

PERSEPSI NASABAH TERHADAP MOBILE BANKING BRI DALAM MENDUKUNG AKTIVITAS KEUANGAN SEHARI-HARI

(CUSTOMERS' PERCEPTIONS OF BRI MOBILE BANKING IN SUPPORTING DAILY FINANCIAL ACTIVITIES)

Yunita Sari¹, Arisky Andrinaldo², Setefi Wulandari³, Resvia Marpiana S.⁴
Universitas Bina Insan

Jl. Jendral Besar H.M Soeharto KM.13 Kel. Lubuk Kupang Kec. Lubuklinggau Selatan I,
Lubuklinggau, Sumatera Selatan

E-mail: yunitalingga1306@gmail.com, arisky.andrinaldo@univbinainsan.ac.id,
setefiwulandari1718@gmail.com, resviamarpianasari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada pemahaman bagaimana pelanggan memandang BRImo dalam membantu mereka mengelola keuangan sehari-hari. Hal ini dilakukan dengan menggunakan TAM dan UTAUT. Studi ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang mengamati pengalaman secara detail. Informasi dikumpulkan dengan melakukan wawancara mendalam dengan enam orang yang secara rutin menggunakan BRImo, dan informasi ini dianalisis untuk memahami perasaan dan pandangan pribadi mereka. Temuan menunjukkan bahwa pengguna umumnya berpikir positif tentang BRImo, melihatnya sebagai aplikasi yang bermanfaat dan mudah digunakan yang memiliki banyak fitur untuk membantu tugas keuangan sehari-hari. Penerimaan pengguna terutama dipengaruhi oleh seberapa bermanfaat dan mudahnya aplikasi tersebut digunakan. Namun, masalah seperti keandalan sistem dan ketersediaan dukungan teknis masih menjadi tantangan. Hasil ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas layanan dan keandalan sistem untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong penggunaan layanan perbankan seluler secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Persepsi Nasabah, BRImo, Mobile Banking, TAM, UTAUT

ABSTRACT

This research is focused on understanding how customers view BRImo in helping them manage their daily finances. It does this by using the TAM and the UTAUT. The study utilizes a descriptive research method that looks at experiences in a detailed way. Information was gathered by conducting in-depth interviews with six people who regularly use BRImo, and this information was analyzed to understand their personal feelings and viewpoints. The findings indicate that users generally think positively about BRImo, seeing it as a useful, user-friendly app that has many features to assist with everyday financial tasks. Users' acceptance is mainly affected by how helpful they find it and how easy it is to use. However, issues such as system reliability and the availability of technical support still pose challenges. These results highlight the importance of improving service quality and system dependability to boost customer satisfaction and encourage the ongoing use of mobile banking services.

Keywords: Accounting Information System, Customer Perception, BRImo, Mobile Banking, TAM, UTAUT.

Article History

Received: December 2025
Reviewed: December 2025
Published: December 2025

Plagirism checker no 1579
DOI : prefix DOI :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mempercepat pergeseran digital dalam industri perbankan, terutama dengan menyediakan layanan keuangan berbasis teknologi. Salah satu perkembangan yang berkembang pesat adalah perbankan seluler, layanan keuangan yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi dengan mudah, tanpa batasan waktu dan tempat, dengan menggunakan perangkat seluler. Tujuan digitalisasi layanan perbankan adalah untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi pelanggan dalam transaksi keuangan sehari-hari mereka (Alalwan dkk., 2021).

Di Indonesia, penerapan layanan perbankan digital menunjukkan lonjakan besar dalam beberapa tahun terakhir. Otoritas Jasa Keuangan (2022) Laporan menunjukkan bahwa aktivitas transaksi melalui perbankan digital terus meningkat seiring dengan semakin tingginya penerimaan teknologi oleh masyarakat. Ini menandakan bahwa perbankan seluler telah menjadi komponen kunci dalam pengaturan keuangan harian.

Bank Rakyat Indonesia (BRI), salah satu lembaga keuangan terkemuka di tanah air, meluncurkan layanan Mobile Banking BRI (BRImo) sebagai solusi untuk memenuhi permintaan ini. BRImo menawarkan beragam fitur transaksi yang dihadirkan untuk membuat kegiatan keuangan sehari-hari menjadi lebih sederhana. Studi menunjukkan bahwa cara pandang nasabah mengenai mobile banking dipengaruhi oleh seberapa mudah platform tersebut digunakan, manfaat yang dirasakan, mutu layanan yang diberikan, serta kepercayaan terhadap sistem yang ada (Dewi & Suyanto, 2021; Sena, 2025)

TAM dan UTAUT adalah dua kerangka konseptual yang dapat digunakan untuk memahami adopsi teknologi secara konseptual. Dua konstruk utama yang disoroti TAM adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, yang menjelaskan bagaimana keuntungan dan kesederhanaan penggunaan memengaruhi penerimaan teknologi. Sementara itu, UTAUT menambahkan ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan keadaan yang memungkinkan ke dalam model untuk memberikan penjelasan yang lebih lengkap tentang perilaku penggunaan teknologi (Alalwan dkk., 2021).

Dalam dunia perbankan mobile, UTAUT menawarkan sudut pandang yang lebih luas karena tidak sekadar fokus pada keuntungan dan kemudahan dalam pemakaian, namun juga memperhatikan dampak dari lingkungan sosial serta dukungan infrastruktur yang tersedia bagi pengguna. Studi terbaru mengindikasikan bahwa rasa percaya dan keamanan menjadi elemen krusial yang memperkuat motivasi dan aksi penggunaan mobile banking dalam konteks UTAUT yang sudah dikembangkan (Alalwan et al., 2021; Zhang et al., 2025).

Namun, walaupun layanan perbankan mobile memberikan banyak kemudahan, pandangan nasabah mengenai penggunaannya tetap beragam. Beberapa nasabah mengakui adanya manfaat dan efisiensi, sementara yang lain mengalami masalah seperti gangguan sistem, koneksi jaringan yang tidak stabil, dan kekhawatiran tentang keamanan data pribadi. Situasi ini menegaskan betapa pentingnya memahami secara mendalam pandangan nasabah mengenai Mobile Banking BRI.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pelanggan memandang BRI Mobile Banking dalam tugas keuangan sehari-hari mereka, dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi dan Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi sebagai dasar teoritisnya. Investigasi ini menekankan pengalaman dan evaluasi pelanggan terkait keuntungan, kemudahan penggunaan, dampak sosial, dukungan infrastruktur, serta aspek keamanan dan kepercayaan.

KAJIAN LITERATUR

Pandangan Nasabah terhadap Mobile Banking

Persepsi nasabah merupakan penilaian subjektif individu terhadap suatu layanan yang terbentuk melalui pengalaman yang dialami serta interaksi langsung. Dalam konteks mobile banking, persepsi tersebut mencerminkan penilaian nasabah terhadap kemudahan penggunaan, manfaat layanan, kualitas sistem, dan tingkat keamanan yang dirasakan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap mobile banking di Indonesia dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan serta mutu layanan digital yang disediakan oleh perbankan (Dewi & Suyanto, 2021).

Penelitian terhadap pengguna BRI Mobile Banking mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan pengguna merupakan faktor kunci yang membentuk perasaan mereka terhadap layanan perbankan seluler, khususnya dalam hal tugas-tugas keuangan sehari-hari (Sena, 2025).

Mobile Banking dalam Aktivitas Keuangan Sehari-hari

Mobile banking telah menjadi sarana utama dalam mendukung aktivitas keuangan harian masyarakat. Peningkatan transaksi perbankan digital di Indonesia menunjukkan bahwa layanan ini semakin diterima sebagai solusi keuangan yang praktis dan efisien (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Dalam konteks BRI, penggunaan BRI Mo dinilai mampu memberikan fleksibilitas dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan.

Penelitian kualitatif pada nasabah BRI menunjukkan bahwa mobile banking dimaknai sebagai alat bantu utama dalam transaksi keuangan sehari-hari, meskipun masih terdapat kendala teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna (Brawijaya, 2025).

Adapun fitur-fitur yang terdapat dalam layanan mobile banking BRI yang selanjutnya dikenal sebagai BRI Mo.

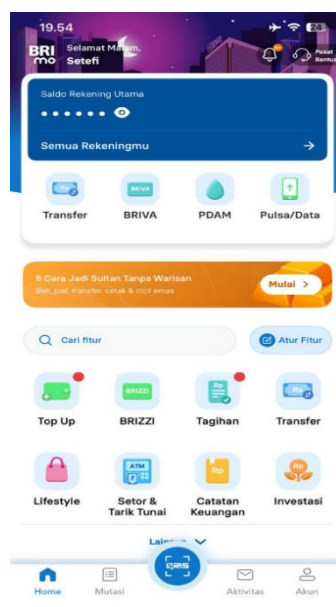
Gambar 1 Tampilan Awal BRI Mo



Gambar 2 Tampilan Lanjutan BRI mo



Gambar 3 Fitur BRI mo



Technology Acceptance Model (TAM)

TAM menunjukkan bahwa penerimaan individu terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kegunaan dan kemudahan penggunaannya. Dalam ranah perbankan seluler, kegunaan yang dirasakan menunjukkan sejauh mana aplikasi membantu pelanggan dalam mengelola tugas keuangan sehari-hari mereka. Sementara itu, kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada seberapa mudah dipahami dan sederhananya aplikasi tersebut bagi pengguna.

Studi menunjukkan bahwa kedua elemen TAM secara signifikan memengaruhi pandangan positif pelanggan terhadap layanan perbankan seluler dan mendorong adopsi layanan digital (Alalwan dkk., 2021; Kurniawan dkk., 2024).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Untuk lebih memahami penerimaan dan penggunaan teknologi, model UTAUT diciptakan. Kerangka kerja ini didasarkan pada empat konsep kunci: ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Ekspektasi pengguna bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja tercermin dalam ekspektasi kinerja mereka. Kegunaan teknologi terkait dengan ekspektasi upaya. Pengaruh lingkungan sosial terhadap pilihan pengguna ditunjukkan melalui pengaruh sosial. Ketersediaan dukungan teknis dan fasilitas pendukung bagi konsumen disebut sebagai kondisi pendukung.

Dalam penelitian mobile banking, UTAUT digunakan untuk memahami bagaimana faktor manfaat, kemudahan, pengaruh sosial, serta dukungan fasilitas memengaruhi perilaku penggunaan layanan digital. Penelitian terkini menunjukkan bahwa integrasi faktor kepercayaan dan keamanan dalam model UTAUT memberikan pemahaman yang lebih kuat mengenai adopsi mobile banking (Alalwan et al., 2021; Zhang et al., 2025).

Dalam penelitian kualitatif, UTAUT tidak digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan sebagai kerangka konseptual untuk menafsirkan pengalaman dan persepsi nasabah terhadap pemanfaatan Mobile Banking BRI dalam menunjang aktivitas keuangan sehari-hari.

Keamanan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan

Keamanan dan kepercayaan merupakan komponen penting dari layanan perbankan seluler, karena keduanya terkait erat dengan pengamanan informasi pelanggan dan transaksi keuangan. Berbagai upaya penelitian telah menunjukkan bahwa kepercayaan pada sistem dan rasa aman merupakan faktor kunci dalam membentuk pandangan yang menguntungkan dan mendorong penggunaan layanan perbankan seluler secara berkelanjutan (Alalwan dkk., 2021; Zhang dkk., 2025).

Selain itu, standar layanan digital memengaruhi kepuasan pelanggan dan kesan keseluruhan mereka. Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan seluler berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan ini meningkatkan pandangan positif mengenai layanan perbankan seluler (Anggiana dan Yafiz, 2025).

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Hasil penelitian dari lima tahun terakhir menunjukkan bahwa bagaimana pelanggan memandang layanan perbankan seluler dipengaruhi oleh seberapa bermanfaat dan mudahnya layanan tersebut menurut mereka, serta tekanan sosial, dukungan dari layanan tersebut, dan perasaan aman serta kepercayaan mereka (Alalwan dkk., 2021; Kurniawan dkk., 2024; Zhang dkk., 2025). Studi yang berfokus pada pengguna BRI Mobile Banking mengungkapkan bahwa pengalaman pengguna memainkan peran penting dalam membentuk pandangan pelanggan tentang layanan tersebut (Brawijaya, 2025; Sena, 2025).

METODELOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang pandangan pelanggan mengenai penggunaan perbankan seluler BRI untuk tugas keuangan sehari-hari mereka. Metode kualitatif digunakan karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang interpretasi, pengalaman, dan sudut pandang pribadi peserta yang berakar pada situasi kehidupan nyata.

Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis dan akurat tanpa perlu pengujian hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pelanggan memandang kemudahan, keuntungan, dan tantangan dalam menggunakan perbankan seluler untuk transaksi keuangan sehari-hari mereka (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai alat utama, secara aktif terlibat dalam proses pengumpulan dan analisis data. Tujuan dari peran ini adalah untuk mencapai pemahaman yang menyeluruh dan kontekstual tentang fenomena yang sedang diteliti (Moleong, 2019).

Jenis Penelitian

Metodologi kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini mengambil pendekatan fenomenologis, yang berfokus pada pengalaman pribadi dan subjektif orang-orang terhadap suatu fenomena tertentu. Tujuan dari metode ini adalah untuk memahami signifikansi pengalaman yang dialami responden dari perspektif mereka sendiri (Creswell, 2014).

Melalui pendekatan ini, penelitian berusaha menggali bagaimana nasabah memaknai penggunaan mobile banking BRI sebagai sarana pendukung aktivitas keuangan sehari-hari. Data dianalisis secara interpretatif untuk menemukan tema-tema utama yang mencerminkan persepsi dan pengalaman nasabah (Sugiyono, 2020).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan enam partisipan yang secara rutin menggunakan BRI Mobile Banking (BRImo). Para partisipan berasal dari berbagai latar belakang dan memiliki kebutuhan yang berbeda untuk transaksi keuangan sehari-hari. Setiap partisipan sering menggunakan BRImo untuk membantu operasi keuangan, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data seluler, serta melakukan beberapa aktivitas non-tunai lainnya. Beragam

pengalaman ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana pelanggan memandang penggunaan BRImo.

Persepsi Nasabah terhadap Mobile Banking BRImo

Hasil wawancara menunjukkan bahwa orang-orang yang diwawancarai umumnya memandang layanan Mobile Banking BRImo secara positif. Sebagian besar responden menganggap BRImo sebagai aplikasi yang lengkap, bermanfaat, dan efektif untuk memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari. Mereka menyebutkan bahwa BRImo memungkinkan hampir semua tugas perbankan dilakukan tanpa perlu pergi ke cabang bank atau menggunakan ATM. Salah satu informan mengungkapkan hal ini sebagai berikut:

“BRImo merupakan aplikasi mobile banking yang cukup lengkap dan fungsional. Hampir semua transaksi bisa dilakukan tanpa perlu datang ke kantor cabang.” (YY)

Temuan ini menunjukkan bahwa BRImo telah dipersepsikan sebagai solusi perbankan digital yang efektif, sejalan dengan konsep *performance expectancy* dalam UTAUT dan *perceived usefulness* dalam TAM, di mana pengguna merasakan manfaat nyata dari penggunaan teknologi dalam meningkatkan efisiensi aktivitas keuangan.

Kemudahan Penggunaan dan Antarmuka Aplikasi

Sebagian besar informan menilai bahwa BRImo memiliki antarmuka yang user-friendly, tampilan yang modern, serta proses login yang cepat melalui fitur biometrik seperti fingerprint dan face ID. Kemudahan navigasi dan tampilan dashboard yang informatif memudahkan pengguna dalam memantau saldo, mutasi rekening, serta informasi produk perbankan lainnya.

“Aplikasinya mudah digunakan dan tampilannya sederhana, jadi memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi.” (CAV)

Meskipun demikian, sejumlah informan menyampaikan bahwa dalam kondisi tertentu aplikasi mengalami penurunan kinerja, seperti respons yang lambat, terutama pada jam sibuk atau ketika koneksi internet tidak stabil. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun *effort expectancy* dinilai tinggi, masih terdapat kendala teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna.

Aktivitas Keuangan Sehari-hari Menggunakan BRImo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRImo digunakan untuk berbagai tugas keuangan sehari-hari. Aktivitas yang paling sering dilaporkan oleh informan meliputi transfer uang antar rekening BRI dan bank lain, membayar berbagai tagihan termasuk listrik, internet, dan pendidikan, membeli pulsa dan paket data seluler, menambahkan dana ke akun dompet digital, dan melakukan pembayaran melalui QRIS.

“Biasanya saya pakai BRImo buat transfer, cek saldo, lihat mutasi, beli pulsa, dan bayar tagihan.” (PS)

Temuan ini menunjukkan bahwa BRImo telah terintegrasi dalam rutinitas keuangan harian pengguna dan menjadi alat utama dalam mendukung transaksi non-tunai. Temuan tersebut memperkuat persepsi bahwa BRImo memiliki tingkat kegunaan yang tinggi dalam mendukung aktivitas sehari-hari nasabah.

Kendala yang Dihadapi Pengguna

Meskipun secara umum dinilai positif, seluruh informan mengakui pernah mengalami kendala saat menggunakan BRImo. Kendala yang paling sering dilaporkan meliputi kesulitan login, OTP yang tidak masuk, transaksi yang tertunda, notifikasi yang terlambat, serta aplikasi yang error atau lambat pada jam sibuk.

“Pernah aplikasi susah dibuka atau transaksi tertunda, tapi biasanya tidak lama.” (PS)

Kendala tersebut sebagian besar dikaitkan dengan kondisi server dan jaringan internet. Dalam perspektif UTAUT, hal ini berkaitan dengan *facilitating conditions*, di mana keterbatasan infrastruktur teknis dapat memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi.

Manfaat BRImo dalam Aktivitas Keuangan Nasabah

Seluruh informan menyatakan bahwa BRImo memberikan kontribusi yang signifikan dalam menunjang aktivitas keuangan mereka. Manfaat utama yang dirasakan mencakup efisiensi waktu dan kemudahan akses, karena transaksi dapat dilakukan tanpa batasan waktu dan lokasi, tanpa harus mengunjungi kantor bank maupun mesin ATM.

“BRImo sangat membantu karena bikin urusan keuangan jadi lebih cepat dan praktis.” (PS)

Selain itu, fitur notifikasi dan riwayat transaksi membantu pengguna dalam mengontrol aktivitas keuangan dan pengeluaran harian. Hal ini menunjukkan bahwa BRImo berkontribusi pada peningkatan kenyamanan dan efektivitas pengelolaan keuangan pribadi, sesuai dengan konsep *perceived usefulness* dalam TAM.

Harapan dan Saran Pengguna terhadap BRImo

Informan menyampaikan berbagai harapan dan saran untuk pengembangan BRImo ke depannya. Harapan utama meliputi peningkatan stabilitas aplikasi, pengurangan error dan gangguan sistem, notifikasi yang lebih cepat, serta optimalisasi performa aplikasi agar dapat digunakan dengan lancar di berbagai jenis perangkat.

“Harapannya BRImo bisa lebih stabil dan jarang error, terutama saat jam sibuk.” (K)

Beberapa informan juga mengharapkan adanya penambahan fitur pengelolaan keuangan seperti perencanaan anggaran, laporan pengeluaran bulanan, serta edukasi penggunaan fitur baru melalui panduan di dalam aplikasi. Harapan ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya menilai fungsi dasar aplikasi, tetapi juga menginginkan inovasi berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi nasabah terhadap BRImo dipengaruhi oleh sejumlah faktor utama, yaitu persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, serta kondisi teknis pendukung. Tingginya tingkat kegunaan dan kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap penerimaan serta keberlanjutan penggunaan BRImo, sebagaimana dijelaskan dalam *kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*.

Selain itu, temuan mengenai keterbatasan teknis dan harapan pengguna sangat selaras dengan konstruk UTAUT, terutama harapan kinerja, harapan upaya, dan kondisi pendukung. Akibatnya, integrasi TAM dan UTAUT menawarkan kerangka kerja konseptual yang lengkap untuk

memahami bagaimana pelanggan memandang BRI Mobile Banking dalam kaitannya dengan dukungannya terhadap transaksi keuangan sehari-hari mereka.

KESIMPULAN

Studi ini memajukan pengetahuan di bidang ekonomi dan bisnis, khususnya berfokus pada perubahan dalam perbankan digital dan bagaimana konsumen berperilaku dalam layanan keuangan. Studi ini bertujuan untuk lebih memahami bagaimana pelanggan memandang BRI Mo dalam kaitannya dengan tugas keuangan sehari-hari mereka. Temuan menunjukkan bahwa pelanggan umumnya memandang BRI Mo secara positif. Pengguna menilai aplikasi ini memiliki berbagai fitur, mudah digunakan, dan efektif untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data seluler, serta pembayaran melalui QRIS.

Dari sudut pandang TAM, pandangan positif pelanggan berasal dari persepsi yang kuat tentang kegunaan, khususnya keuntungan penghematan waktu dan peningkatan efisiensi dalam transaksi, serta kemudahan penggunaan yang dirasakan, yang terlihat pada antarmuka yang intuitif, kemudahan navigasi, dan fungsionalitas login biometrik. Selain itu, dengan menggunakan kerangka kerja UTAUT, penerimaan BRI Mo dibentuk oleh ekspektasi kinerja, yang mencerminkan keyakinan bahwa aplikasi dapat meningkatkan efektivitas tugas keuangan, ekspektasi upaya yang terkait dengan kemudahan penggunaannya, dan kondisi pendukung seperti akses internet yang andal dan keandalan sistem. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan berbagai masalah yang dihadapi pelanggan, termasuk gangguan sistem, keterlambatan dalam menerima OTP atau notifikasi, dan penurunan kinerja aplikasi selama jam sibuk. Faktor-faktor ini berpotensi memengaruhi kualitas pengalaman pengguna dan mengurangi kepercayaan terhadap layanan tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan kajian ekonomi dan bisnis dengan menegaskan bahwa keberhasilan layanan mobile banking tidak semata-mata ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh keandalan sistem, stabilitas layanan, serta penguatan aspek keamanan untuk menjaga kepercayaan nasabah. Temuan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan strategis bagi industri perbankan, khususnya BRI, dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna mendorong efisiensi transaksi, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat loyalitas nasabah di era ekonomi digital.

REFERENSI

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2021). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of mobile banking: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 57, 102225. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102225>
- Anggiana, P., & Yafiz, I. A. (2025). Pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmiah Management Information Systems (JIMS)*. <https://jurnal.saburai.id/index.php/JIMS/article/download/1980/1551>
- Brawijaya, R. U. (2025). *Analisis persepsi kualitas layanan dalam transaksi menggunakan mobile banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk* [Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/234865/>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods*

Approaches (4th ed.). Sage Publications.

Dewi, B. P., & Suyanto, A. (2021). Analysis positioning mobile banking according to community perception in Indonesia. *Journal of Indonesian Banking Research*, 3(2), 85-97.
<https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/6672>

Keuangan, O. J. (2022). *Statistik perbankan Indonesia*.
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-indonesia>

Kurniawan, Y., Kelly, & Vionita. (2024). Examining the factors driving digital banking adoption in Indonesia: A modified Technology Acceptance Model approach. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(6), 412-426.
<https://www.aasmr.org/liss/Vol.11/No.6/Vol.11.No.6.26.pdf>

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Sena, A. I. (2025). Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap penggunaan mobile banking BRI. *Journal of YUME*, 8(1), 45-58.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/8228/5396>

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Zhang, T., Lu, C., & Kizildag, M. (2025). Towards a better understanding of mobile banking app adoption: Extending UTAUT2 with security and trust. *Computers*, 14(4), 144.
<https://doi.org/10.3390/computers14040144>