuangan harus menyinkronkan tim dan infrastruktur teknologi mereka di seluruh operasi pusat dan cabang untuk memfasilitasi penyediaan layanan yang mulus. Sistem seperti SAP CRM memungkinkan pengelolaan data nasabah secara real time serta memungkinkan personalisasi layanan berdasarkan profil dan riwayat transaksi nasabah. Pendekatan ini berkontribusi pada peningkatan loyalitas, retensi nasabah, dan performa keuangan bank dalam jangka panjang.

Kebutuhan akan efisiensi operasional dan pendekatan yang berpusat pada nasabah (customer centricity) menjadi dua titik fokus utama dalam transformasi perbankan modern. Efisiensi tidak hanya diukur dari kemampuan pengurangan biaya, melainkan juga melalui dimensi seperti kecepatan layanan, presisi data, dan interoperabilitas sistem yang memfasilitasi pengambilan keputusan real-time. Dalam konteks BRI, kebutuhan ini diaktualisasikan melalui kemajuan sistem digital seperti BRISPOT, yang memungkinkan prosedur aplikasi kredit mikro dilakukan secara mobile dan terintegrasi, sehingga mengurangi durasi layanan dari beberapa hari menjadi hanya beberapa jam.

Sebaliknya, meningkatnya harapan pelanggan untuk layanan yang cepat, depersonalisasi, dan konsisten mengintensifkan keharusan untuk adopsi strategi yang berpusat pada pelanggan. Permintaan ini ditangani oleh BRI melalui penerapan SAP CRM sebagai kerangka kerja manajemen hubungan pelanggan berbasis data. SAP CRM meningkatkan pengelolaan data pelanggan yang komprehensif, memungkinkan penyesuaian penawaran produk, dan mempromosikan interaksi layanan yang lebih responsif baik secara terpusat maupun di lokasi cabang. Perpaduan antara efisiensi proses operasional dan metodologi yang berfokus pada pelanggan ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga meningkatkan kinerja keuangan, sebagaimana dibuktikan oleh peningkatan Return on Assets (ROA) BRI selama periode 2022—2023. Oleh karena itu, efisiensi dan sentrisitas pelanggan menjadi pilar dasar dalam menumbuhkan daya saing dan keberlanjutan perusahaan perbankan di era digital.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, yang dirancang untuk memberikan gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang signifikansi strategis sistem digital BRISPOT dan SAP CRM dalam meningkatkan kemandirian operasional dan kinerja keuangan Bank BRI, dengan penekanan khusus pada metrik Return on Assets (ROA). Metodologi kualitatif dipilih karena penekanan penelitian pada analisis interpretatif daripada pengujian hipotesis kuantitatif, dengan fokus pada pemeriksaan interpretatif data dokumen dan laporan yang merangkum implementasi sistem dan kinerja yang dihasilkan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder. Sumber dari data sekunder yaitu diantaranya literatur, artikel, jurnal dan situs-situs internet yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan Satriadi et al. (2023). Dalam hal ini sumber data yang peneliti gunakan adalah dokumen resmi, termasuk laporan keuangan tahunan Bank BRI untuk tahun 2022 dan 2023, dokumen presentasi korporasi financial update untuk tahun 2022 dan 2023, pengungkapan mengenai sistem BRISPOT dan SAP CRM yang disebarluaskan secara internal oleh bank, serta dokumentasi publik terkait lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis dokumen yaitu lebih mengarah pada bukti konkret. Dengan instrumen ini, peneliti dapat menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian (Sujarweni, 2021). Dalam penelitian ini teknik analisis dilakukan untuk memastikan korelasi antara optimalisasi sistem digital dan pencapaian kinerja keuangan, bagaimana implementasi BRISPOT dan SAP CRM berkontribusi terhadap kinerja keuangan, khususnya Return on Assets (ROA), di lingkungan kantor pusat dan cabang Bank BRI selama tahun 2022–2023.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu dokumentasi dan studi literatur. Teknik dokumentasi digunakan karena peneliti menggunakan data

sekunder dalam penelitiannya. Dalam hal ini diartikan sebagai cara pengumpulan data, dengan mencatat atau mengambil data yang sudah ada dalam dokumen atau arsip (Djaali, 2020). Data sekunder yang peneliti gunakan adalah data relevan dari laporan internal Bank Rakyat Indonesia (BRI), termasuk laporan kinerja keuangan tahunan serta dokumen paparan sistem BRISPOT dan SAP CRM yang digunakan pada tingkat kantor pusat dan kantor cabang. Data tersebut memberikan gambaran konkret mengenai implementasi teknologi informasi dan dampaknya terhadap kinerja keuangan BRI selama periode 2022–2023. Selain itu, studi literatur dilakukan dengan cara menelaah dan mempelajari berbagai literatur (jurnal ilmiah, artikel, serta referensi akademik dan praktis lainnya) yang membahas core banking system dan customer relationship management (CRM) di sektor perbankan. Pendekatan ini bertujuan sebagai acuan berdasarkan pokok permasalahan yang diteliti serta memperkaya kerangka konseptual dan mendukung analisis data dengan landasan teori yang relevan (Jaya, 2020).

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al. (2020), yang menekankan alur penggunaan matrix display, theme mapping, serta iterasi data-interpretasi yang sistematis. Penerapan metode ini memungkinkan integrasi data kualitatif dalam bentuk naratif, grafik, dan tabel yang memudahkan pemahaman hubungan antara variabel digitalisasi dan kinerja keuangan. Pendekatan ini sangat sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami secara mendalam kontribusi sistem digital BRISPOT dan SAP CRM terhadap peningkatan kinerja keuangan Bank BRI, khususnya melalui indikator Return on Assets (ROA). Dengan menggunakan teknik display data dalam bentuk matriks dan grafik, peneliti dapat memvisualisasikan hubungan antara perkembangan fitur BRISPOT dan CRM dengan tren kenaikan ROA pada tahun 2022–2023. Theme mapping juga digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola tematik yang muncul dari dokumen, seperti peningkatan efisiensi proses kredit, loyalitas nasabah, dan integrasi pusat-cabang. Iterasi data dilakukan secara terus-menerus selama proses analisis, di mana peneliti membaca ulang dokumen, mencocokkan data antar periode, dan memverifikasi temuan sementara dengan data pelengkap lainnya. Proses ini mendukung keabsahan interpretasi dan memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar merefleksikan isi data dan konteksnya.

Untuk menjamin validitas hasil, digunakan teknik triangulasi dokumen. Triangulasi merupakan uji kredibilitas, yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber data pada berbagai waktu yang telah dilakukan (Jaya, 2020). Penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber data yang dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif (Amruddin, 2022). Langkah-langkah triangulasi yang peneliti lakukan meliputi: Pertama, melakukan perbandingan lintas dokumen dengan mencocokkan data operasional sistem BRISPOT dan SAP CRM dengan laporan keuangan Bank BRI pada tahun yang sama, guna menilai keterkaitan langsung antara penggunaan sistem dan kinerja finansial. Kedua, analisis konsistensi antar periode dilakukan dengan membandingkan data tahun 2022 dan 2023 untuk mengidentifikasi tren perubahan dan efektivitas optimalisasi sistem dari waktu ke waktu. Ketiga, peneliti melakukan konfirmasi silang antara data internal perusahaan dengan sumber eksternal seperti pemberitaan media, laporan publik BRI, serta literatur akademik terkait core banking system dan CRM.

Penelitian ini dilakukan secara tidak langsung melalui studi dokumentasi terhadap data publik dan internal Bank BRI yang diperoleh selama periode April–Juni 2024.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui pemanfaatan Core Banking System – BRISPOT dan SAP Customer Relationship Management (CRM) terbukti memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja keuangan, khususnya Return on Asset (ROA)

a. Kinerja Keuangan BRI Tahun 2022–2023 (Indikator ROA)

**Tabel 1 Perbandingan Kinerja Keuangan BRI
2022-2023**

Indikator Keuangan	Tahun 2022	Tahun 2023	Perubahan
			17,54
Laba Bersih (juta rupiah)	51.408.207,00	60.425.048,00	%
Total Aset (juta rupiah)	1.865.639.010,00	1.965.007.030,00	5,33%
Return on Assets (%)	2,76%	3,08%	0,32%

Sumber: data diolah. 2025

Data laporan keuangan menunjukkan bahwa Return on Assets (ROA) BRI mengalami kenaikan dari 2,76% pada 2022 menjadi 3,08% pada 2023. Peningkatan ROA ini menandakan peningkatan efisiensi dengan mana aset perusahaan digunakan untuk menghasilkan keuntungan. Bersamaan dengan itu, laba bersih naik sebesar Rp9,01 triliun, dari Rp51,4 triliun pada tahun 2022 menjadi Rp60,4 triliun pada 2023, sementara total aset juga meningkat dari Rp1,865 triliun menjadi Rp1,965 triliun. Peningkatan ROA tersebut tidak lepas dari fungsi sinergis dari dua sistem utama yang dieksekusi secara kohesif oleh kantor pusat dan kantor cabang, yaitu BRISPOT dan SAP CRM.

b. Peran BRISPOT terhadap Efisiensi Kredit Mikro dan ROA

**Tabel 2 Perkembangan Fitur dan Layanan Digital BRI
2022-2023**

Sistem	Tahun 2022	Tahun 2023	Perubahan
BRISPOT	142 fitur	157 fitur	+ 15 fitur
SAP CRM	8,007 layanan	9,007 layanan	+ 1,000 layanan

Sumber: *Financial Presentation BRI 2022 & 2023*

Hasil dokumentasi dari BRISPOT mengungkapkan bahwa pada tahun 2022, ada 142 fitur untuk memfasilitasi operasi kredit mikro. Pada tahun 2023, jumlah ini meningkat menjadi 157 fitur, dengan upaya pengembangan berkonsentrasi pada tiga dimensi utama:

- Produktivitas: Penggabungan fitur seperti visibilitas KPI, radar CASA, dan dukungan akuisisi QRIS telah mempercepat distribusi kredit dan pengumpulan dana berbiaya rendah.
- Efisiensi: Fitur termasuk scheduled marketing dan automated AGF registration telah merampingkan proses dan mengurangi beban kerja manual.
- Manajemen Risiko: Fitur credit restructuring mendukung dalam mitigasi risiko kredit bermasalah.
- Penggunaan BRISPOT oleh lebih dari 100.000 operator lapangan di seluruh Indonesia telah mempercepat prosedur verifikasi, pemantauan, hingga pencairan kredit. Konektivitas langsung yang dibangun antara cabang dan kantor pusat juga mempercepat aliran pelaporan, pemantauan kinerja, dan penyesuaian kebijakan kredit. Hal ini secara efektif mendorong peningkatan kualitas kredit mikro dan efisiensi proses bisnis, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan ROA.
- Peran SAP CRM dalam Penguatan Customer Centricity dan Peningkatan Loyalitas
- Dari perspektif hubungan pelanggan, SAP CRM berfungsi sebagai instrumen penting dalam mendukung metodologi yang berpusat pada pelanggan. Menurut data internal, jumlah layanan CRM yang digunakan melonjak dari 8.007 layanan pada tahun 2022 menjadi 9.007 layanan pada tahun 2023, mencerminkan peningkatan sebesar 12,49%. Pertumbuhan ini menggambarkan peningkatan aktivitas dalam pemanfaatan CRM di kantor cabang, yang secara bersamaan mendukung pelaksanaan strategi pusat.
- SAP CRM memfasilitasi pelacakan interaksi pelanggan, segmentasi pasar, personalisasi produk, dan inisiatif pemasaran digital. Melalui sistem ini, kantor pusat memungkinkan untuk merumuskan strategi pemasaran berbasis data, sementara kantor cabang dapat dengan mahir menyesuaikan pelaksanaannya. Selain itu, CRM meningkatkan pendapatan

non-bunga melalui inisiatif cross-selling dan up-selling, yang secara positif mempengaruhi profitabilitas dan loyalitas pelanggan.

- h. Sinergi Kantor Pusat–Cabang dalam Digitalisasi Sistem
- i. Temuan penting dalam wacana ini adalah bahwa kemandirian optimasi BRISpot dan CRM tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi tetapi juga pada kolaborasi yang efektif antara kantor pusat dan kantor cabang. Kantor pusat memenuhi peran penting dalam perencanaan, pengembangan fitur, dan pembuatan kebijakan strategis, sedangkan kantor cabang berfungsi sebagai pelaksana utama yang menerjemahkan strategi menjadi layanan nyata di lapangan.
- j. Sistem BRISpot memberdayakan kantor pusat untuk memantau kinerja antrian kredit mikro secara real-time, sementara CRM membangun saluran komunikasi dua arah antara kantor pusat dan cabang untuk pelaporan dan umpan balik layanan. Integrasi ini meningkatkan akurasi, kecepatan, dan skalabilitas proses kerja.
- k. Implikasi terhadap ROA dan Kinerja Bank
- l. Penggabungan efisiensi kredit mikro (BRISpot) dan penguatan loyalitas pelanggan (SAP CRM) memuncak dalam efek sinergis yang meningkatkan ROA. Tahun 2023 menjadi bukti keberhasilan transformasi digital Bank BRI, yang berorientasi pada efisiensi dan kepuasan pelanggan. Eskalasi ROA dari 2,76% menjadi 3,08% mencerminkan pemanfaatan aset bank yang lebih produktif, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan pendapatan — baik bunga maupun non-bunga.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Penelitian ini menemukan bahwa optimalisasi

penggunaan BRISpot dan SAP CRM memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja keuangan Bank BRI, khususnya melalui indikator Return on Assets (ROA). BRISpot berperan penting dalam mempercepat proses penyaluran kredit mikro di kantor cabang, meningkatkan efisiensi kerja, dan memperkuat transparansi proses. Sementara itu, SAP CRM berkontribusi dalam memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui pengelolaan data yang terintegrasi dan personalisasi layanan. Keduanya berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas operasional dan pertumbuhan pendapatan non-bunga. Keberhasilan sistem ini tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh sinergi organisasi antara kantor pusat dan cabang. Kolaborasi ini menjadi kunci dalam menerjemahkan strategi digital menjadi praktik pelayanan nyata di lapangan. Peningkatan ROA dari 2,76% menjadi 3,08% selama periode 2022–2023 mencerminkan keberhasilan tersebut, sekaligus menunjukkan bahwa transformasi digital dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi perbankan nasional.

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini, maka saran atau rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Bagi Bank BRI, disarankan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan implementasi sistem digital seperti BRISpot dan SAP CRM di seluruh kantor cabang dan unit operasional. Fungsionalitas BRISpot dapat ditingkatkan melalui penggabungan fitur yang digerakkan oleh kecerdasan buatan untuk memfasilitasi penilaian kredit yang dipercepat dan tepat, selain memperluas jangkauan segmentasi layanan untuk mencakup tidak hanya kredit mikro tetapi juga kategori ritel lainnya. Mengenai SAP CRM, Bank BRI disarankan untuk meningkatkan integrasi sistem dengan berbagai saluran layanan digital untuk menumbuhkan pengalaman pelanggan yang omnichannel dan kohesif. Selain itu, manajemen pusat harus secara sistematis menilai pengaruh sistem ini terhadap kinerja keuangan cabang dengan memanfaatkan indikator tambahan seperti Cost to Income Ratio (CIR), Net Interest Margin (NIM), dan metrik loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, temuan dapat berfungsi sebagai referensi ilmiah bagi komunitas akademik dalam menambah literatur mengenai hubungan antara transformasi digital dan kinerja keuangan perbankan. Penelitian ini berkontribusi pada wacana teoritis terkait penerapan konsep penciptaan nilai TI, efisiensi operasional, dan paradigma perbankan yang berpusat pada pelanggan, yang dapat lebih maju dalam kerangka ekonomi digital dan sistem informasi manajemen. Diantisipasi bahwa metodologi kualitatif berpusat pada dokumen, seperti yang disajikan di sini, juga akan mewakili contoh alternatif metodologi terkait dalam konteks transparansi data. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dan masih terbatas pada data sekunder. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengujian

empiris secara kuantitatif, guna menguji hubungan sebab-akibat antara sistem digital dan kinerja keuangan pada Bank secara Statistik. Penggunaan metode regresi atau modal (SEM/PLS) dapat memberikan gambaran yang lebih kuat dan generalisasi yang lebih luas terhadap penemuan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. W., & Sunarsi, D. (2020). PENGARUH RETURN ON ASSET DAN RETURN ON EQUITY TERHADAP DEBT TO EQUITY RATIO PADA PT. KALBE FARMA, TBK. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4, 105–114. <https://doi.org/https://doi.org/10.30868/ad.v4i01.738>
- Amruddin. (2022). Keabsahan Data Penelitian Kualitatif. In F. Sukmawati (Ed.), *Metodologi Penelitian Kualitatif* (p. 149161). Pradina Pustaka.
- Bank Indonesia. (2011). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/1/PBI/2011 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum*.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. S. Fatmawati, Ed.). Bumi Aksara.
- Hery. (2021). *Analisis Laporan Keuangan-Integrated And Comprehensive*. : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata* (F. Husaini, Ed.). Anak Hebat Indonesia.
- Kreger, A. (2023, June). *Digital Banking Trends in Customer Experience in 2023*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.35852.80005>
- Loho, B., Elim, I., & Walandouw, S. K. (2021). ANALISIS RASIO LIKUIDITAS, SOLVABILITAS, AKTIVITAS DAN PROFITABILITAS UNTUK MENILAI KINERJA KEUANGAN PADA PT. TANTO INTIM LINE. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9, 1368–1374. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.35539>
- Lóska, Gergely, & Uotila, Juha. (2023). Digital Transformation in Corporate Banking: Toward a Blended Service Model. *California Management Review*, 66(3), 93–115. <https://doi.org/10.1177/00081256231207429>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE.
- Saputra, F., & Nofrialdi, R. (2022). Analysis Effect Return on Assets (ROA), Return on Equity (ROE) and Price Earning Ratio (PER) on Stock Prices of Coal Companies in the Indonesia Stock Exchange (IDX) Period 2018-2021. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 3(1), 82–94. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v3i1.1238>
- Satriadi, Moeins, A., Agusven, T., Sjukun, & Sumardin. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (M. Suardi, Ed.). CV. Azka Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=xvHAEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Sujarweni, V. W. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS & EKONOMI* (1st ed.). Pustakabarupress.