

---

## PENGARUH KEMUDAHAN, INOVASI LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO PADA NASABAH BRI DI KOTA DENPASAR

---

Klaudia Teodosia Dhepa<sup>1\*</sup>, Kadek Wulandari Laksmi P<sup>2</sup>

Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

claudiateodosiadhepa@gmail.com<sup>1</sup>, wulandarilaksmi@undiknas.ac.id<sup>2</sup>.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Denpasar. Dalam era transformasi digital, aplikasi mobile banking seperti BRImo menjadi solusi penting untuk mempermudah layanan perbankan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 160 responden nasabah BRI yang aktif menggunakan BRImo. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Variabel inovasi layanan menunjukkan pengaruh yang paling besar, diikuti oleh kemudahan dan kepercayaan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi, pembaruan fitur, serta kepercayaan terhadap keamanan transaksi menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan keputusan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi BRImo. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi Bank BRI untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan digital demi mempertahankan loyalitas nasabah. Sebagai rekomendasi, BRI perlu meningkatkan kualitas sistem, memperbaiki fitur, dan menjaga keamanan agar pengalaman pengguna semakin optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian di bidang perbankan digital dan membantu bank lain dalam merumuskan strategi digitalisasi yang efektif.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Inovasi Layanan, Kepercayaan.

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of ease of use, service innovation, and trust on the decision to use the BRImo application among Bank Rakyat Indonesia (BRI) customers in Denpasar. In the era of digital transformation, mobile banking applications such as BRImo have become essential solutions for simplifying banking services. The research uses a quantitative approach, with data collection through questionnaires distributed to 160 active BRI customers who use BRImo. The collected data were analyzed using multiple linear regression. The results show that ease of use, service innovation, and trust have a positive and significant impact on the decision to use BRImo. The service innovation variable has the largest impact, followed by ease of use and trust. This study also found that the ease of use of the*

*application, feature updates, and trust in transaction security are key factors influencing customer satisfaction and their decision to continue using BRImo. These findings provide important implications for BRI to continue innovating and improving digital services to maintain customer loyalty. As a recommendation, BRI should enhance system quality, update features, and ensure security to optimize the user experience. This study is expected to contribute to the development of research in the field of digital banking and assist other banks in formulating effective digitalization strategies.*

**Keywords:** *Ease of Use, Service Innovation, Trust.*

## PENDAHULUAN

Keputusan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam dunia perbankan merupakan langkah strategis yang tidak dapat dihindari di tengah derasnya arus globalisasi dan perubahan pola hidup masyarakat (Yanto, 2021). Pada masa lalu layanan perbankan lebih banyak bertumpu pada kantor cabang fisik, teller dan mesin ATM sebagai saluran utama untuk melayani nasabah (Fatimah & Hendratmi, 2020). Namun, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang serba cepat, mudah diakses, dan efisien, lembaga perbankan dituntut untuk mengambil keputusan penting dalam mengintegrasikan TIK ke dalam seluruh aspek operasionalnya. Keputusan ini muncul bukan hanya karena adanya dorongan teknologi, melainkan juga karena ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap pengalaman layanan yang praktis, aman, dan fleksibel. Dengan demikian, pemanfaatan TIK menjadi solusi untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya efisien secara biaya, tetapi juga lebih responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat modern (Rosmasari et al., 2024).

Perkembangan TIK yang masif pada akhirnya melahirkan revolusi digital yang mengubah wajah interaksi sosial maupun ekonomi di seluruh dunia. Perubahan tersebut membawa masyarakat pada pola baru di mana kecepatan, efisiensi dan kemudahan akses menjadi nilai utama dalam setiap aktivitas. Industri perbankan sebagai salah satu pilar penting dalam sistem ekonomi global tentu tidak luput dari pengaruh besar perubahan ini (Maryusiana & Hanani, 2023). Bank menghadapi tantangan berat karena harus beradaptasi dengan cepat dan menyesuaikan infrastruktur lama agar sejalan dengan perkembangan teknologi baru. Perkembangan ini juga membuka peluang besar untuk memperluas pasar, meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat daya saing di tengah kompetisi yang semakin ketat (Kurniati et al., 2025). Oleh karena itu, adopsi teknologi bukan lagi pilihan tambahan, melainkan suatu keharusan agar bank tetap relevan dan berkelanjutan di era digital (Huda, 2020).

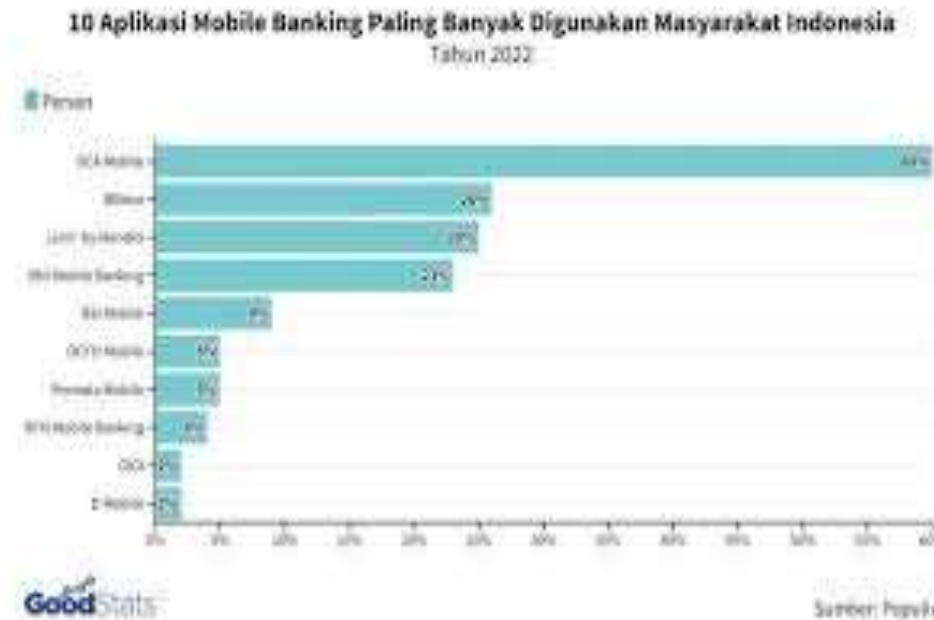
Transformasi digital perbankan atau yang lebih dikenal dengan istilah *digital banking* menjadi jawaban atas tuntutan perubahan tersebut. *Digital banking* tidak hanya dimaknai sebagai pemindahan layanan dari bentuk fisik ke bentuk digital tetapi juga sebagai sebuah proses integrasi menyeluruh yang melibatkan penggunaan teknologi dalam setiap lini bisnis perbankan (Savitri, 2024). Melalui transformasi ini bank berupaya meningkatkan efektivitas operasional, efisiensi biaya, serta kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Perubahan ini mendorong lembaga keuangan untuk tidak lagi sekadar menjalankan fungsi tradisional sebagai penyedia jasa keuangan, tetapi juga berperan sebagai institusi modern yang mampu memanfaatkan big data, sistem keamanan digital, hingga teknologi analitik untuk

memahami perilaku nasabah dan memberikan layanan yang lebih personal (Wiryany et al., 2022).

Salah satu wujud nyata dari transformasi digital perbankan adalah kemunculan layanan *mobile banking*. Kehadiran *mobile banking* memberikan pengalaman baru bagi nasabah dengan menghadirkan fleksibilitas dan kemudahan bertransaksi hanya melalui gawai seperti *smartphone*. Inovasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang atau terikat pada jam operasional bank. Mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk finansial dan pengecekan saldo kini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja (Tazkiyyaturrohman, 2018). Hal ini tidak hanya memberi manfaat bagi nasabah dalam bentuk kemudahan, tetapi juga memberikan keuntungan bagi pihak bank karena biaya operasional dapat ditekan, sekaligus memperluas jangkauan layanan ke segmen masyarakat yang lebih luas (Gita Segara & Irwan Padli Nasution, 2025).

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa keputusan perbankan untuk memanfaatkan TIK berakar pada kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan revolusi digital yang membawa perubahan mendasar dalam pola interaksi sosial dan ekonomi. Transformasi digital yang diwujudkan melalui digital banking dan layanan *mobile banking* membuktikan bahwa perbankan bukan sekadar mengikuti perkembangan zaman melainkan berupaya menciptakan nilai tambah berupa efisiensi, aksesibilitas dan pengalaman nasabah yang lebih baik (Pramitasari et al., 2025). Digitalisasi akan terus menjadi fondasi utama dalam pembangunan industri perbankan yang modern, adaptif dan kompetitif di tengah dunia yang semakin terkoneksi secara digital (Damanik et al., 2025).

Menurut Sihotang dan Agustiawan (2022), *mobile banking* adalah sebuah inovasi dari perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dan komunikasi yang digunakan oleh perusahaan perbankan untuk mempermudah nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksionalnya. Hadirnya layanan ini menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dan serba cepat. Dengan menginstal aplikasi *mobile banking* pada gawai, nasabah dapat mengelola keuangan mereka secara mandiri, mulai dari memeriksa saldo, mentransfer dana, hingga membayar berbagai tagihan. Efisiensi waktu dan biaya yang ditawarkan oleh layanan ini menjadikannya pilihan yang menarik bagi banyak orang. Bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta menegurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi. Berdasarkan data survei dari Populix, ada beberapa *mobile banking* yang sering digunakan di Indonesia seperti *Bca Mobile*, *BRImo*, *Lin'by Mandiri*, *BNI Mobile Banking*, *BSI Mobile*, *Octo Mobile*, *Permata Mobile*, *BTN Mobile Banking*, *DIGI Dan D-Mobile* (Angelia, 2022).



**Gambar 1. Daftar 10 Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat di Indonesia**

Sumber : Survey Populix

Berdasarkan hasil survei Top Brand Award tahun 2022 (Gambar 1), terlihat bahwa aplikasi mobile banking BRI, yaitu BRI Mobile, belum mampu menduduki posisi pertama dalam kategori mobile banking. Peringkat tertinggi diraih oleh M-BCA dengan capaian 47,4 persen, sedangkan BRI Mobile berada pada urutan kedua dengan total 19,4 persen. Hal ini menunjukkan adanya selisih cukup signifikan, yakni 28 persen, antara jumlah pengguna M-BCA dan BRI Mobile (Lintang, 2024). Data tersebut menegaskan bahwa tingkat penerimaan dan keputusan penggunaan aplikasi mobile banking menjadi faktor penting yang menentukan apakah sebuah aplikasi benar-benar dapat bersaing di pasar digital perbankan. Keputusan penggunaan bukan hanya sebatas angka unduhan aplikasi melainkan juga terkait dengan intensitas pemakaian, variasi transaksi yang dilakukan dan konsistensi nasabah dalam menjadikan aplikasi tersebut sebagai saluran utama aktivitas perbankan sehari-hari (Mukhra et al., 2024).

Oleh karenanya perkembangan digital banking di BRI, aplikasi BRImo (BRI Mobile Banking) dikembangkan sebagai penyempurnaan dari BRI Mobile dengan fitur yang lebih modern, mudah digunakan, dan terintegrasi. BRImo hadir untuk menjawab kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dengan menawarkan kemudahan akses, inovasi layanan berbasis digital, serta sistem keamanan yang lebih baik. Kehadiran BRImo menunjukkan komitmen BRI dalam melakukan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank-bank besar lain seperti BCA (Utoyo, 2024). Seiring dengan pengembangan tersebut, jumlah pengguna BRImo terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Berdasarkan laporan resmi BRI hingga kuartal I 2025 tercatat sekitar 40,28 juta pengguna aplikasi BRImo naik sekitar 26,26 % dibanding periode sama tahun sebelumnya (Virasma & Dewi, 2025). Di Regional Office Denpasar pengguna BRImo tercatat mencapai 1,4 juta orang dengan volume transaksi hingga akhir 2024 senilai Rp 21,4 triliun melalui 12,6 juta transaksi

kondisi ini menjadi tolok ukur bahwa meskipun adopsi meningkat tantangan operasional lokal tetap besar (Dewi, 2025).

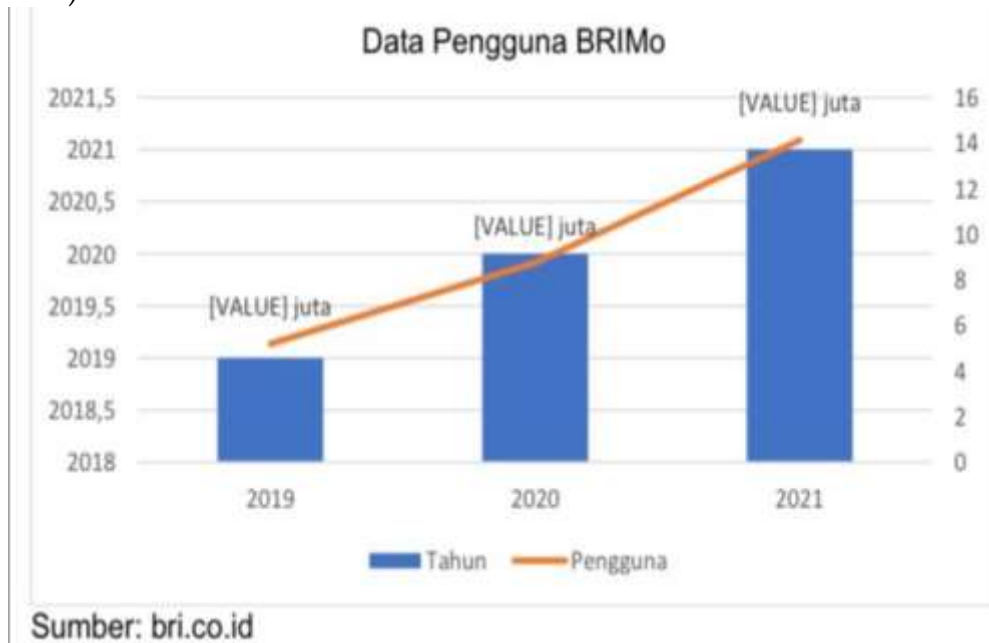
Keputusan penggunaan aplikasi BRIimo merupakan tahap akhir dari proses pengambilan keputusan konsumen, di mana nasabah secara nyata memilih untuk mengunduh, mengakses, dan menggunakan aplikasi tersebut sebagai sarana utama dalam bertransaksi. Dalam konteks perbankan digital keputusan nasabah untuk menggunakan suatu layanan tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan fungsional semata tetapi juga oleh faktor persepsi, pengalaman dan tingkat keyakinan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Persepsi positif nasabah terhadap kemudahan dan keandalan sistem menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan terhadap layanan digital (Musa, 2024). BRIimo sendiri merupakan *super app* yang dikembangkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sejak tahun 2019 sebagai bagian dari agenda transformasi digital perbankan. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan seperti *mobile banking*, *internet banking* dan uang elektronik dalam satu platform yang lengkap dan efisien. Fitur-fitur modern seperti *fingerprint login*, *face recognition*, *personal financial management* dan pembukaan rekening daring dirancang untuk memberikan pengalaman transaksi yang aman dan praktis bagi pengguna khususnya generasi milenial yang cenderung adaptif terhadap inovasi digital (Muis & Putri, 2025).

Sejak peluncurannya jumlah pengguna BRIimo mengalami peningkatan signifikan. Pada tahun 2022 tercatat lebih dari 18 juta pengguna aktif dengan total transaksi mencapai miliaran kali per tahun. Berdasarkan data Top Brand Award tahun 2022 BRIimo masih menempati posisi kedua dengan capaian 19,4 persen di bawah m-BCA yang meraih 47,4 persen (Top Brand Award, 2022). Namun, perkembangan positif terus berlanjut. Per Desember 2023, jumlah pengguna aktif BRIimo mencapai 31,6 juta dengan nilai transaksi Rp4.158 triliun dan lebih dari 3 miliar transaksi dalam setahun (PT Bank Rakyat Indonesia, 2023). Pada akhir 2024, angka tersebut meningkat menjadi 38,61 juta pengguna dengan volume transaksi 4,34 miliar kali dan nilai mencapai Rp5.596 triliun (PT Bank Rakyat Indonesia, 2024). Memasuki kuartal pertama 2025, pengguna BRIimo bertambah menjadi 40,28 juta dengan nilai transaksi Rp1.599 triliun hanya dalam tiga bulan (PT Bank Rakyat Indonesia, 2025a). Hingga pertengahan 2025, jumlah pengguna BRIimo kembali meningkat menjadi 42,7 juta, naik 21,2 persen dibandingkan tahun sebelumnya (Marketeers, 2025). Lonjakan pengguna ini menegaskan bahwa BRIimo semakin diterima masyarakat dan menjadi bagian integral dalam aktivitas perbankan digital di Indonesia.

Keputusan nasabah untuk menggunakan BRIimo secara konsisten tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan melalui BRIimo menjadi alasan utama mengapa nasabah tertarik. Fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga layanan QRIS dapat diakses hanya dengan beberapa langkah sederhana melalui gawai. Inovasi layanan yang terus dikembangkan BRI menjadikan BRIimo berbeda dari aplikasi sebelumnya. Fitur *personal financial management* yang membantu nasabah mengatur keuangan serta tampilan antarmuka yang lebih modern. Kepercayaan nasabah terhadap BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia merupakan modal penting yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi BRIimo (Rusdian & Kusumadewi, 2024). Tingkat kepercayaan ini tercermin dari keyakinan nasabah terhadap keamanan transaksi,



keandalan sistem dan reputasi BRI sebagai bank dengan jaringan terluas di Indonesia (Nisa, 2019).



**Gambar 2. Jumlah Data Pengguna BRImo**

Sumber : bri.co.id

Dilihat dari data yang tersedia, pengguna aplikasi BRImo di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun 2019 hingga 2021. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia merespons tren digitalisasi dengan langkah strategis melalui pengembangan aplikasi BRImo sebagai bagian dari perjalanan transformasi digital perusahaan (Utoyo, 2024). BRImo merupakan aplikasi perbankan digital yang dirancang sebagai *super app* untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan layanan perbankan dasar tetapi juga mengintegrasikan beragam fitur dari kanal layanan sebelumnya seperti ATM, *internet banking* dan *SMS banking* sehingga memberikan kemudahan akses dan efisiensi transaksi dalam satu platform terpadu (Trisnaningrum et al., 2024).

Kehadiran BRImo menjadi wujud nyata komitmen BRI dalam melakukan transformasi digital secara menyeluruh. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan listrik, air, dan telepon, pembelian pulsa, hingga pembayaran menggunakan QRIS (Trisnaningrum et al., 2024). Selain itu, BRImo juga menghadirkan fitur inovatif seperti pembukaan rekening baru secara online yang memungkinkan calon nasabah bergabung tanpa harus mendatangi kantor cabang. Kelengkapan dan integrasi berbagai fitur di dalam BRImo menjadikannya sebagai platform keuangan digital yang komprehensif serta mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien di era transformasi digital. Aplikasi ini berperan sebagai solusi terpadu yang menggabungkan kemudahan akses, keamanan dan inovasi layanan perbankan modern (Mukhra et al., 2024).

Dalam praktik operasionalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) masih menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BRImo. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun BRImo memberikan kemudahan

transaksi masih terdapat berbagai keluhan dari nasabah yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan digital tersebut (Utari & Sarbia, 2024). Keluhan tersebut umumnya disampaikan melalui ulasan pada Google Play Store maupun App Store di mana pengguna melaporkan adanya gangguan teknis dan keterlambatan sistem. Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara terhadap beberapa pengguna BRImo di Kota Semarang, ditemukan bahwa gangguan aplikasi menjadi permasalahan yang cukup sering terjadi. Salah seorang responden, Rahma Alini, menyebutkan bahwa aplikasi BRImo kerap mengalami crash secara tiba-tiba hingga gagal menampilkan saldo. Hal serupa juga diungkapkan oleh Lifa, yang menyatakan bahwa proses transfer dana sering terhambat akibat error sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keandalan sistem (*system reliability*) menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital perbankan. Sejalan dengan pendapat Alexandra dan Rakhmawati (2025), persepsi nasabah terhadap privasi dan keamanan layanan mobile banking sangat dipengaruhi oleh performa teknis aplikasi. Gangguan seperti keterlambatan transaksi, kesalahan tampilan data dan ketidakstabilan sistem dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah serta memengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Peningkatan stabilitas sistem dan penyempurnaan fitur merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan agar kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap BRImo tetap terjaga.

Sejumlah keluhan lain juga banyak dilaporkan oleh pengguna, antara lain aplikasi sulit diakses atau tidak dapat login, sistem keamanan dianggap rentan, pembaruan aplikasi yang tidak merata sehingga pada perangkat tertentu misalnya iPhone dengan iOS 14 yang mana aplikasi tidak dapat diunduh, hingga permasalahan transaksi yang tidak berhasil diproses. Masalah teknis seperti *error* aplikasi dan kegagalan sistem menunjukkan bahwa meskipun BRImo telah berkembang menjadi salah satu platform perbankan digital yang populer di Indonesia masih terdapat aspek-aspek yang perlu disempurnakan untuk menjaga kepercayaan serta konsistensi penggunaan oleh nasabah. Permasalahan tersebut menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital dan keandalan sistem sebagai faktor utama dalam mempertahankan kepuasan nasabah (Utari & Sarbia, 2024).



**Gambar 1.3**  
**Keluhan Pengguna Aplikasi Brimo**

Sumber: Kompas Tv dan App Store

Banyaknya keluhan pengguna BRImo dapat terlihat dari berbagai ulasan pada App Store dan Play Store, serta komentar di internet. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memilih layanan keuangan digital, masyarakat memiliki kriteria tertentu yang menjadi dasar pertimbangan sebelum memutuskan untuk menggunakan sebuah aplikasi. Menurut Rahmawati dan Yuliana (2020), kemudahan merupakan salah satu

faktor penting yang dapat menarik minat pengguna untuk menggunakan uang elektronik. Seseorang akan memutuskan menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Karunia et al. (2023) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi dapat digunakan tanpa usaha yang besar. Temuan Nadhilah dan Hasanah (2022) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking, sedangkan penelitian Aulia dan Irma (2023) justru menyatakan sebaliknya, bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-money.

Selain kemudahan, inovasi layanan juga menjadi salah satu pertimbangan masyarakat dalam memutuskan menggunakan aplikasi pembayaran digital. Inovasi dipahami sebagai pembaruan fitur, perbaikan sistem, maupun pengembangan layanan agar lebih efektif. Menurut Dhewanto dalam Parinda (2023), inovasi mencakup pembaharuan produk, layanan, maupun proses bisnis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian Batu, Suryani, Septian, dan Sekaryahya (2020) menunjukkan inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa taksi Express. Namun, hasil berbeda ditunjukkan penelitian Demmassabu (2023) yang menemukan bahwa inovasi layanan justru berpengaruh negatif terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Sinarmas Manado.

Kepercayaan juga merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan keputusan penggunaan layanan digital. Menurut Gefen dalam Sembiring (2020), kepercayaan adalah keyakinan bahwa suatu pihak atau teknologi dapat dipercaya untuk memenuhi komitmennya tanpa bertindak curang. Alfina dan Naning (2024) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan aplikasi Gojek di Ponorogo. Namun, penelitian Yasinta Amartiwi (2025) menunjukkan hasil berbeda bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, terlihat adanya research gap terkait pengaruh kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan layanan digital. Sebagian penelitian menunjukkan hasil yang positif dan signifikan, sementara penelitian lain menemukan hasil yang tidak signifikan atau bahkan negatif. Perbedaan temuan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk menguji konsistensi pengaruh variabel-variabel tersebut dalam konteks yang berbeda, khususnya pada aplikasi BRI<sup>Mo</sup> yang saat ini sedang gencar dikembangkan oleh BRI sebagai bentuk transformasi digital perbankan.

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> pada nasabah BRI di Kota Denpasar menjadi penting dilakukan. Selain untuk menjawab research gap yang masih ada, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking, sehingga dapat menjadi masukan bagi BRI dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasinya. Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> mengalami perkembangan yang selaras dengan perkembangan teknologi menjadikan transaksi lebih mudah efisien hal ini memberikan pengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BRI<sup>Mo</sup>. “ Pengaruh Kemudahan, Inovasi Layanan,



dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi BRImo Pada Nasabah BRI di Kota Denpasar”.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dilaksanakan di Kota Denpasar, Provinsi Bali, yang dipilih karena memiliki populasi nasabah Bank BRI yang besar serta tingkat penggunaan digital banking, termasuk aplikasi BRImo, yang terus berkembang. Penelitian ini berfokus pada nasabah Bank BRI di wilayah tersebut, mengingat karakteristik masyarakat perkotaan dengan mobilitas tinggi dan adaptasi terhadap teknologi digital (Sugiyono, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI di Kota Denpasar yang telah menggunakan aplikasi BRImo. Karena jumlah populasi yang sangat besar, pendekatan pengambilan sampel dengan metode non-probability sampling dan teknik purposive sampling digunakan. Teknik ini dipilih untuk memperoleh responden yang memiliki kriteria relevan dengan tujuan penelitian, seperti nasabah yang berdomisili di Denpasar dan aktif menggunakan BRImo selama setidaknya enam bulan terakhir (Sugiyono, 2010). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 160 responden, yang dihitung berdasarkan jumlah indikator variabel yang diteliti, yakni kemudahan, inovasi layanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan (Hair et al., 2018).

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BRI. Kuesioner ini mengukur persepsi nasabah terkait kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan serta dampaknya terhadap keputusan penggunaan BRImo. Data yang terkumpul berupa angka, yang kemudian dianalisis dengan metode statistik untuk melihat hubungan antar variabel yang diteliti (Sugiyono, 2015).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert, yang memungkinkan pengukuran sikap dan persepsi responden secara terstruktur. Kuesioner juga dilengkapi dengan pertanyaan penyaring untuk memastikan bahwa responden adalah pengguna aktif BRImo (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk memastikan data yang terkumpul dapat dipercaya (Sugiyono, 2017).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan) terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan BRImo). Uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi dasar statistik (Ghozali, 2013).

## HASIL PENELITIAN

### Uji Normalitas

#### a. Uji Kolmogorov-Smirnov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	160

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		0
	Std. Deviation		2.87356054
Most Extreme Differences	Absolute		0.061
	Positive		0.033
	Negative		-0.061
Test Statistic			0.061
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.		0.161
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.151
		Upper Bound	0.17

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed.

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada tabel tersebut, diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200, yang lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Selain itu, nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) juga sebesar 0,161, yang tetap berada di atas batas 0,05. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara distribusi residual penelitian dan distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi dan analisis regresi dapat dilanjutkan tanpa masalah terkait distribusi data.

### Multikolinearitas

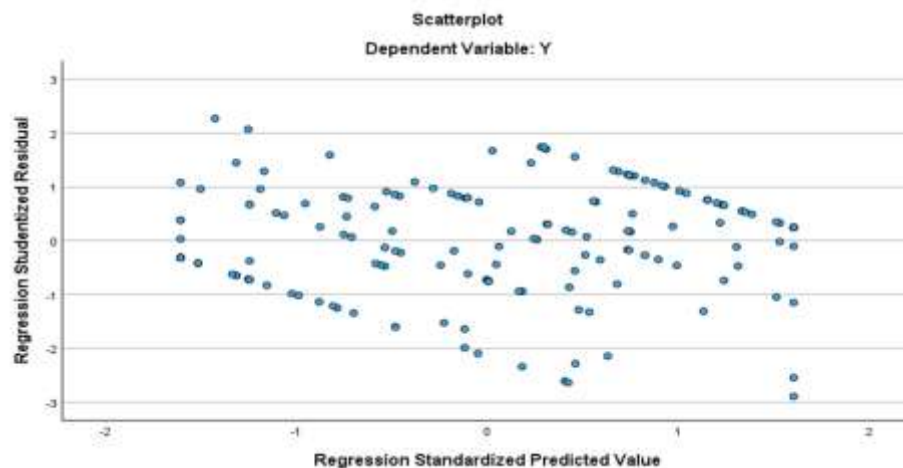
#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.44	0.659		2.19	0.03		
	X1	0.29	0.073	0.293	4.03	<.001	0.533	1.88
	X2	0.34	0.072	0.341	4.67	<.001	0.529	1.89
	X3	0.24	0.068	0.238	3.47	<.001	0.6	1.67

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan table koefisien, dapat diamati bahwa nilai VIF untuk seluruh variable independent dalam penelitian ini berada di bawah angka 10. Variabel X1 memiliki nilai VIF 1.875 variabel X2 sebesar 1.890, dan variable X3 sebesar 1.665. Selain itu, nilai tolerance dari ketiga variable juga berada di atas 0.10 yaitu masing-masing sebesar 0.533 untuk X1, 0.529 untuk X2, dan 0.600 untuk X3. Nilai tolerance yang lebih tinggi dari 0.10 serta nilai VIF yang berada di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi multikoleniaritas antar variable bebas dalam model regresi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi multikoleniaritas antara variable bebas dalam model regresi.

## Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil scatterplot antara Regression Standardized Predicted Value dan Regression Studentized Residual, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu horizontal (nilai 0). Pola sebaran titik tidak membentuk pola tertentu seperti mengerucut, menyempit, atau melebar, serta tidak membentuk pola gelombang. Penyebaran yang acak tersebut menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan pada setiap tingkat nilai prediksi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Analisis Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.44	0.659		2.19	0.03
	X1	0.29	0.073	0.293	4.03	<.001
	X2	0.34	0.072	0.341	4.67	<.001
	X3	0.24	0.068	0.238	3.47	<.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh beberapa temuan penting mengenai pengaruh variabel Kemudahan (X1), Inovasi Layanan (X2), dan Kepercayaan (X3) terhadap Keputusan Penggunaan (Y).

$$Y = 1.444 + 0.292 X1 + 0.337 X2 + 0.236 X3$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi liner berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta (a =1.444) Nilai konstanta sebesar 1.444 menunjukkan bahwa apabila seluruh variable independent yaitu X1, X2, dan X3 dianggap konstan atau sama dengan 0, maka nilai variable dependen Y berada pada angka 2.582. Artinya tanpa adanya pengaruh dari ketiga variable bebas tersebut, Y tetap memiliki nilai dasar sebesar 1.444

2.  $b_1 = 0.292$  artinya jika variable  $X_1$  meningkat sebesar 1 persen maka nilai  $Y$  akan meningkat sebesar 0.292 satuan dengan asumsi  $X_2$  dan  $X_3$  tidak berubah atau tetap konstan.
3.  $b_2 = 0.337$  artinya jika variable  $X_1$  meningkat sebesar 1 persen maka nilai  $Y$  akan meningkat sebesar 0.337 satuan dengan asumsi  $X_1$  dan  $X_3$  tidak berubah atau tetap konstan.
4.  $b_3 = 0.236$  artinya jika variable  $X_1$  meningkat sebesar 1 persen maka nilai  $Y$  akan meningkat sebesar 0.236 satuan dengan asumsi  $X_1$  dan  $X_2$  tidak berubah atau tetap konstan.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengevaluasi dampak masing masing variabel independen pada variabel dependen. Pentingnya menguji signifikansi dari koefisien regresi dapat dilakukan melalui Ftest dan t-test. Langkah-langkahnya sebagai berikut Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 <sup>a</sup>	0.559	0.551	2.901

a. Predictors: (Constant),  $X_3$ ,  $X_1$ ,  $X_2$

Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,559, yang berarti bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  secara simultan mampu menjelaskan 55,9% variasi perubahan pada variabel dependen. Dengan demikian, lebih dari setengah perubahan yang terjadi pada variabel  $Y$  dapat diterangkan oleh ketiga variabel independen dalam model regresi ini. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,551 mengindikasikan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel dan ukuran sampel, model tetap mampu menjelaskan 55,1% variasi variabel dependen secara konsisten. Sisanya sebesar 44,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak termasuk dalam analisis ini. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan penjelas yang cukup baik terhadap variabel yang diteliti.

Tabel Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.44	0.659		2.19	0.03
	$X_1$	0.29	0.073	0.293	4.03	<.001
	$X_2$	0.34	0.072	0.341	4.67	<.001
	$X_3$	0.24	0.068	0.238	3.47	<.001

a. Dependent Variable:  $Y$

Berdasarkan table diatas dapat dijabarkan hasil pengujian uji hipotesis secara parsial sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kemudahan terhadap Keputusan penggunaan menunjukan nilai  $t$  hitung sebesar 4. 025 dengan nilai signifikan 0.<001 dan koefisien regresi sebesar 0.292. Karena nilai signifikan lebih kecil 0.05,

maka kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan penggunaan aplikasi BRIImo pada nasabah BRI di Kota Denpasar.

- b. Hasil pengujian pengaruh variable inovasi layanan menunjukan nilai  $t$  hitung sebesar 4.671 dengan nilai signifikansi  $<0.001$ , serta koefisien regresi sebesar 0.337. Karena nilai signifikan lebih kecil 0.05, maka Inovasi Layanan berpengaruh signifikan dan paling besar terhadap Keputusan penggunaan aplikasi BRIImo pada nasabah BRI di Kota Denpasar.

Hasil pengujian pengaruh variable kepercayaan menunjukan nilai  $t$  hitung sebesar 3.473 dengan signifikansi  $<0.001$  serta koefisien regresi sebesar 0.236. Karena nilai signifikan lebih kecil 0.05, maka Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan penggunaan aplikasi BRIImo pada nasabah BRI di Kota Denpasar

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Variabel Kemudahan ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Penggunaan ( $Y$ )

Variabel Kemudahan ( $X_1$ ) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRIImo ( $Y$ ). Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi positif sebesar 0.292 serta hasil uji- $t$  dengan nilai  $t$ -hitung sebesar 4.025 dan nilai signifikansi  $<0.001$ , yang lebih kecil dari batas 0.05. Koefisien 0.292 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan persepsi kemudahan sebesar 1 satuan akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0.292 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa semakin mudah aplikasi BRIImo digunakan baik dari aspek tampilan, akses fitur, maupun alur transaksi maka semakin besar kecenderungan nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Adanya pengaruh positif dan signifikan dari kemudahan terhadap keputusan penggunaan menunjukkan bahwa aplikasi BRIImo telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang mendukung aktivitas perbankan nasabah. Namun, hal ini juga mengisyaratkan bahwa penyempurnaan berkelanjutan dalam aspek kemudahan tetap diperlukan agar pengguna semakin yakin dan konsisten memilih BRIImo sebagai sarana transaksi utama. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan determinan penting dalam pengambilan keputusan penggunaan teknologi digital.

Hal ini didukung oleh penelitian Solehatun dan Susilowati (2024) yang berjudul “ Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (Studi pada Nasabah BRI di Kabupaten Kebumen) penelitian ini menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dalam konteks pemasaran layanan perbankan digital, temuan ini memberikan implikasi bahwa upaya peningkatan kemudahan penggunaan seperti penyederhanaan navigasi, optimalisasi kecepatan akses, serta desain antarmuka yang intuitif dapat menjadi strategi efektif untuk mendorong adopsi teknologi. Kemudahan bukan hanya berfungsi sebagai daya tarik awal, tetapi juga sebagai faktor pemelihara loyalitas pengguna, yang pada akhirnya memberi dampak positif terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi BRIImo.

### Pengaruh Variabel Inovasi Layanan ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Penggunaan ( $Y$ )

Variabel Inovasi Layanan ( $X_2$ ) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRIImo ( $Y$ ). Koefisien regresi



sebesar 0.337 merupakan yang terbesar di antara seluruh variabel bebas. Hasil uji-t menunjukkan nilai  $t$ -hitung sebesar 4.671 dengan signifikansi  $< 0.001$ , sehingga variabel ini benar-benar memiliki kontribusi dalam memengaruhi keputusan penggunaan. Koefisien 0.337 menunjukkan bahwa peningkatan inovasi layanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0.337 satuan. Inovasi dalam fitur seperti QRIS, pembayaran tagihan lengkap, fitur transaksi modern, dan pembaruan antarmuka menjadi faktor utama yang mendorong nasabah untuk menggunakan dan mempertahankan penggunaan BRImo.

Pengaruh yang positif dan signifikan ini menggambarkan bahwa nasabah merasakan manfaat nyata dari inovasi yang dihadirkan BRI. Meski demikian, temuan ini juga menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan harus tetap relevan dengan kebutuhan pengguna. Inovasi yang tidak memberikan manfaat langsung atau sulit digunakan berpotensi tidak meningkatkan keputusan penggunaan. Hasil penelitian ini mendukung temuan-temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa inovasi merupakan pendorong utama dalam pengembangan layanan digital dan memengaruhi keputusan konsumen menggunakan teknologi.

Hal ini didukung oleh penelitian Batu dkk. (2020) yang berjudul "Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis". penelitian ini menyatakan bahwa Inovasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dalam konteks manajemen risiko dan pengembangan layanan perbankan digital, temuan ini memberikan implikasi bahwa penguatan aspek keamanan, transparansi komunikasi risiko, serta edukasi mengenai penggunaan yang aman dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi. Kepercayaan yang kuat tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas jangka panjang serta persepsi positif terhadap reputasi bank.

### **Pengaruh Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Penggunaan ( $Y$ )**

Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0.236, nilai  $t$ -hitung sebesar 3.473, dan nilai signifikansi  $< 0.001$ . Koefisien ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan tingkat kepercayaan sebesar 1 satuan akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0.236 satuan. Kepercayaan terhadap keamanan transaksi, stabilitas sistem, dan reputasi BRI sebagai lembaga keuangan yang kredibel menjadi faktor penting yang memperkuat keputusan nasabah dalam menggunakan BRImo, terlebih untuk transaksi besar atau yang melibatkan data sensitif.

Adanya pengaruh positif dan signifikan ini menggambarkan bahwa BRImo telah mampu menyediakan tingkat keamanan dan kredibilitas layanan yang dapat diterima oleh pengguna, meskipun perusahaan tetap perlu melakukan peningkatan berkelanjutan untuk menjaga dan memperkuat kepercayaan tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan salah satu determinan penting dalam adopsi layanan keuangan digital.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mandiri, Efriyanto, dan Metekohy (2024) yang berjudul "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking

“BRIMo” Dalam Bertransaksi” penelitian ini menyatakan bahwa Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dalam konteks manajemen risiko dan pengembangan layanan perbankan digital, temuan ini memberikan implikasi bahwa penguatan aspek keamanan, transparansi komunikasi risiko, serta edukasi mengenai penggunaan yang aman dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi. Kepercayaan yang kuat tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas jangka panjang serta persepsi positif terhadap reputasi bank.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan secara signifikan mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi BRIMo oleh nasabah Bank BRI. Kemudahan, sebagai salah satu variabel yang diteliti, terbukti memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan BRIMo. Hasil uji menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami tampilan aplikasi, kemudahan navigasi, akses fitur yang cepat, serta kepraktisan transaksi mendorong nasabah untuk lebih memilih aplikasi tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan sangat penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Selain itu, inovasi layanan menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan penggunaan BRIMo. Penambahan fitur baru, pembaruan sistem yang lebih stabil, peningkatan keamanan, dan akses transaksi yang lebih cepat ternyata sangat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat memperhatikan perkembangan fitur dan kualitas teknologi yang ditawarkan oleh aplikasi BRIMo, yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih aplikasi perbankan digital.

Kepercayaan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRIMo. Kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta kredibilitas Bank BRI menjadi faktor utama yang memotivasi mereka untuk menggunakan aplikasi ini secara rutin dalam kegiatan perbankan sehari-hari. Dengan meningkatnya rasa aman dan kepercayaan terhadap aplikasi, nasabah semakin termotivasi untuk menggunakan BRIMo dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan, inovasi layanan, dan kepercayaan merupakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi BRIMo. Oleh karena itu, Bank BRI disarankan untuk terus meningkatkan ketiga aspek tersebut guna meningkatkan tingkat penggunaan BRIMo. Selain itu, penelitian lebih lanjut disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang dapat memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi digital, serta menggunakan metode campuran atau cakupan lokasi yang lebih luas untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alexandra, N. M., & Rakhmawati, A. (2025). Implikasi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Keuangan Nasabah di Era Digital. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1), 13-26.
- Angelia, D. (2022). Aplikasi mobile banking paling banyak digunakan masyarakat Indonesia 2022. *GoodStats*. <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i> (Diakses pada 8 Oktober 2025)
- Damanik, F. H. S., Sirait, H., Minarsi, A., Abae, I., Hendratni, T. W., & Purba, J. H. V. (2025). *Transformasi Ekonomi: Inovasi dan Pertumbuhan Ekonomi Global di Abad ke-21*. Star Digital Publishing.
- Dewi, D. (2025). Pengguna BRI Mo di RO Denpasar tembus 1,4 juta, ini 3 fitur terbanyak digunakan. *Balipost.com*. <https://www.balipost.com/news/2025/04/17/452967/Pengguna-BRI-Mo-di-RO-Denpasar...html> (Diakses pada 8 Oktober 2025)
- Fatimah, S. B., & Hendratmi, A. (2020). Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* Vol. 7 No. 4 April 2020:, 7(4), 795-813.
- Gita Segara, K., & Irwan Padli Nasution, M. (2025). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Sains Student Research*, 3(1), 21-33. <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i1.3128>
- Huda, I. A. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Terhadap Kualitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 2(1), 121-125. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v1i2.622>
- Kurniati, R. R., Wahyu, S. N., & Daidan, M. R. (2025). *Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi)*. Unisma Press.
- Lintang, I. (2024). DATA: 10 mobile banking terbaik dan paling diminati di Indonesia. *Inilah.com*. <https://inilah.com/aplikasi-mobile-banking-terpopuler> (Diakses pada 8 Oktober 2025)
- Lumban Batu, R., Suryani, N. I., Septia, N., & Sekaryahya, P. F. (2020). Pengaruh harga dan inovasi layanan aplikasi terhadap keputusan penggunaan jasa Taksi Express: Survei pada pengunduh aplikasi Express Taxis. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(1), 1-14.
- Maryusiana, I. T., & Hanani, Z. (2023). Kebangkitan Keuangan Syariah: Bagaimana Perbankan Yang Sesuai Dengan Syariah Membentuk Kembali Ekonomi Global. *Religion: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 2(5), 348-361.
- Muis, I., & Putri, W. S. R. (2025). Implementasi Digital Marketing Untuk Produk BRI Mobile Banking (Brimo) Pada Bank BRI KCP Kemang Pratama. *Jurnal Administrasi Kantor*, 13(1), 16-31.
- Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Syiah Kuala University Press.
- Musa, K. S. P. (2024). Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank BCA: Studi Kualitatif dan Implikasinya dalam Pengembangan Strategi Perbankan Digital. *Maximal Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya dan Pendidikan*, 2(1), 136-142.

- Nisa, K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan Islami dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BRI Syari'ah KC Semarang. *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1).
- Oksidelfa Yanto, S. H. (2021). *Pemidanaan atas kejahatan yang berhubungan dengan teknologi informasi*. Samudra Biru.
- Pramitasari, T. D., Widaninggar, N., & Rachman, R. (2025). *Masa Depan Perbankan: Transformasi Digital Menuju Bank 4.0*. Deepublish.
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa STIE Bank BPD Jateng. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2), 157-168.
- Rosmasari, Mahendra Putra, G., & Farid, M. (2024). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Aplikasi BRImo (Studi Kasus: BRI Wilayah Tana Paser). *Jurti*, 8(2), 2579-8790.
- Rusdian, B., & Kusumadewi, R. (2024). Pengukuran Persepsi Pengguna Terhadap Persepsi Manfaat, Fitur Layanan Dan Keamanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Wilayah Ciayumajakuning). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 158-165.
- Savitri, P. (2024). *Transformasi digital dalam industri perbankan: Implikasi terhadap akuntansi dan teknologi informasi*. Penerbit NEM.
- Solehatun, S., & Susilowati, I. (2024). Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (Studi pada Nasabah BRI di Kabupaten Kebumen). 4(02), 7823-7830.
- Tazkiyyaturrohman, R. (2018). Eksistensi uang elektronik sebagai alat transaksi keuangan modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 23-44.
- Top Brand Award. (2022). Top Brand Index: Mobile banking. *Topbrand-award.com*. [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_year=2022&type=subcategory&tbi\\_find=mobile](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2022&type=subcategory&tbi_find=mobile) (Diakses pada 8 Oktober 2025)
- Trisnaningrum, N. A. W., Sishadiyati, S., & Priana, E. W. (2024). Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3467-3474.
- Utari, A., & Sarbia, S. (2024). Analisis penggunaan aplikasi Brimo dalam meningkatkan kepuasan nasabah di cabang BRI kota Palopo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2(2), 1132-11136.
- Utoyo, I. (2024). *Making the Giant Dance: Kisah di Balik Perjalanan Transformasi Digital BRI*. PT. Rayyana Komunikasindo.
- Virasma, R., & Dewi, H. K. (2025). Pengguna super app BRImo capai 40 juta per kuartal I-2025, transaksi Rp 1.599 triliun. *Kontan.co.id*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-super-app-brimo-capai-40-juta-per-kuartal-i-2025-transaksi-rp-1599-triliun> (Diakses pada 8 Oktober 2025)
- Wirany, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242-252. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v8i2.8821>