

# Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian

<sup>1</sup>Ninda Ayu Wigi Trisnaningrum\*, <sup>2</sup>Sishadiyati, <sup>3</sup>Ec. Wiwin Priana

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

<sup>2,3</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email Corresponding: [21011010024@student.upnjatim.ac.id](mailto:21011010024@student.upnjatim.ac.id)

## ABSTRAK

### Kata Kunci:

Bank Rakyat Indonesia  
BRImo  
Digital Transformation  
Mobile Banking  
Customer Services

Transformasi digital di sektor perbankan adalah langkah penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan bagi masyarakat. Artikel ini membahas tentang upaya Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam meningkatkan adopsi aplikasi BRImo melalui program "MemBRImokan Indonesia" di Kantor Cabang Krian. Upaya tersebut meliputi edukasi dan sosialisasi kepada nasabah tentang fitur dan manfaat BRImo, serta mendorong pembukaan rekening dan aktivasi akun BRImo. Artikel ini juga membahas tentang upaya BRI secara keseluruhan dalam meningkatkan brand awareness BRImo melalui promosi di media sosial dan kolaborasi dengan berbagai pihak. Artikel ini menggambarkan pengamatan dan pengalaman penulis selama magang, serta bagaimana aplikasi BRImo berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan literasi digital dan kemudahan akses layanan perbankan.

## ABSTRACT

### Keywords:

Bank Rakyat Indonesia  
BRImo  
Digital Transformation  
Mobile Banking  
Customer Services

The digital transformation of the banking sector is crucial in improving accessibility and efficiency of services for the public. This article delves into Bank Rakyat Indonesia's (BRI) efforts to boost adoption of its BRImo application through the "MemBRImokan Indonesia" program at the Krian Branch. These efforts encompass educating and informing customers about BRImo's features and benefits, while also encouraging account opening and activation. Additionally, the article explores BRI's overall endeavors to elevate BRImo's brand awareness through social media promotions and collaborations with various entities. This article presents the author's observations and internship experiences, highlighting how the BRImo application contributes to community empowerment by fostering digital literacy and facilitating access to banking services.

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



## I. PENDAHULUAN

Teknologi modern berdampak sangat signifikan dalam berbagai aspek, terutama dalam bisnis, yang berfungsi sebagai penunjang keberhasilan dan solusi untuk beberapa masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Teknologi juga menjadi sumber informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan, karena meningkatnya pengguna internet setiap tahun di Indonesia, menurut hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat pengguna internet di Indonesia telah mencapai 78,19 persen pada 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa, yang berarti mayoritas masyarakat Indonesia menggunakan komputer dan smartphone untuk mengakses internet (Javier, 2024).

Banyaknya pengguna internet memberikan sebuah gambaran bahwa adanya transformasi digital bisa mudah diterima oleh masyarakat. Kemudahan dan efisiensi adalah hal yang diperhatikan dan dipilih oleh masyarakat dalam mengadopsi adanya transformasi teknologi, dengan ini maka mendorong banyak sektor harus semakin berkembang menyesuaikan dengan minat masyarakat.

Dorongan yang ada untuk terus bertransformasi ke teknologi digital ini juga merambah ke industri perbankan, dimana perbankan memanfaatkan hal ini sebagai sebuah peluang dengan cara menerapkan layanan

perbankan digital dalam penyelenggaraan kegiatan operasional perbankan. Menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan, 2018) Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Namun dengan semakin gencarnya transformasi digital ini dilaksanakan pada industri perbankan masih terdapat sebuah tantangan yang muncul yaitu adanya pesaing baru yang ada di sektor industri keuangan non-bank (*fintech*) yang ikut serta memanfaatkan sebuah peluang dari adanya transformasi digital ini seperti yang diungkapkan oleh Siti Nurjanah dan tim bahwa hal ini dapat mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital perbankan karena adanya penawaran yang diberikan oleh *fintech* dimana mereka menaarkan kemudahan transaksi tanpa adanya birokrasi yang rumit (Siti Nurjanah, Vilza Shalshabilla, n.d.).

Seiring dengan mulai merambahnya layanan perbankan digital, maka semakin banyak perusahaan perbankan yang membuat sistem layanannya sehingga menciptakan situasi yang kompetitif, dengan demikian perbankan harus hadir dengan inovasi dan ide baru sebagai daya tarik bagi nasabah. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan minat nasabah menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan. Dengan perkembangan teknologi, masyarakat, termasuk nasabah, berharap akan kenyamanan dalam pelayanan, karena kualitas pelayanan yang tinggi akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Sejalan dengan pendapat (Kasmir, SE, 2009), yang menjelaskan bahwa perbankan adalah lembaga keuangan yang memiliki tugas mengumpulkan dana dari masyarakat dan memberikannya kembali kepada masyarakat maka dengan demikian, perbankan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka. Kepuasan nasabah salah satu kuncinya adalah kualitas pelayanan, yang terletak pada kualitas pelayanan ketika perkembangan teknologi, informasi, dan ilmu pengetahuan yang semakin maju dan berkembang setiap hari membawa perubahan besar terhadap sektor bisnis, perdagangan, industri, dan jasa, termasuk sektor perbankan.

Bank Rakyat Indonesia, melalui aplikasi BRImo (*BRI Mobile Banking*) dan gerakan "MemBRImokan Indonesia," berupaya memfasilitasi transaksi perbankan digital dan memperluas jangkauan layanan ke berbagai lapisan masyarakat. BRImo dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.

Aplikasi BRImo diluncurkan pada akhir bulan Februari 2019, dengan tujuan utama melayani nasabah milenial melalui layanan digital seperti *fingerprinth*, *face recognition*, cek mutasi, dan fitur perbankan lainnya yang berbasis data internet. Aplikasi ini menggabungkan tiga fungsi transaksi perbankan dalam satu *platform*, yaitu mobile banking, internet banking, dan uang elektronik.

Direktur utama Bank Rakyat Indonesia Sunarso dalam keterangan resminya menyatakan bahwa *super app* BRImo terus melakukan inovasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai segmen. Inovasi ini mencakup penambahan fitur untuk investasi, gaya hidup, transportasi, serta fitur pendaftaran *merchant*, dll Selain itu, pada 17 November 2023, BRImo semakin lengkap dengan menghadirkan fitur QRIS antar negara (*cross-border*) yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi saat berbelanja di Singapura. Transformasi proses bisnis melalui digitalisasi yang dilakukan oleh BRI juga berhasil mengurangi risiko operasional dan biaya operasional (Irawati, 2023).

Mengutip dari penjelasan *investor relation* PT. Bank Rakyat Indonesia, melaporkan bahwa BRImo menjadi aplikasi *mobile banking* yang paling banyak diunduh oleh masyarakat di Indonesia di pertengahan tahun 2024. Tercatat kuartal I tahun 2024, BRImo telah digunakan oleh 33,5 juta *user*, meningkat 30,3% *year-on-year (yoy)* dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu. Selain itu, jumlah transaksi finansial *super app* BRImo sepanjang kuartal I 2024 telah tercatat 969 juta kali proses transaksi keuangan. Volume tersebut meningkat sebesar 55,2% *yoy* dibanding dengan kuartal I tahun lalu (Adi Wikanto, 2024).

Menurut (Putri & Marlius, 2022), pengguna mobile banking dapat membantu mengurangi masalah dan hambatan dalam sistem layanan perbankan manual. Salah satu keuntungannya adalah mengurangi aktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi nasabah yang biasanya melibatkan sistem antrian berdasarkan nomor urut, maka dengan adanya mobile banking ini nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu mengantre.

Upaya yang harus dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia secara menyeluruh adalah dengan meningkatkan *brand Awareness* pada aplikasi BRImo sehingga masyarakat semakin memperhatikan dan mempertimbangkan aplikasi ini secara lebih mendalam. Mengutip dari jurnal milik Afdhal yang menyebutkan

pendapat Aaker terkait pentingnya *Brand Awareness* sebagai kekuatan konsumen untuk memahami sebuah merek (Fadhilurrahman & Tantra, 2023). Langkah yang dilakukan dengan mempromosikan aplikasi BRImo pada sosial media dengan cakupan yang luas, serta mengadakan kolaborasi dengan sektor-sektor lain. Menyadari terkait kelebihan dari penggunaan mobile banking atau BRImo terhadap proses transaksi nasabah maka dengan dituliskannya artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman dan pengamatan selama magang di Bank BRI Kantor Cabang Krian.

## II. MASALAH

Ditengah pesatnya dan gencarnya perkembangan teknologi digital, terdapat beberapa masalah yang muncul dan harus menjadi perhatian bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian, berdasarkan identifikasi maka beberapa hal berikut yang menjadi masalah yang terjadi ketika proses adopsi BRImo di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian:

1. Kurangnya pemahaman tentang aplikasi BRImo, masih terdapat banyak nasabah yang hingga saat ini belum mengetahui fitur dan manfaat BRImo, sehingga mereka enggan untuk membuat akun BRImo dan menggunakan aplikasi tersebut.
2. Ketidaktahuan akan Keunggulan aplikasi BRImo, nasabah tidak mengetahui keunggulan yang ditawarkan oleh aplikasi BRImo dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional, seperti kemudahan transaksi dan akses, kecepatan, serta keamanan transaksi.
3. Nasabah merupakan pemilik rekening BRI dalam waktu yang cukup lama, hal ini juga menjadi sebuah permasalahan karena kurangnya perhatian para pemilik rekening lama dalam mengaktifkan akun aplikasi BRImo.



Gambar 1. Kantor Cabang BRI Krian

## III. METODE

Metode yang digunakan dalam artikel ini antara lain Observasi Partisipatif selama magang, penulis mengamati secara langsung interaksi nasabah dengan aplikasi BRImo. Wawancara informal percakapan dengan nasabah dan staf bank BRI KC Krian untuk mendapatkan wawasan tentang pengalaman mereka menggunakan BRImo, serta mengamati gerakan "MemBRImokan Indonesia" serta bagaimana gerakan ini diimplementasikan, termasuk upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia secara menyeluruh. Pendekatan ini memberikan gambaran empiris tentang bagaimana BRImo dan gerakan "MemBRImokan Indonesia" mempengaruhi komunitas dan membantu memberdayakan masyarakat melalui layanan perbankan digital.

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, berupa literatur, wawancara informal percakapan dengan nasabah dan staf bank BRI Kantor Cabang Krian untuk mendapatkan wawasan tentang pengalaman mereka menggunakan BRImo, serta observasi partisipatif yang dilakukan selama kegiatan magang dimana penulis mengamati secara langsung interaksi nasabah dengan aplikasi BRImo, serta mengamati gerakan "MemBRImokan Indonesia" dan bagaimana gerakan ini diimplementasikan.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengenalan Aplikasi BRImo



Gambar 2. Aplikasi BRImo

BRImo adalah platform perbankan digital yang memudahkan berbagai transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan. Pengamatan selama magang, penulis berkesempatan membantu nasabah dalam berbagai layanan perbankan, termasuk penggunaan aplikasi BRImo. Pengamatan menunjukkan bahwa BRImo diterima dengan baik oleh nasabah dari berbagai latar belakang, termasuk mereka yang sebelumnya kurang familiar dengan teknologi digital.

Wawancara informal dengan nasabah dan staf bank BRI KC Krian mengungkapkan bahwa BRImo tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan, tetapi juga meningkatkan literasi digital masyarakat. Nasabah merasa percaya dalam menggunakan teknologi digital untuk kebutuhan perbankan mereka. Staf bank BRI KC Krian juga mengapresiasi aplikasi ini karena mengurangi beban kerja mereka dalam menangani transaksi di kantor cabang.

Hal penting yang tidak boleh terlewat dalam melakukan proses pengenalan aplikasi BRImo kepada nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Krian adalah memaparkan keunggulan dari aplikasi BRImo itu sendiri, dimana fitur-fitur unggulan aplikasi BRImo diantaranya:

1. Pembukaan rekening tabungan baru  
Dengan aplikasi BRImo memungkinkan nasabah untuk membuat rekening baru tanpa harus datang ke kantor cabang. Dengan persyaratan memiliki KTP, nomor telepon aktif, alamat email aktif, pulsa minimal 2000 rupiah yang diperuntukkan untuk menerima kode OTP BRI, dan uang setoran pertama untuk membuka dan mengaktivasi rekening.
2. Penarikan dan Setor Tunai Tanpa Kartu (*cardless*)  
Nasabah dapat melakukan tarik tunai dan setor tunai tanpa kartu ATM (*cardless*), meskipun kartu ATM tidak terbaca, rusak, atau terblokir. Transaksi ini dapat dilakukan melalui aplikasi BRImo di mesin ATM.
3. Transaksi Transfer  
BRImo memungkinkan nasabah melakukan transfer uang kapan saja dan di mana saja, baik antar rekening BRI maupun ke bank lain. Aplikasi ini juga mendukung transfer melalui QR pedagang dan transfer internasional.
4. Laporan Keuangan  
Aplikasi BRImo memungkinkan nasabah melihat mutasi rekening harian, mingguan, dan bulanan. Terdapat juga menu catatan keuangan yang membantu nasabah melacak pengeluaran, pemasukan, dan transaksi lainnya.
5. Investasi  
BRImo memungkinkan nasabah melakukan investasi seperti Brights, DPLK BRI, e-SBN, RDN, dan deposito tanpa harus datang ke kantor BRI.
6. Pembayaran Tagihan  
Nasabah dapat membayar berbagai tagihan melalui BRImo, seperti listrik, telkom, BRIVA, LTMP, pasca bayar, PDAM, pendidikan, TV kabel dan internet, asuransi, cicilan, dan kartu kredit.
7. Transaksi Top Up  
BRImo memudahkan nasabah untuk melakukan top up Brizzi, dompet digital seperti LinkAja, Dana, ShopeePay, Ovo, Gopay, dan i.saku, serta pembelian pulsa dan layanan streaming.
8. Pembayaran Pajak dan Retribusi

- BRImo juga memungkinkan nasabah membayar berbagai pajak dan retribusi, seperti pembayaran paspor dan denda tilang polisi.
9. Pembelian Tiket Perjalanan  
Melalui BRImo, nasabah dapat membeli tiket perjalanan. Tersedia menu KAI dan Travel untuk memudahkan pembelian tiket kereta api dan perjalanan lainnya.
  10. Iuran dan Donasi  
Nasabah dapat membayar iuran BPJS dan memberikan donasi kepada yang membutuhkan melalui menu Donasi di aplikasi BRImo.

### Gerakan “MemBRImo-kan Indonesia”

Berdasarkan pengamatan penulis, langkah “MemBRImokan Indonesia” yang dilakukan di Bank BRI Kantor cabang Krian, antara lain

1. Melayani pembukaan rekening baru melalui aplikasi BRImo secara langsung dengan prosedur sebagai berikut, ketika nasabah hendak melakukan pembukaan rekening baru maka dengan petugas atau staf bank BRI Kantor Cabang Krian akan diarahkan untuk mengunduh aplikasi BRImo di apps store atau playstore, lalu nasabah akan dibantu untuk mengisi data diri yang diperlukan, setelah mengisi data diri maka data tersebut akan diverifikasi dan setelah itu rekening baru sudah terbentuk, dan untuk melakukan aktivasi rekening maka nasabah akan diarahkan untuk melakukan setor tunai tanpa kartu (cardless) di mesin atm yang ada di kantor cabang sesuai dengan minimal setoran berdasarkan jenis rekening yang dipilih oleh nasabah. Setelah rekening aktif maka nasabah akan diarahkan untuk menerbitkan kartu atm dan buku tabungan namun hal ini opsional.  
Setelah mengaktifkan rekening, maka nasabah akan diberi pengenalan singkat tentang fitur dan produk yang disediakan di aplikasi BRImo seperti layanan perbankan, asuransi, pembelian, pembayaran, dll. Serta nasabah akan dihimbau untuk senantiasa menjaga kerahasiaan dari akun BRImo dan mengingatkan untuk tidak memberi informasi apapun termasuk kepada karyawan BRI itu sendiri, dan hanya mengikuti petunjuk dari kontak resmi milik BRI. Selain mengarahkan pembukaan rekening secara online lewat BRImo, staf BRI Kantor Cabang Krian juga melakukan pengaktifasian BRImo kepada karyawan pemilik rekening payroll yang sebelumnya didaftarkan secara kolektif oleh perusahaan yang bersangkutan, hal ini dilakukan dengan prosedur sosialisasi fitur dan produk BRImo selain hanya untuk kepentingan transaksi gaji.
2. Memberi penawaran BRImo secara langsung kepada nasabah yang melakukan transaksi secara konvensional yang datang ke kantor cabang. Staf Bank Rakyat Indonesia dengan langkah proaktif akan menyebutkan terkait aplikasi BRImo dan apabila nasabah tersebut memang belum memiliki akun pada aplikasi BRImo maka staf akan memberi penawaran kepada nasabah tersebut serta memberi pemahaman dan menjelaskan keunggulan aplikasi BRImo, apabila nasabah berminat maka akan dibantu prosedur pembukaan akun BRImo oleh staf Bank Rakyat Indonesia.
3. Melakukan *outreach* kepada nasabah yang belum terdaftar di BRImo, dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh staf BRI adalah dengan langkah proaktif untuk menjangkau nasabah yang telah memiliki rekening BRI sebelumnya namun belum memiliki akun BRImo. Dalam upaya ini para staf Bank Rakyat Indonesia akan memberikan penawaran dan ajakan kepada nasabah yang dihubungi melalui telepon di nomor nasabah yang bersangkutan. Memberi penawaran ini juga disertai dengan edukasi kepada nasabah terkait fitur-fitur yang ada di aplikasi BRImo.



Gambar 3. Kegiatan MemBRImokan Indonesia

### Meningkatkan *Brand Awareness* pada aplikasi BRImo

Mendorong peningkatan jumlah pengguna BRImo dalam proses transformasi digital tidak hanya dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia di kantor-kantor cabang, namun upaya ini juga dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia secara menyeluruh. Hal ini terlihat pada beberapa hal, diantaranya

1. Melakukan promosi terkait fitur dan kegunaan yang diberikan oleh aplikasi BRImo, hal ini dilakukan pada sosial media seperti *TikTok* akun resmi Bank Rakyat Indonesia.



Gambar 4. Promosi BRImo di sosial media

2. Melakukan kolaborasi dengan sektor industri pusat perbelanjaan terkenal di Surabaya. Upaya ini tidak hanya mendorong terciptanya proses percepatan transformasi digital dan menarik nasabah baru namun juga membantu memperdayakan para pelaku usaha yang ada dalam *mall* tersebut. Sehingga transaksi yang dilakukan oleh pengunjung serta pelaku usaha di *mall* tersebut akan semakin mudah dan efisien.

## Royal Plaza Surabaya Jadi Cashless Mall Pertama di Indonesia. Targetnya 100 persen dalam 6 Bulan

Reporter : Peni Widarti

Jumat, 05 Apr 2024 21:10 WIB



Gambar 5. Kolaborasi BRI dengan pusat perbelanjaan

## V. KESIMPULAN

Transformasi digital di sektor perbankan, seperti yang diterapkan oleh Bank BRI melalui aplikasi BRImo, telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan perbankan. BRImo, sebagai bagian dari gerakan "MemBRImokan Indonesia," tidak hanya memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan digital tetapi juga membantu meningkatkan literasi digital masyarakat. Melalui fitur-fitur unggulan seperti pembukaan rekening baru secara online, penarikan dan setor tunai tanpa kartu, serta pembayaran tagihan dan top up, aplikasi ini menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah.

Pengamatan dan pengalaman selama magang di Bank BRI KC Krian menunjukkan bahwa aplikasi BRImo diterima dengan baik oleh nasabah dari berbagai latar belakang, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. BRImo tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan tetapi juga mengurangi beban kerja staf bank dalam menangani transaksi di kantor cabang.

Secara keseluruhan, aplikasi BRImo dan gerakan "MemBRImokan Indonesia" berperan penting dalam mendukung transformasi digital di sektor perbankan, memberdayakan masyarakat melalui peningkatan literasi digital, dan memberikan akses yang lebih mudah dan efisien ke layanan perbankan. Ini mencerminkan komitmen Bank BRI untuk terus berinovasi dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam era digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Wikanto. (2024). *mudah dan multifungsi, jumlah pengguna dan transaksi BRIMO 2024 naik pesat*. Kontan.Co.Id.
- Bangsawan, G. (2023). Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia. <https://doi.org/https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.27-40>
- Duarte, E. C. & C. (2018). Digital Transformation. 35, 16–21. <https://doi.org/10.1109/MS.2018.2801537>
- Fadhlurrahman, A., & Tantra, T. (2023). PENGARUH BRAND AWARENESS DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN LINKAJA. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1457–1473. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3175>
- Irawati. (2023). *Pengguna BRImo tembus 30,4 uta*. Infobanknews.
- Javier, F. (2024). *berapa banyak pengguna internet di Indonesia?* Tempo.Co. <https://data.tempo.co/data/1843/berapa-banyak-pengguna-internet-di-indonesia#:~:text=Berdasarkan rilis Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024 yang,pada 18 Desember 2023 hingga 19 Januari 2024.>
- Kasman, I. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Resiko Terhadap Minat Nasabah menggunakan Mobile Banking di PT BNI di Lubuk Alung. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/inisiatif.v2i4.1415>
- Kasmir, SE, M. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.
- M. Habibi. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah.

- 
- Maryam Sukmawati, D. (2020). Pengaruh Efisiensi,Keamanan, dan Manfaat Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri.
- Nasrullah, M. M. (2023). Pengaruh Digital Maerketing, Word of Mouth, dan Brand Aareness Terhadap Purchase Decision Produk Livin' Mandiri Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Kantor Cabang Sumbawa. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.811412>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *Ojk RI, I*, 1–55.
- Purnama Alamsyah, D. (2015). Membangun Kepercayaan Nasabah pada Internet Banking. 3, 464473.
- Putri, A., & Marlius, D. (2022). Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang. *Jurnal OSF*, 1–12. [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)
- Siti Nurjanah, Vilza Shalshabilla, A. T. W. (n.d.). *International Journal of Accounting, Management and Economics url: https://ijame.id Volume 1 Number 1 page 64 - 71. 1(1), 64–71.*