
IMPLEMENTASI BRI MOBILE DALAM TRANSAKSI PERBANKAN DI KABUPATEN ALOR

Oleh

Inestiko Laukuang

Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas
Nusa Cendana

E-mail: inestikolaukuang18@gmail.com

Article History:

Received: 23-12-2025

Revised: 02-01-2026

Accepted: 26-01-2026

Keywords: Implementasi,
BRI Mobile, Transaksi,
Layanan, Perbankan,
Kemudahan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi BRI Mobile Dalam Transaksi Perbankan Di Kabupaten Alor serta faktor faktor yang mempengaruhinya. BRI Mobile sebagai aplikasi perbankan digital diluncurkan secara massal oleh Bank Rakyat Indonesia sejak tahun 2019 untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi ATM atau kantor bank. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci pegawai bank dan nasabah pengguna BRI Mobile di Kabupaten Alor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi BRI Mobile di Kabupaten Alor diterima dengan baik dan dinilai berhasil, karena aplikasi ini menawarkan kemudahan, kepraktisan, serta efisiensi waktu dan tenaga dalam bertransaksi. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi BRI Mobile meliputi: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Pengaruh Sosial, Nasabah, dan Keamanan. Hambatan utama yang dihadapi adalah faktor usia, khususnya nasabah lansia, yang kurang memahami teknologi dan rentan terhadap risiko keamanan siber atau penipuan link palsu yang mengatasnamakan Bank Rakyat Indonesia. Secara keseluruhan, BRImo telah meningkatkan pelayanan digital perbankan dan memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat di Kabupaten Alor.

PENDAHULUAN

Teknologi yang berkembang semakin pesat saat ini berdampak pada terjadinya pergeseran kehidupan manusia. Kecanggihan teknologi saat ini telah menentukan pola hidup manusia dalam kehidupan bermasyarakat, salah satunya dalam sektor keuangan dan layanan perbankan. Saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu 'keharusan'. Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang berfungsi mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan

yaitu Mobile banking. Mobile Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Mobile Banking tidak akan bisa berjalan maksimal apabila tidak di sertakan hal pendukung, yaitu telepon seluler dan internet. Setiap nasabah yang memiliki dua komponen pendukung tersebut, maka akan bisa mendapatkan fasilitas Mobile Banking. Penggunaan Mobile Banking ini di harapkan dapat memudahkan nasabah dalam menerima layanan perbankan dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Bagi perbankan yang menjalankan bisnis jasa berdasarkan asas kepercayaan, salah satu faktor terpenting dalam pertumbuhan dan keberhasilan usaha adalah kepuasan dan loyalitas nasabah. Kepuasan dan loyalitas nasabah suatu bank akan mendorong mereka untuk menghargai hubungan mereka dengan bank tersebut serta tetap menggunakan jasa yang ditawarkan walaupun terdapat pesaing lain. Peningkatan kepuasan nasabah dengan cara penerapan strategi bisnis ini dapat dijadikan indikator kunci keberhasilan bagi bank tersebut guna mengembangkan bisnis yang lebih efektif. Suatu bank dikatakan berhasil dalam meningkatkan kualitasnya tidak terlepas dari kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dalam hal kepercayaan, keamanan, serta kenyamanan. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kemampuan bank dalam meningkatkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang ditawarkan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan salah satunya dapat dilihat dari faktor keamanan suatu produk dan kemudahan yang diberikan sehingga mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah.

Salah satu perusahaan perbankan yang menyediakan aplikasi mobile banking yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (BRI). Aplikasi keuangan digital BRI yaitu BRI Mobile (Brimo) dirilis sejak Februari 2019 dan Mobile banking BRI (brimo) sudah diterima oleh sebagian besar nasabah BRI di Indonesia. Produk layanan yang disediakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia ini juga membantu nasabah maupun pihak bank itu sendiri karena adanya mobile banking yang disediakan oleh BRI maka nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya teller dan atau customer service.

Mobile Banking BRI ini bertujuan membantu memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui ponselnya agar nasabah tidak perlu ke ATM atau bank lagi dalam melakukan transaksi. Penerapan pelayanan ini semata-mata dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BRI. Mobile banking BRI juga diharapkan dapat mengurangi ketidakpraktisan metode manual serta menawarkan kepraktisan bagi nasabah.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga mengungkapkan bahwa transaksi perbankan melalui platform mobile banking BRI ini mengalami peningkatan yang pesat dikarenakan mendapat respon yang baik dari nasabah. Begitu pula di Kabupaten Alor. Di Kabupaten Alor sendiri Bank Rakyat Indonesia (BRI) sudah berdiri kurang lebih sekitar 30 tahun dan jumlah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang terdapat di Kabupaten Alor sebanyak 9 Bank (BRI). Perkembangan jaringan internet seakan menjadi kebutuhan primer dan smartphone menjadi barang yang sangat penting di era sekarang ini, dalam hal ini mempengaruhi bisnis berbasis teknologi digital yang dikenal dengan Financial Technology (Fintech). Fintech adalah gabungan dari jasa keuangan melalui teknologi yang dapat merubah model bisnis

menjadi modern. Masyarakat Kabupaten Alor yang merupakan nasabah aktif pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kabupaten Alor juga memanfaatkan Fintech yang ditawarkan pihak bank guna mendapatkan banyak kemudahan dan kepraktisan dalam hal bertransaksi agar mengurangi Metode konvensional (manual) perbankan yaitu, nasabah datang ke bank untuk bertransaksi. bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain di bank yang sama atau bank yang berbeda, mereka harus datang ke bank, mengisi blanko transfer dan mengantri untuk dilayani oleh petugas. Cara ini sangat tidak efisien, karena perlu waktu cukup banyak hanya untuk melakukan transfer. Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank memanfaatkan Fintech dalam hal menentukan penawaran layanan mobile banking.

Mobile Banking BRI (brimo) sendiri juga menyiapkan berbagai fitur yang bisa diakses oleh pengguna yaitu fitur transfer antar dan sesama bank, top up Brizzi, top up dompet digital, top pulsa/data, pembelian token listrik, pembayaran Briva dan fitur transaksi tarik tunai dan setor tunai tanpa kartu atau Cardless.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Implementasi BRI Mobile Dalam Transaksi Perbankan Di Kabupaten Alor".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif sebagai gambaran dari suatu keadaan atau peristiwa secara sistematis dan faktual dengan susunan yang akurat. Ada beberapa tujuan khusus dalam penelitian deskriptif yaitu untuk memecahkan masalah aktual yang dihadapi dan untuk mengumpulkan data atau informasi yang jelas yang akan disusun dan kemudian dianalisis. Jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang mengambil bahan dari lapangan bukan berupa bilangan-bilangan, namun berupa kalimat-kalimat, dan gambar-gambar. Maka bahan-bahan yang sudah dikumpulkan kemudian bisa menjadi jawaban dari yang dibutuhkan peneliti. Objek dari penelitian ini adalah Masyarakat pengguna BRI Mobile di Kabupaten Alor.

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif juga dipahami sebagai metode penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016). Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh luas dan mendalam.

Analisis data Pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Data Collection (Pengumpulan Data) Kegiatan utama dalam setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam

semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi.

2. Data Reduction (Reduksi Data) Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstrakan dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Fungsinya untuk menajamkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, menggolongkan, dan mengorganisasi sehingga interpretasi dapat ditarik. Data yang diperoleh dari proses wawancara nantinya akan diseleksi dan diorganisir melalui teknik pengkodean (coding) dan tulisan ringkas. Dalam mereduksi data, data yang tidak relevan dipisahkan dari data yang relevan dengan penelitian. Jadi, data yang digunakan diharapkan benar-benar data yang valid.
3. Data Display (Penyajian Data) Dalam Penelitian Kualitatif, proses penyajian data yang sudah disederhanakan dalam bentuk deskripsi dengan maksud supaya data yang sudah dikumpulkan mudah dipahami dan dikuasai oleh peneliti sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat.
4. Verifikasi dan kesimpulan merupakan tahap akhir dari proses analisis data. Penarikan kesimpulan adalah tahap untuk mendapatkan hasil. Supaya kesimpulannya benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian maka dilanjutkan dengan tahap verifikasi data. Jadi dapat dipahami bahwa tiga tahapan dalam menganalisis data yang diperoleh di lapangan yaitu dilakukan pengumpulan data-data atau merangkum data yang sudah diperoleh, kemudian dilanjutkan dengan penyajian data yang sudah disederhanakan dalam bentuk deskripsi yang mudah dipahami, setelah itu diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian maka harus dilakukan verifikasi data secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi BRI *Mobile* Dalam Transaksi Perbankan di Kabupaten Alor

Implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut (Mulyadi, 2015). Berkaitan dengan pengertian tersebut, Bank sebagai suatu lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana, serta jasa-jasa bank kepada masyarakat (Sihotang & Hudi, 2023) mempunyai berbagai program dan inovasi dalam implementasinya sebagai lembaga keuangan, tidak terkecuali Bank Rakyat Indonesia yang merupakan Bank umum tertua di Indonesia.

Adapun dalam melakukan inovasi dalam dunia perbankan, Bank Rakyat Indonesia pada tahun 2019 mulai meluncurkan aplikasi BRI *Mobile* secara massal bagi para nasabahnya untuk memudahkan proses transaksi secara digital. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan ibu Endah A Bakri selaku RM Konsumer kantor BRI Cabang Kalabahi bahwa pada Februari 2019 BRI *Mobile* mulai dijalankan pihak BRI di Kabupaten Alor.

"BRI Mo di jalankan oleh pihak bank BRI pada tahun 2019 tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi nasabah. BRI Mo menyediakan berbagai fitur yang dapat diakses seperti transfer antar dan sesama bank setor dan tarik tunai top up pulsa dan masih banyak lagi fitur fitur yang dapat di akses oleh nasabah guna kemudahan dalam bertransaksi"

Implementasi ini merupakan bentuk transformasi digital perbankan yang dilakukan

oleh BRI untuk menyesuaikan dengan kebutuhan zaman, di mana teknologi *Mobile* menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Fitur-fitur BRI *Mobile* yang beragam memberikan alternatif transaksi yang lebih fleksibel dan efisien dibandingkan layanan konvensional.

Sedangkan untuk nasabah Bank BRI, berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, diketahui bahwa mereka mulai mengenal dan menggunakan BRI^{Mo} sejak 2021 hingga pertengahan 2025. Hal ini disampaikan oleh seorang nasabah Aksa Duka yang seorang pegawai swasta.

"Sa baru tau bri punya aplikasi tahun 2023 itupun pada saat sa mau buka rekening bri jadi sa dikasi tahu kalo BRI punya aplikasi. Kalo sosialisasi tidak saya tidak tahu soalnya saya pakai dan tahu BRI^{Mo} pada saat mau buka rekening baru dan disarankan untuk pakai dari petugas BRI"

Saudari Aksa Duka baru mulai menggunakan BRI^{Mo} sejak tahun 2023. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi secara menyeluruh di Kabupaten Alor, sehingga informasi ini diketahui pada saat ingin menggunakan jasa Bank BRI.

"Kalo sa su pake BRI dari awal masuk kuliah dikupang, itu tahun 2019 tapi itu transaksi masih langsung di atm. Kalo tahu BRI^{Mo} itu pas tahun 2021 karena covid jadi sa cari cara supaya tidak keluar rumah, pas cari di internet baru tahu kalo ada BRI^{Mo}, tidak ada sosialisasi secara langsung, saya tau BRI^{Mo} itu pas lihat story BRI di facebook"

Saudara Jeki Hasan yang merupakan seorang nasabah dan seorang pegawai koperasi, yang mulai menggunakan jasa Bank BRI pada tahun 2019, namun BRI^{Mo} mulai digunakan pada tahun 2021, penyebabnya karena ketidaktahuan mengenai aplikasi BRI^{Mo}, menurut narasumber ketidaktahuan ini disebabkan kurangnya sosialisasi secara langsung dan menyeluruh di Kabupaten Alor.

"Kalau untuk permasalahan sosialisasi itu, sebenarnya sudah banyak upaya yang pihak bank lakukan dalam mengenalkan BRI^{Mo} kepada nasabah adalah dengan cara melakukan edukasi tentang manfaat penggunaan BRI^{Mo} pada saat nasabah datang melakukan pembukaan rekening atau datang untuk mengurus kartu ATM yang hilang, selain itu juga melakukan promosi dan sosialisasi melalui sosial media dan kita juga ada program namanya memBRI^{Mo}kan indonesia jadi memBRI^{Mo}kan indonesia kita dapat data dari kantor pusat nasabah-nasabah yang belum terregistrasi BRI^{Mo} kita akan datang atau kita akan telepon untuk mereka memasang aplikasi Brimo"

Terkait dengan keluhan sejumlah nasabah mengenai kurangnya kegiatan sosialisasi dari pihak Bank BRI, ibu Merlince Retnatina Malote selaku Costumer Service Bank BRI Cabang Kalabahi menjelaskan bahwa sebenarnya pihak bank telah melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Kegiatan ini telah dilaksanakan dengan melakukan edukasi tentang manfaat penggunaan BRI^{Mo} pada saat nasabah melakukan aktivitas perbankan seperti pembukaan rekening baru, pengurusan kartu ATM yang hilang dan melakukan promosi dan sosialisasi dalam beberapa kesempatan, baik di lingkungan masyarakat umum maupun di institusi pendidikan seperti sekolah-sekolah. Fokus utama dari program sosialisasi ini memang ditujukan kepada kalangan milenial dan para pekerja kantor, mengingat kelompok ini dinilai lebih akrab dengan teknologi digital dan cenderung lebih mudah dijangkau melalui saluran promosi digital seperti media sosial maupun buletin elektronik.

Sementara itu, bagi kelompok masyarakat yang berada di luar generasi milenial, pendekatan berbeda diterapkan melalui program yang dikenal dengan nama “MemBRImokan Indonesia”. Dalam program ini, pegawai BRI secara aktif melakukan pendataan terhadap nasabah yang belum menggunakan aplikasi BRImo. Setelah itu, nasabah-nasabah tersebut akan dihubungi secara personal, baik dengan cara didatangi langsung maupun melalui sambungan telepon. Tujuan dari kontak ini adalah untuk mendorong mereka agar mulai mengunduh dan menggunakan BRImo.

Pada akhirnya, seberapa jauh pun strategi implementasi dijalankan, indikator keberhasilan yang paling utama tetap bergantung pada kepuasan nasabah dan meningkatnya jumlah pengguna aktif BRImo. Dalam konteks ini, pengalaman langsung dan testimoni para pengguna menjadi tolak ukur nyata sekaligus validasi atas keberhasilan program yang telah dirancang oleh pihak bank.

“BRImo dibuat agar nasabah yang ingin melakukan transaksi menjadi mudah apabila ada nasabah yang mengalami kehilangan kartu ATM atau kartu ATM nya lupa di bawa tidak jadi masalah karena nasabah dapat mengakses atau bertransaksi lewat BRImo.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Wildhan Marwan selaku Costumer Service Bank BRI Cabang Kalabahi. Implementasi BRImo di Kab Alor cukup baik dengan dibuktikan respon masyarakat yang menilai bahwa produk ini praktis dan memudahkan, apalagi disaat situasi genting dan lupa untuk membawa kartu ATM serta uang tunai. BRI *Mobile* tidak hanya menjadi pelengkap, melainkan juga pengganti alternatif ketika nasabah menghadapi kendala fisik seperti kehilangan atau kelupaan membawa kartu ATM. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi BRI *Mobile* diarahkan untuk mendukung aksesibilitas transaksi secara menyeluruh.

“BRImo terlalu sangat membantu sa kk eee, pas sa keluar tidak bawa dompet sa hanya butuh hp dengan internet saja sa su bisa ambil uang di atm pakai BRImo, yang buat sa senang itu kalau mau cek pengeluaran atau pemasukan tidak perlu repot-repot buat rekening koran soalnya dengan BRImo sa langsung bisa liat hanya dengan satu kali klik”

Wawancara yang dilakukan dengan saudara Ian Djaha selaku kurir Shoope Express dan nasabah Bank BRI, menyatakan pendapat yang positif mengenai BRImo sama seperti yang disampaikan oleh Pegawai Bank BRI mengenai cukup baiknya implementasi BRImo dimana memudahkan dalam proses transaksi apalagi disaat kelupaan dompet untuk sekedar membawa kartu ATM ataupun uang tunai. Oleh sebab itu, menggunakan BRImo memberikan kelebihan pada kepraktisannya dibandingkan harus melakukan transaksi manual yang membutuhkan banyak tenaga dan waktu.

Keputusan Penggunaan BRImo Pada Masyarakat di Kabupaten Alor

Di tengah pesatnya kemajuan teknologi saat ini, ekonomi digital telah tumbuh menjadi salah satu elemen penting dalam kehidupan masyarakat modern. Secara umum, ekonomi digital merujuk pada aktivitas ekonomi yang dilakukan dengan bantuan jaringan internet serta perangkat digital, yang bertujuan untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan efektif (Ariyani, 2022). Menyadari pentingnya transformasi ini, Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank konvensional terbesar di Indonesia turut mengambil peran aktif dalam mendukung perkembangan tersebut. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah dengan menghadirkan aplikasi BRImo, sebuah layanan digital berbasis teknologi yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan

transaksi perbankan bagi nasabah.

Dalam konteks digitalisasi ekonomi, kenyamanan dan kepuasan nasabah menjadi aspek krusial yang memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan tertentu—termasuk aplikasi BRImo. Pengambilan keputusan oleh konsumen umumnya diawali dengan pengenalan terhadap suatu kebutuhan atau permasalahan, yang kemudian mendorong pencarian informasi mengenai berbagai alternatif solusi. Selanjutnya, pengguna akan mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dari masing-masing pilihan, sebelum akhirnya memilih produk atau layanan yang dianggap paling mampu menjawab kebutuhannya (Khoiriyah & Putra, 2022).

Mengacu pada proses tersebut, BRI berupaya memberikan solusi atas tantangan transaksi konvensional, khususnya dalam situasi ketika nasabah tidak memiliki uang tunai atau kartu ATM namun tetap harus melakukan transaksi penting. Untuk menjawab kebutuhan ini, BRI menawarkan sebuah inovasi yang tergolong unik dan berbeda, yakni melalui aplikasi BRImo. Aplikasi ini tidak hanya menjadi sarana pengganti layanan fisik, tetapi juga menawarkan kepraktisan yang sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat modern.

Keunggulan-keunggulan yang dimiliki BRImo pun telah diakui melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai BRI Cabang Kalabahi dan sejumlah nasabah pengguna layanan ini. Informasi yang diperoleh memberikan gambaran mengenai manfaat nyata dari penggunaan aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari nasabah, terutama dalam hal kecepatan, fleksibilitas, dan kemudahan akses transaksi kapan pun dan di mana pun.

"BRImo ini punya banyak fitur yang memudahkan dalam transaksi contohnya fitur tarik tunai tanpa kartu, fitur ini lebih praktis karena kita tidak perlu lagi bawa kartu dan dompet, penggunaannya lebih praktis dan efisien karena hanya butuh hp dan aplikasi BRImo kita sudah bisa tarik uang. Aplikasi ini juga aman, selama BRImo mulai digunakan di Alor ini tidak ada nasabah yang datang mengeluh atau komplain tentang aplikasi BRImo ini terutama fitur tarik tunai ini, karena sistem tarik tunai ini hanya berlaku 5 menit saja, kalau dalam 5 menit tidak ada transaksi maka kode yang ada akan hangus/kedaluwarsa"

Pernyataan dari Ibu Aina A. Jariah selaku Supervisor Bank BRI Cabang Kalabahi, menggambarkan salah satu keunggulan BRImo yaitu fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dimana transaksi dapat lebih mudah dilakukan lewat Handphone tanpa perlu membawa kartu ATM. Selain itu keamanannya pun terjamin berkat sistem pengaman ganda dimana jika transaksi lewat dari limit batas 5 menit maka akan resmi dibatalkan agar menghindari bahaya pemeretasan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

"Pake BRImo tu enak anak, kalo mama mau kirim kasi anak di Kupang tu mama tidak perlu pi cari ATM lagi mama tinggal kirim saja lewat BRImo, dulu sebelum pakai BRImo mama sering sekali bolak balik bank, tapi sekarang pas pakai BRImo mama banyak transaksi pakai itu"

Wawancara dengan mama Aksamina Karimale yang merupakan seorang ASN dan selaku nasabah BRI dan pengguna BRImo sejak tahun 2022 turut mengungkapkan pandangannya mengenai keunggulan fitur dari BRImo. Menurut beliau, fitur-fitur yang disediakan BRImo ini sangat membantu dalam mempermudah transaksi karena tidak lagi mengharuskan melakukan transaksi langsung ke ATM secara fisik, sehingga risiko-risiko seperti kartu tertelan oleh mesin atau diblokir tidak lagi menjadi kekhawatiran. Selain

praktis, fitur ini juga memberikan rasa aman bagi nasabah.

Berbagai manfaat dari fitur-fitur BRImo serta kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI menunjukkan bahwa program digitalisasi ini memang memberikan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo. Meskipun demikian, seperti halnya program lainnya, implementasi BRImo tentu tidak luput dari beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian dan bahan evaluasi ke depan terutama bagi pihak bank sebagai penyelenggara layanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis telah melakukan wawancara lanjutan kepada sejumlah nasabah Bank BRI untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai pengalaman mereka serta pandangan mereka terhadap pelaksanaan program BRImo, baik dari sisi kelebihan maupun kekurangan yang masih perlu diperbaiki.

"BRImo membantu nasabah dalam melakukan transaksi akan tetapi masih ada hambatan yang dialami pihak bank dalam mengenalkan BRImo kepada nasabah, hambatannya itu seperti nasabah yang sudah lanjut usia dan keterbatasan perangkat atau handphone yang mereka gunakan"

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Aina A. Jariah selaku Supervisor Bank BRI Cabang Kalabahi. Implementasi BRImo di Kab Alor memberikan Keuntungan dan kemudahan dalam bertransaksi akan tetapi masih ada hambatan yang di peroleh yaitu pengenalan BRImo kepada nasabah yang sudah lansia. Terdapat dua faktor utama penghambat implementasi BRI *Mobile* adalah usia dan teknologi. Pertama, banyak nasabah lanjut usia yang kesulitan menggunakan aplikasi digital karena ketidakterbiasaan terhadap teknologi. Kedua, tidak semua masyarakat memiliki ponsel pintar yang kompatibel dengan aplikasi BRI *Mobile*, terutama di daerah dengan keterbatasan jaringan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Diana Aziz selaku Petugas Operasional Kredit Bank BRI Cabang Kalabahi. Hambatan yang dialami pada saat pengenalan BRImo Kepada nasabah adalah tidak semua nasabah punya hp dan faktor usia.

"Hambatan yang dialami dalam mengenalkan BRImo kepada nasabah adalah handphone yang bukan android dan karena faktor usia, untuk nasabah yang faktor usia ini dari pihak bank pun menjaga kemungkinan agar takutnya nanti ada orang tidak di kenal mengirim link penipuan mengatasnamakan pihak BRI dan nasabah lansia ini mengunjungi link tersebut"

Selain kesulitan teknis, pihak bank juga mempertimbangkan aspek keamanan digital. Nasabah lanjut usia dianggap rentan terhadap kejahatan *cyber* seperti penipuan melalui tautan palsu. Oleh karena itu, kehati-hatian dalam proses edukasi menjadi penting agar implementasi BRI *Mobile* tidak justru menimbulkan risiko baru.

Implementasi BRI *Mobile* mengalami hambatan utama pada faktor usia pengguna dan keterbatasan perangkat teknologi. Hambatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut aspek edukasi dan keamanan digital yang harus diperhatikan secara serius.

Faktor Faktor yang Mempengaruhi Implementasi BRI *Mobile* Dalam Transaksi Perbankan di Kabupaten Alor

Faktor faktor yang mempengaruhi implementasi BRI *Mobile* dalam transaksi perbankan di Kabupaten Alor yaitu,

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dimana Proses Transaksi yang Cepat dan kecepatan dalam menyelesaikan transaksi melalui aplikasi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Aplikasi ini memungkinkan pengguna melakukan transaksi

tanpa proses yang rumit, mengurangi waktu yang dibutuhkan dibandingkan transaksi manual di bank. aksesibilitas fitur yang lengkap seperti transfer antar bank, setor tarik tunai tanpa kartu, pembayaran via BRIVA, top-up e-wallet, dan lainnya, memudahkan pengguna melakukan berbagai transaksi dalam satu platform. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan bersama Reza Mowata yang merupakan nasabah pengguna BRI Mobile di Kabupaten Alor.

"Kalau menurut sa faktor yang mempengaruhi sa untuk pakai BRImo itu karena faktor kemudahan dan praktis kaka, karna sa kalau mau transaksi tu sa tidak perlu buang waktu atau harus pergi lagi ke BRILink atau ATM pokonya menurut sa ni BRImo terlalu berikan banyak kemudahan untuk kita dalam transaksi"

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa informan tersebut memilih menggunakan BRI Mobile karena memudahkan informan dalam melakukan transaksi.

2. Kualitas Layanan dan Dukungan dari Bank yang memberikan pelayanan ramah dan edukatif terutama petugas bank, memberikan edukasi tentang penggunaan aplikasi, termasuk cara mengatasi kendala yang mungkin muncul. Ini membantu meningkatkan rasa percaya terhadap nasabah yang merupakan pengguna baru serta tersedianya bantuan langsung melalui fitur di aplikasi maupun layanan pelanggan dari bank mempermudah pengguna melaporkan masalah dan mendapatkan solusi yang cepat, meningkatkan rasa aman dan kepercayaan. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan bersama saudari Sherly Boling yang merupakan nasabah pengguna BRI Mobile di Kabupaten Alor.

"Faktor yang mendorong sa untuk pake brimo menurut sa karena praktis dan kualitas layanan yang baik, karena selama sa pake brimo belum pernah alami kendala apapun"

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa informan tersebut memilih menggunakan BRI Mobile karena praktis dan kualitas layanan yang baik dan selama menggunakan BRI Mobile informan belum pernah alami kendala apapun dalam melakukan transaksi.

3. Pengaruh sosial atau dukungan dari keluarga atau lingkungan sekitar yang sudah menggunakan layanan ini turut memperkuat motivasi pengguna baru untuk mencoba dan menggunakan BRI Mobile. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan bersama mama Yully Laumakan yang merupakan nasabah pengguna BRI Mobile di Kabupaten Alor.

"sa disarankan teman kerja untuk pake karna dia bilang brimo ni kasih banyak kemudahan dalam transaksi dan setelah sa pake sa rasa betul karna brimo kasih banyak kemudahan karna banyak fitur fitur yang su tersedia seperti top up dompet digital, bayar pake briva dan masih banyak fitur lagi kaka"

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa informan tersebut memilih menggunakan BRI Mobile karena faktor lingkungan atau disarankan oleh orang sekitar.

4. Pengalaman penggunaan, pengalaman penggunaan yang positif seperti tidak pernah terjadi masalah dalam melakukan transaksi dan ketersediaan fitur dalam BRImo yang sesuai dengan kebutuhan akan mendorong loyalitas nasabah untuk melakukan transaksi berkelanjutan. Adapun hasil wawancara yang dilakukan bersama Chory Febriani yang merupakan nasabah pengguna BRI Mobile di Kabupaten Alor.

"sa pake brimo su dari awal tahun 2021 sampai sekarang, sa rasa brimo kasih banyak"

kemudahan dan bantu sa untuk transaksi dengan cepat makanya sampai sekarang sa masih pake brimo dan untuk kendala juga sa belum pernah alami"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa nasabah tersebut memilih terus menggunakan BRI *Mobile* karena faktor pengalaman transaksi yang baik.

5. Kepuasan nasabah adalah perasaan puas yang didapatkan oleh konsumen karena mendapatkan *value* dari penyedia jasa. rasa puas akan produk atau fitur yang diberikan oleh pihak bank yaitu BRI *Mobile* akan mendorong nasabah untuk selalu menggunakan BRI *Mobile* dalam melakukan transaksi secara berkepanjangan. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan bersama Dewi Merlina yang merupakan nasabah pengguna BRI *Mobile* di Kabupaten Alor.

"sa jadi nasabah BRI su dari tahun 2019 tapi sa baru pake brimo pas tahun 2022 sampe sekarang dan sa rasa puas deng dia pu fitur fitur yang ada karena membantu sa sekali dalam transaksi, apa lagi sa jual beli barang online jadi sa kalo mau lakukan pembayaran lewat briva tu cepat dan mudah"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa nasabah tersebut menggunakan BRI *Mobile* karena faktor kepuasan yang di dapatkan nasabah dalam bertransaksi.

6. Faktor keamanan Penggunaan BRI *Mobile* dalam transaksi ialah Penggunaan OTP, enkripsi data, serta sistem verifikasi yang ketat dalam aplikasi membuat nasabah pengguna BRI *Mobile* di Kabupaten Alor merasa bahwa transaksi mereka aman dari ancaman kejahatan siber seperti pencurian data atau penipuan. Hal ini menjadi faktor utama yang menguatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh pihak bank. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan bersama Maria Lobang yang merupakan nasabah pengguna BRI *Mobile* di Kabupaten Alor.

"sa pake brimo su lumayan lama sekitar tahun 2023 dan sejauh ini sa rasa aman saja karena brimo pake username dan pasword terus kalo kita mau transaksi seperti tarik tunai dan setor tunai tu di lengkapi dengan kode otp dan ada batas waktu, terus kita pantau kita punya aktivitas uang keluar dan masuk ju mudah tanpa harus pi bank untuk buat rekening koran lagi"

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa informan tersebut menggunakan BRI *Mobile* karena faktor keamanan data karena di lengkapi dengan username dan pasword.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi BRI *Mobile* dalam transaksi perbankan di Kabupaten Alor serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Aplikasi keuangan digital BRI yaitu BRI *Mobile* (Brimo) dirilis sejak Februari 2019 dan *Mobile Banking* BRI (brimo) sudah diterima oleh sebagian besar nasabah BRI di Indonesia. Produk layanan yang disediakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia ini juga membantu nasabah maupun pihak bank itu sendiri karena adanya *Mobile Banking* BRImo yang disediakan oleh BRI maka nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya teller dan atau *customer service*.

Mobile Banking BRI ini bertujuan membantu memudahkan nasabah melakukan

transaksi melalui ponselnya agar nasabah tidak perlu ke ATM atau bank lagi dalam melakukan transaksi. Penerapan pelayanan ini semata-mata dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BRI. *Mobile Banking* BRI juga diharapkan dapat mengurangi ketidakpraktisan metode manual serta menawarkan kepraktisan bagi nasabah.

Implementasi BRI *Mobile* dalam transaksi perbankan di Kabupaten Alor berdasarkan hasil wawancara bersama pegawai Bank BRI Cabang Kalabahi dan Nasabah Pengguna BRI *Mobile* di Kabupaten Alor. Di dapati hasil bahwa cukup berhasil dan diterimanya Implementasi BRI *Mobile* di Kabupaten Alor. dimana nasabah yang telah dilakukan wawancara mengatakan bahwa kualitas aplikasi dan pelayanan memudahkan masyarakat dalam melakukan proses transaksi. Oleh sebab itu, menggunakan BRI *Mobile* memberikan kelebihan dan kepraktisan dibandingkan harus melakukan transaksi manual yang membutuhkan banyak tenaga dan waktu.

Berdasarkan hasil tersebut maka sesuai dengan teori implementasi yang menyatakan bahwa Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu Program. Pengertian implementasi yang dikemukakan oleh Hanifah Harsono (2002), dapat dikatakan bahwa implementasi adalah suatu kebijakan dalam penyelesaian keputusan demi tercapainya tujuan yang baik dengan bergantung bagaimana implementasi yang berjalan dengan baik dalam melaksanakan proses penyempurnaan akhir. Oleh karena itu suatu implementasi baik diharapkan dalam setiap program untuk terciptanya tujuan yang diharapkan (Harsono 2002). yang dalam hal ini program yang dimaksud adalah Aplikasi BRI *Mobile* yang bertujuan membantu memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui ponselnya agar nasabah tidak perlu ke ATM atau bank lagi dalam melakukan transaksi. Sebagai perwujudan dari implementasi suatu program, kepuasan konsumen menjadi suatu hal yang mutlak sehingga terjadinya keputusan penggunaan oleh para nasabah Bank BRI di Kabupaten Alor dalam menggunakan Aplikasi BRI *Mobile*.

Faktor faktor yang mempengaruhi implementasi BRI *Mobile* dalam transaksi perbankan di Kabupaten Alor didapat setelah peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat atau nasabah pengguna BRI *Mobile* Di Kabupaten Alor yaitu, Faktor kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan pihak bank BRI di Kabupaten Alor, Faktor kemudahan penggunaan layanan yang diberikan pihak bank BRI di Kabupaten Alor, Faktor kualitas layanan, Faktor keputusan penggunaan dan Faktor keamanan layanan. para nasabah cenderung menyukai dan memutuskan menggunakan Aplikasi BRI *Mo* sebab memiliki keunggulan dimana memiliki kemudahan dalam bertransaksi, serta menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, keamanan uang terjaga dan apabila terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi maka nasabah bisa langsung melaporkan ke pusat bantuan yang tersedia pada aplikasi BRI *Mobile*. Pada aplikasi BRI *Mobile* sendiri terdapat banyak fitur yang bisa di akses guna melakukan transaksi, seperti transfer antar dan sesama bank, *top up e wallet*, pembayaran melalui briva, *top up* pulsa/data, dan melakukan setor dan tarik tunai tanpa kartu. Serta yang terpenting, pelayanan dari pihak Bank BRI sangat baik dan ramah terutama dalam mengedukasi para nasabah baru.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, sesuai dengan penerapan teori keputusan penggunaan yang menyatakan bahwa proses dimana seorang pengguna mengenali

masalahnya terlebih dahulu, mencari informasi terkait sistem atau produk tertentu, lalu menguji seberapa baikkah masing-masing alternatif yang tersedia sehingga dapat memecahkan masalah yang ada, lalu diarahkanlah kepada keputusan penggunaannya (Khoiriyah & Putra, 2022). yang dalam hal ini program yang dimaksud adalah Aplikasi BRI *Mobile* yang bertujuan membantu memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui ponselnya agar nasabah tidak perlu ke ATM atau bank lagi dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa kemudahan menggunakan BRI *Mobile* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, pengguna merasa bahwa tampilan antar muka yang sederhana serta proses transaksi yang cepat dan aman memberikan pengalaman yang positif. Hal ini sejalan dengan penelitian Yoganda (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan aksesibilitas teknologi menjadi faktor utama dalam meningkatkan adopsi transaksi digital, terutama di daerah maupun komunitas yang masih bergantung pada teknologi konvensional. Selain aspek teknis, faktor sosial seperti dukungan dari petugas bank serta edukasi yang diberikan juga memperkuat persepsi kemudahan ini, yang secara tidak langsung meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. yang dalam hal ini program yang dimaksud adalah Aplikasi BRI *Mobile* yang bertujuan membantu memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui ponselnya agar nasabah tidak perlu ke ATM atau bank lagi dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, sesuai dengan penerapan teori kualitas layanan Menurut Arianto, (2018) kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan merasa puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan tersebut. yang dalam hal ini program yang dimaksud adalah Aplikasi BRI *Mobile* yang bertujuan membantu memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui ponselnya agar nasabah tidak perlu ke ATM atau bank lagi dalam melakukan transaksi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratnawaty (2020) dan Wahid & Sutrisno (2022), yang menunjukkan bahwa aspek kualitas layanan secara umum berperan besar dalam membangun loyalitas dan meningkatkan pengalaman positif pelanggan. Kualitas layanan yang tinggi membuat pengguna merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi, sehingga mereka cenderung lebih berkeinginan untuk terus menggunakan layanan ini secara berkelanjutan. Selain itu, aspek kecepatan dan kemudahan dalam menyelesaikan transaksi menambah nilai positif terhadap layanan tersebut. Hal ini penting, terutama di daerah yang masih banyak menghadapi kendala infrastruktur dan akses internet yang belum merata. Oleh karena itu, kualitas layanan yang tinggi mampu mengurangi hambatan tersebut dan meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut salah satu temuan penting yang diperoleh adalah bahwa faktor keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BRI *Mobile* di Kabupaten Alor. Hal ini didukung oleh teori keamanan dalam teknologi informasi dari Chiu dan Wang (2000), yang menyatakan bahwa aspek keamanan dan pengendalian resiko merupakan faktor kritis dalam menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aman

dan percaya diri dalam menggunakan BRI *Mobile* karena bank dan penyedia layanan telah menyediakan fitur keamanan seperti OTP, enkripsi data, dan sistem verifikasi yang ketat. Sebaliknya, faktor resiko, seperti kekhawatiran kehilangan dana ataupun data pribadi, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keamanan cukup matang di kalangan pengguna, serta adanya upaya bank untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya keamanan bertransaksi secara digital. yang dalam hal ini program yang dimaksud adalah Aplikasi BRI *Mobile* yang bertujuan membantu memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui ponselnya agar nasabah tidak perlu ke ATM atau bank lagi dalam melakukan transaksi.

Dari hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi BRI *Mobile* dalam transaksi perbankan di Kabupaten Alor serta faktor faktor yang mempengaruhi implementasi BRI *Mobile* dalam transaksi perbankan di Kabupaten Alor dipengaruhi secara positif oleh kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepuasan nasabah, serta persepsi keamanan yang baik di kalangan pengguna. Kepuasan pengguna berperan sebagai mediator utama yang meningkatkan minat penggunaan berkelanjutan. Praktik bank harus berfokus pada pengembangan fitur yang *user-friendly*, peningkatan keamanan, serta pemberian edukasi berkelanjutan kepada masyarakat untuk memastikan bahwa layanan ini mampu bersaing dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna. Lebih jauh lagi, penelitian ini memperkuat teori bahwa keberhasilan layanan teknologi digital bergantung pada keseimbangan antara faktor teknologi, kualitas layanan, dan kepercayaan pengguna, sehingga teknologi dapat diadopsi secara massif dan berkelanjutan dalam masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi BRI *Mobile* (BRImo) di Kabupaten Alor telah diterima dan digunakan oleh masyarakat karena kemudahan dalam melakukan transaksi, menghemat waktu dan tenaga, serta mampu memenuhi kebutuhan transaksi dengan praktis dan efisien. Penggunaan aplikasi ini juga sangat membantu saat nasabah lupa atau tidak membawa kartu ATM maupun uang tunai.
2. Berdasarkan hasil wawancara yang di peroleh faktor faktor yang mempengaruhi implementasi BRI *Mobile* di Kabupaten Alor meliputi kepuasan nasabah terhadap layanan, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, keputusan untuk menggunakan, dan aspek keamanan. Keberhasilan aplikasi ini didukung oleh keamanan transaksi, pelayanan ramah dari bank, serta fitur lengkap seperti transfer, top up, pembayaran, dan setor tarik tunai tanpa kartu yang memudahkan pengguna.
3. Secara internal, Bank BRI dinilai mampu membaca peluang dan mengantisipasi ancaman melalui infrastruktur teknologi yang kuat, jaringan ATM yang luas, serta kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjang keberhasilan implementasi BRI *Mobile* dan meningkatkan penerapan layanan digital perbankan BRI di Kabupaten Alor.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afiah N dan Hamzah H. (2021). Faktor faktor yang mempengaruhi minat menggunakan layanan mobile payment. Jurnal economic, 9(1),125-136.
- [2] AFIFAH, Vivi; WAHID, Ayi; SUTRISNO, Heri. Meningkatkan Kepuasan Pengguna BRI Mobile di DKI Jakarta. IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika, 2022, 6.2: 81-90.
- [3] Ayu, P. A. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BRI di Kota Jember (Studi pada Nasabah BRI Gen Y dan Gen Z) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).
- [4] Barusman, M. Y. S. (2013). Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct-Performance Paradigm Di Indonesia. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 1(1).
- [5] B Sundari dan Pradivta Alfatihah. 2021. Pengaruh Transaksi Perbankan Elektronik (Electronic Banking) terhadap kinerja keuangan entitas publik perbankan. Jurnal ilmiah ekonomi bisnis. volume 26. No 1.
- [6] Chopipa, Fifip. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Klik bca terhadap Kepuasan Nasabah. (online).<http://repository.uinjkt.ac.id/>
- [7] Diah A. Pitaloka (2022). Pengaruh efisiensi, kemudahan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu bank syariah indonesia.
- [8] Dzakisyah Alyus Mubarak dan Muhammad Heru Akhmadi. 2022. Implementasi sistem aplikasi pembayaran digital payment dalam pelaksanaan pembayaran berbasis cashless di masa pandemi covid – 19. Jurnal manajemen keuangan Publik. Vol. 6 No 2.
- [9] Dearmelliani Tarigan dan Kristoko Dwi Hartomo. 2022. Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai cardless pada aplikasi Brimo Menggunakan PIECES. Jurnal teknologi informasi volume 19. No 2. 153-166.
- [10] Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Online Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Kcp Gatot Subroto 2. Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2019, 2(2), 1128–1136.
- [11] Kamarudin, J., Nursiah, N., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 1(2), 11-18.
- [12] Muh Nurrahman. (2022). Pengaruh Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI unit Lapai Sulawesi Tenggara.
- [13] MARGININGSIH, Ratnawaty. Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 2020, 7.1: 24-31.
- [14] Pika, P. A. T. P., Darmaastawan, K., Dewiningrat, A. I., & Latupeirissa, J. J. P. (2022). Antesenden Minat Menggunakan BRI Mobile (BRImo) Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Sesetan, Denpasar. Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 22(2), 1053-1059.
- [15] Rizky Putri Ayu. 2022. Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki mutu layanan pada BRI Kantor cabang Jember.

-
- [16] Rahayu Ningsih dan Rizky Ramadini Febrinda. 2022. Kesiapan Digitalisasi Pembayaran non tunai di pasar rakyat. Jurnal ekonomi dan kebijakan publik, 3 (2). 87-100.
- [17] Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA, LAYANAN PERBANKAN DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN. In Jurnal Akuntansi AKTIVA (Vol. 4, Issue 2).
- [18] Syamtoro B. (2020). Pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Bri Syariah Kebayoran Baru. Jurnal ilmiah wahana pendidikan, 6(4), 1014,1020.
- [19] Transmisi Kebijakan Moneter di Indonesia Menuju Era Ekonomi Digital 2020. Departemen Kebijakan Ekonomi dan Moneter, Bank Indonesia. 2020.
- [20] Wahyuningsih, N. & Novitasari N. (2018). Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan internet banking pada Bank Muamalat Al- Amwal: jurnal ekonomi dan perbankan syariah, 10 (20), 295-314.
- [21] <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- [22] <https://bri.co.id/brimo>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN