



---

## UPAYA MENINGKATKAN PEMAHAMAN DAN KEAMANAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO KEPADA NASABAH DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI KANTOR KCP AHMAD YANI

Lidia Sihotang<sup>1</sup>, Agustiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

[sibotanglidia36@gmail.com](mailto:sibotanglidia36@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

---

Diserahkan tanggal 01 Maret 2023 | Diterima 16 Maret 2023 | Diterbitkan tanggal 31 Maret 2023

---

### **Abstract:**

Bank BRI launched the BRI Mobile Banking (Brimo) application with the aim of improving services to customers and making it easier for customers to make transactions. With the BRImo application, the mindset of customers and bank employees needs to be changed and adapted to using the mobile banking application. This dedication article aims to explain efforts to increase understanding and security in using the BRImo application for BRI Bank customers at the KCP Ahmad Yani Pekanbaru office. The method used is customer service, interviews and problem solving by the service team. By providing direct explanations to customers about the benefits, convenience and security of using the BRImo application, users can increase their trust in using the application.

**Keywords:** Customer Service, Brimo, BRI KCP Ahmad Yani, Satisfaction

---

### **Abstrak :**

Bank BRI meluncur aplikasi BRI Mobile Banking (Brimo) dengan tujuan meningkatkan pelayanan jasa kepada nasabah dan mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan adanya aplikasi BRImo, pola pikir nasabah dan karyawan bank perlu diubah dan beradaptasi dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Artikel pengabdian ini bertujuan untuk menjelaskan upaya meningkatkan pemahaman dan keamanan dalam penggunaan aplikasi BRImo kepada nasabah Bank BRI di kantor KCP Ahmad Yani Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah pelayanan nasabah, wawancara dan pemecahan masalah oleh tim pengabdian. Dengan memberikan penjelasan langsung kepada nasabah mengenai manfaat, kemudahan dan keamanan dalam penggunaan aplikasi BRImo meningkatkan pengguna rasa percaya nasabah menggunakan aplikasi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Nasabah, Brimo, BRI KCP Ahmad Yani, Kepuasan

---

Copyright © 2023, Author

This is an open-access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



## PENDAHULUAN

Berisi Perkembangan Teknologi dan informasi yang semakin berkembang setiap hari membawa perubahan besar terhadap sektor bisnis termasuk di sektor industri perbankan di Indonesia. Setiap perusahaan perbankan bersaing dengan bekerja lebih efektif dan efisien guna menjaga kelangsungan operasional perusahaannya. Pertumbuhan bank yang beroperasi di Indonesia yang semakin banyak, berdampak persaingan perbankan semakin ketat, sehingga mendorong industri perbankan untuk beradaptasi terhadap perkembangan sosial dan pola perilaku manusia. Berdasarkan penelitian Lintang Sari et al., (2018) dengan dukungan perkembangan teknologi, pergeseran paradigma gaya hidup masyarakat berubah dan memicu peningkatan perkembangan transaksi non tunai dari tahun ke tahun. Transaksi non tunai adalah alat pembayaran yang menggunakan media seperti kartu, ATM, cek, kartu kredit, dan e-money. Sehingga perkembangan transaksi non tunai semakin berkembang di Indonesia. Perkembangan transaksi non tunai yang semakin cepat juga harus disertai dengan keamanan yang memadai.

Berdasarkan penelitian (Purba, dkk., 2020) mengatakan Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi menuntut keamanan dan sistem pembayaran yang efektif, sehingga mengurangi risiko yang timbul dari kurangnya pemahaman atas penggunaan teknologi dan perkembangan informasi. Teknologi dan informasi berguna untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan responsive. Perbankan meningkatkan pelayanan melalui pengenalan mobile banking. M-banking merupakan inovasi dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh industri perbankan untuk memenuhi kebutuhan dan mempermudah transaksi nasabah. M-banking dapat diakses menggunakan telepon seluler dengan mengunduh dan menginstal aplikasi oleh nasabah untuk dapat digunakan. M-banking merupakan salah satu produk non tunai yang dapat mempercepat dan mempermudah nasabah melakukan transaksi dilengkapi dengan fitur keamanan yang baik karena saat pendaftaran dihubungkan dengan Kartu Tanda penduduk (KTP), nomor telepon dan email yang terdaftar di buku rekening sehingga tidak dapat siapa saja mendaftar M-banking menggunakan nomor rekening nasabah lain. Untuk meminimalisir penyalahgunaan melalui M-banking, dalam pendaftaran M-banking dilengkapi dengan OTP (*One Time Password*), yaitu kode yang hanya dapat diperoleh melalui perangkat yang dimiliki oleh nasabah dan password yang hanya diketahui oleh nasabah. Layanan mobile banking dapat diakses dimana saja dan kapan saja serta telah dimiliki oleh hampir semua bank konvensional dan syariah di Indonesia.

Menurut Azmi et al., (2018) perbankan memungkinkan untuk mengembangkan strategi bisnis melalui fitur-fitur adaptif perbankan digital dengan memperhatikan rasa nyaman, aman dan kehandalan layanan kaitannya dalam memberi informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan tabungan, proses transaksi dan tutup tabungan. Melalui mobile banking pihak perbankan mampu meningkatkan efisiensi serta efektivitas kegiatan operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah bank, memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih nyaman, sehingga dimana saja dan kapan saja nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman serta dengan adanya mobile banking.

Berdasarkan survey populix (goodstats.id), Bank BCA berhasil menempati posisi pertama penggunaan aplikasi mobile banking mencapai 60% pada tahun 2022, di posisi kedua Bank BRI dengan total pengguna 26%, di posisi ketiga Bank Mandiri sebesar 25%, di keempat Bank BNI

dengan total pengguna 23%, diikuti Bank BSI 9% total pengguna, Bank Bank CIMB Niaga dan Bank Permata total pengguna 5%, di posisi ketujuh Bank BTN sebesar 4%, diikuti Bank Danamon dan Bank BJB masing-masing pengguna sebesar 2%. Hingga saat ini pertumbuhan pengguna M-banking terus meningkat, hal ini tidak terlepas dari program dari Bank dalam memberikan pelayanan dan kemudahan kepada pengguna M-banking untuk bertransaksi. Terdapat sejumlah alasan yang melatar belakangi nasabah untuk menggunakan aplikasi mobile banking untuk melakukan transaksi keuangan. Alasan pertama yang diungkapkan responden ialah penggunaan M-banking yang praktis sebesar 87%, kedua efisien waktu sebesar 80%, ketiga mudah digunakan sebesar 77%, keempat mudah melacak transaksi finansial sebesar 76%, kelima lebih nyaman 63%, diikuti memiliki banyak fitur sebesar 47%, ketujuh terintegrasi dengan e-commerce sebesar 45%, delapan terintegrasi dengan e-wallet 42%, sembilan lebih nyaman 40%, sepuluh direkomendasikan keluarga atau teman 15%. Temuan lebih lanjut mengungkapkan bahwa sebesar 25% penggunaan M-banking menggunakan aplikasi 2 sampai 3 kali dalam 1 minggu, sebanyak 19% menggunakan aplikasi M-banking setiap hari, dan sebesar 9% menggunakan aplikasi M-banking sebanyak 1 kali dalam waktu 1 bulan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018), Mobile Banking adalah aplikasi yang diluncurkan oleh sektor perbankan untuk memberikan inovasi pelayanan terhadap nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui ponsel seperti SMS banking, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Layanan perbankan yang ditawarkan oleh Mobile Banking meliputi:

1. Transfer dana
2. Informasi saldo
3. Mutasi rekening
4. Informasi nilai tukar
5. Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, dan asuransi)
6. Pembelian (pulsa isi ulang dan saham)

Bank BRI adalah salah satu Bank yang memanfaatkan kemampuan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan meluncurkan produk aplikasi BRI Mobile Banking (BRImo) pada akhir bulan Februari tahun 2019. Aplikasi BRImo adalah aplikasi digital dari bank BRI yang lebih modern, inovatif, dan jauh lebih lengkap dari sebelumnya. BRImo mempunyai kelebihan pada aplikasi yaitu menggabungkan tiga dalam satu fungsi transaksi perbankan, yaitu mobile banking, internet banking, dan uang 2 elektronik atau Tbank dalam satu aplikasi (Siska, dkk., 2022). Aplikasi BRImo memberikan layanan internet banking, call BRI, info BRI, dan Bank BRI, membuka rekening tabungan baru, pengecekan mutasi rekening dapat kita pilih dengan menu hari ini, kemarin, satu minggu, satu bulan atau memilih tanggal mutasi yang ingin dilihat, melakukan pembelian Pulsa, Token Listrik, melakukan pembayaran Briva, pembayaran tagihan listrik, Telepon, Setor tunai dan tarik tunai, Top up Brizzi, Top up dompet digital, melakukan transfer sesama BRI atau ke Bank lain, cek saldo tabungan, cek transaksi, QR Pedagang, dan fitur pelayanan lainnya.

Walaupun sudah diluncurkan dalam waktu yang lama, namun masih banyak nasabah yang tidak paham dalam menggunakan aplikasi BRImo. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya banyaknya nasabah yang tidak mengetahui apa itu *mobile banking*, hal ini terkait

kurangnya sosialisasi tentang layanan mobile banking, selain itu kurangnya pemahaman dalam pengguna layanan berbasis digital, yang menyebabkan kurangnya minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (Lubis, 2021). Sebagian besar tidak mau menggunakan aplikasi karena takut akan penipuan yang mengatas namakan aplikasi BRImo, mengakibatkan banyak nasabah tidak berminat untuk menggunakan aplikasi BRImo. Menurut Chellappa dan Pavlaou (2002), sebuah perusahaan harus mampu mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data. Sedangkan menurut Part dan Kim, keamanan adalah kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi online (Kim et al., 2004). Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah pendapat responden tentang kenyamanan saat bertransaksi secara online dengan kewanaman yang terjamin. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) terkhususnya di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Pekanbaru. Kurangnya pemahaman nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo dan tidak menggunakan aplikasi BRImo karena takut dengan penipuan yang mengatas namakan aplikasi BRImo sehingga pihak Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani menugaskan mahasiswa magang untuk menjelaskan kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo dan menjelaskan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi BRImo, kemudahan dalam bertransaksi, dan manfaat lainnya dalam penggunaan aplikasi BRImo serta keamanan yang terjamin dan bebas dari penipuan. Adapun tujuan dari pelaksanaan layanan operasional mahasiswa magang agar paham dan berminat menggunakan aplikasi BRImo agar dapat merasakan kemudahan transaksi melalui aplikasi BRImo serta aman dalam penggunaannya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah, bagaimana meningkatkan pemahaman dan keamanan dalam menggunakan aplikasi mobile banking oleh nasabah.

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pendekatan observasi, wawancara, dan penjelasan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang akan dipakai dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah adalah memberikan pemahaman kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Pekanbaru dalam tata cara dan kewanaman penggunaan aplikasi BRImo. Subjek Sasaran dalam pengabdian ini melalui pelayanan nasabah adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yan Pekanbaru. Alat yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan nasabah ini diantaranya adalah handphone, paket internet dan pulsa. Melalui pendekatan observasi, wawancara dan penjelasan mahasiswa magang kepada nasabah diperoleh survey mengapa masih banyak nasabah yang tidak mau menggunakan aplikasi BRImo sebagai berikut :

1. Masih banyak nasabah yang tidak mengetahui apa itu aplikasi Brimo, mengakibatkan nasabah tidak menggunakan pelayanan dari aplikasi BRImo.
2. Masih banyak nasabah yang tidak memahami cara penggunaan aplikasi BRImo.
3. Nasabah kurang kurang mengetahui kegunaan dari aplikasi BRImo, yang mengakibatkan banyak nasabah yang tidak ingin menggunakan jasa layanan dari aplikasi BRImo.
4. Masih banyak nasabah tidak ingin menggunakan aplikasi BRImo disebabkan takut akan penipuan yang mengatasnamakan aplikasi BRImo.

Dari hasil survei mahasiswa magang pelayanan nasabah ini dilakukan penjelasan pemahaman dan keamanan kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo. Mahasiswa magang memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan mengenai BRImo mulai dari kegunaan,

manfaat, dan fitur-fitur yang sudah tersedia di aplikasi BRImo serta keamanan yang terjamin dalam setiap transaksinya. Nasabah yang tidak paham dalam penggunaan aplikasi BRImo, setelah dijelaskan dan nasabah menjadi tertarik, kemudian diarahkan untuk mendaftar BRImo dengan ketentuan nomor telepon dan email masih aktif dari pertama membuka rekening tabungan, ada KTP asli dan yang mendaftar adalah pemilik rekening. Setelah terbentuknya akun BRImo nasabah, mahasiswa kemudian menjelaskan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi BRImo serta menggunakannya dan cara menghindari adanya penipuan dengan tidak menelusuri link palsu yang diberikan melalui WhatsApp dengan mengatasnamakan bank BRI dengan tujuan membobol akun BRImo.



**Gambar 1.** BRI Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pendekatan observasi, wawancara, dan penjelasan deskriptif kualitatif. Pendekatan yang akan dipakai dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah adalah memberikan pemahaman kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Pekanbaru dalam tata cara dan kewanasan penggunaan aplikasi BRImo. Subjek Sasaran dalam pengabdian ini melalui pelayanan nasabah adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yan Pekanbaru. Alat yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan nasabah ini diantaranya adalah handphone, paket internet dan pulsa.

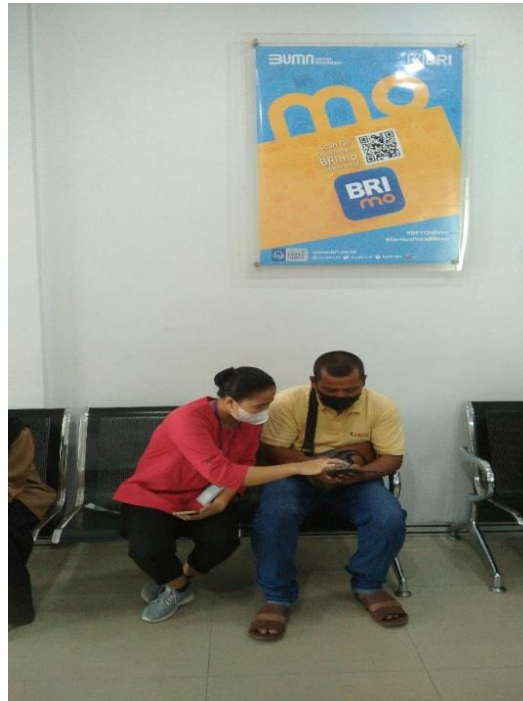
## **PEMBAHASAN**

Setelah mencatat dan memahami informasi yang didapatkan dari nasabah, dan mendengarkan penjelasan dari petugas, maka mahasiswa magang melakukan olah dan analisis informasi untuk memetakan pemecahan masalah. Berdasarkan hal tersebut kemudian dilakukan

tindakan pelayanan nasabah dengan memberikan pemahaman secara langsung kepada nasabah di BRI KCP Ahmad Yani Pekanbaru dalam menggunakan aplikasi BRImo, tujuan penggunaan aplikasi BRImo untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, adapun keunggulan dalam penggunaan aplikasi BRImo sebagai berikut:

1. Dapat membuka rekening tabungan baru  
Pada aplikasi BRImo kita bisa melakukan pembukaan rekening baru tanpa harus datang Bank dengan syarat harus sudah memiliki KTP, nomor telepon yang aktif, alamat email yang aktif, pulsa minimal 2.000 agar kode OTP BRI masuk ke nomor telepon yang ingin didaftar, serta uang setoran pertama untuk membuka rekening.
2. Dapat melakukan penarikan dan setor tunai tanpa kartu  
Jika nasabah tidak memiliki kartu ATM, cip kartu ATM tidak terbaca lagi, kartu ATM rusak, atau kartu ATM terblokir dari sistem, nasabah tetap dapat melakukan transaksi tarik tunai dan setor tunai dengan menggunakan aplikasi BRImo di mesin ATM.
3. Melakukan transaksi transfer  
Kita juga dapat melakukan transfer tanpa harus datang ke bank atau ke mesin ATM, cukup dengan menggunakan aplikasi BRImo dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik transfer sesama BRI atau keluar Bank BRI. Dalam aplikasi BRImo nasabah juga dapat melakukan QR pedagang dan transfer secara internasional.
4. Bisa melakukan pembayaran tagihan  
Dengan menggunakan aplikasi BRImo nasabah dapat melakukan pembayaran seperti pembayaran listrik, telkom, briva, LTMPPT, pasca bayar, PDAM, pendidikan, TV Kabel dan internet, asuransi, cicilan dan kartu kredit.
5. Dapat melakukan transaksi Top Up  
Dalam aplikasi BRImo nasabah tidak perlu lagi datang ke mesin ATM untuk melakukan top up Brizzi, cukup menggunakan aplikasi BRImo nasabah dapat melakukan top up Brizzi dimana saja dan kapan saja. Untuk top up dompet digital seperti LinkAja, Dana, Shopeepay, Ovo, Gopay dan i.saku dapat dilakukan di Aplikasi BRImo, melakukan pembelian pulsa dan streaming.
6. Dapat melihat laporan keuangan  
Dalam aplikasi BRImo, nasabah dapat melihat apa saja mutasi yang terjadi hari ini, kemarin, satu minggu, satu bulan, bahkan dapat melihat tanggal untuk melihat mutasi tanpa harus pergi ke Kantor BRI atau ke mesin ATM terdekat, dalam aplikasi BRImo jugat terdapat menu catatan keuangan dimana dapat melihat pengeluaran, pemasukan dan laporan dari transaksi yang dilakukan.
7. Dapat melakukan investasi  
Dalam aplikasi BRImo nasabah dapat melakukan investasi Brights, DPLK BRI, e-SBN, RDN, Deposito tanpa harus pergi ke kantor BRI.
8. Dapat melakukan iuran dan donasi  
Dalam aplikasi BRImo nasabah dapat membayar iuran BPJS kapan saja dan dimana saja serta dapat memberi donasi kepada yang membutuhkan melalui menu Donasi.

9. Dapat membeli tiket perjalanan  
Nasabah cukup memiliki aplikasi BRImo maka untuk tiket perjalanan dapat di beli di aplikasi. Terdapat menu KAI dan Travel untuk tike perjalanan.
10. Dapat membayar pajak dan Rrtribusi  
Dalam aplikasi BRImo nasabah dapat melakukan pembayaran seperti membayar paspor, kena tilang polisi dan lainnya.
11. Dan lain-lainnya.



**Gambar 2.** Kegiatan PelayananNnasabah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melakukan pelayanan nasabah di kantor BRI KCP Ahmad Yani Pekanbaru disimpulkan permasalahan nasabah adalah kurangnya pemahaman nasabah dalam tata cara dan fungsi dari fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi BRImo. Dan dengan adanya pelayanan nasabah oleh mahasiswa magang menjelaskan kepada nasabah secara detail cara menggunakan aplikasi BRImo dan kegunaan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Dari penjelasan mahasiswa magang banyak nasabah yang telah membuka rekening tabungan sebelumnya tertarik untuk mengaktifkan aplikasi BRImo di telepon pintar mereka, dan banyak juga nasabah yang membuka rekening baru setuju untuk langsung mengaktifkan aplikasi BRImo. Kepada nasabah usia dewasa ke atas akan kita jelaskan dengan sangat rinci dan biasanya meminta kepada nasabah untuk menuliskan User Id, Password, PIN keamanan transaksi BRImo, nomor yang di daftar di Brimo, dan tidak alamat email agar meminimalisir lupa dan berujung Brimo terblokir. Tim pengabdian sudah menyampaikan materi tentang pemahaman kepada nasabah untuk menggunakan aplikasi BRImo, diharapkan setelah penyampaian tentang tata cara penggunaan BRImo ini dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan aplikasi BRImo (Ramadani & Azmi, 2022). Berdasarkan survey, pengabdian masyarakat memberikan hasil yang baik melalui penjelasan yang mudah di pahami oleh nasabah menyakinkan nasabah akan keamanan aplikasi BRImo dalam penggunaannya dapat membangun rasa percaya nasabah untuk mengaktifkan aplikasi BRImo.

## SIMPULAN

Berisi Hasil yang dicapai melalui pelayanan nasabah ini adalah:

1. Penjelasan yang di berikan oleh tim mahasiswa magang diterima secara positif oleh nasabah dilihat dari penggunaan aplikasi BRImo yang semakin meningkat.
2. Nasabah merasakan manfaat akan kemudahan bertransaksi di aplikasi BRImo dengan memanfaatkan fitur yang tersedia di aplikasi.
3. Nasabah merasakan tingkat keamanan dalam penggunaan aplikasi BRImo yang terjamin aman.

Pelayanan nasabah dilaksanakan di Bank BRI tepatnya di Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Pekanbaru dengan memberikan penjelasan tentang tatacara penggunaan aplikasi BRImo, manfaat serta keamanan yang terjamin untuk menarik minat nasabah menggunakan aplikasi BRImo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P., & Hastriana, A.Z. 2022. Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur dan Keamanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Alkasb: *Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70-89.
- Ardila, G., & Azmi, Z. 2023. Upaya Meningkatkan Pemahaman Nasabah terhadap Penggunaan BRI Mobile PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru. *Joong-Ki: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 20-25.
- Azmi, Z., Nasution, A.A., & Muda, I. 2018. Information System Integration, Knowledge Management, and Management Accounting Adaptibility. In Proceedings of the International Conference of Science, Technology, Engineering, Environmental and Ramification Researches. *Article*. (Vol. 1, pp. 1887-1894).
- BRI. 2021. Sejarah Berdirinya BRI Bank Tertua Sejak Era Panjajahan. *Artikel*. Diakses pada portal <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210702175647-83-662446/sejarah-berdirinya-bri-bank-tertua-sejak-era-panjajahan>
- Chellappa, R.K., & Pavlou, P.A. 2002. Perceived Information Security, Financial Liability And Consumer Trust in Electronic Commerce Transactions. *Logistics Information Management*, 15(5/6), 358-368.
- Emillia, S., Zainul, M., & Mayvita, P.A. 2022. Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi Brimo untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus BRI Unit Sungai Lulut). AL-ULUM: *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(2).
- GoodStats. 2022. Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022. *Artikel*. Diakses pada portal <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>
- Kim, J.L., Lee, H.C., & Kim, H.J. 2004. Factors Affecting Online Search Intention and Online Purchase Intention. *Seoul Journal of Business*, 10(2), 27-48.
- Kiswara, N.D. 2021. Penerapan Pelayanan Internet Banking dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara *Disertasi*. Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung.
- Kompas. 2022. Orang Indonesia Lebih Andalkan Mobile untuk Transaksi Online. *Artikel*. Diakses dari portal <https://tekno.kompas.com/read/2022/07/06/20050037/orang-indonesia-lebih-andalkan-mobile-banking-dan-e-wallet-untuk-transaksi?page=all>
- Lintangsari, N.N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W.F. 2018. Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai terhadap Stabilitas Sistem Keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 47-62.

- Lubis, M.V.A. 2021. Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Disertasi*. (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- OJK. 2022. Digital Banking: Permudah Akses Layanan Perbankan di Masa Pandemi. *Artikel*. Diakses dari portal <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>
- OJK. 2022. Layanan Digital Banking. *Artikel*. Diakses dari portal <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>
- Purba, R.A., Sudarso, A., Silitonga, H. P., Sisca, S., Supitriyani, S., Yusmanizar, Y., & Novita, A.D. 2020. Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi. Tk: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadani, L., & Azmi, Z. 2022. Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi & Manajemen*, 2(2), 287-299.