ISSN: 2614-6754 (print)
ISSN: 2614-3097(online)

Halaman 17074-17080
Volume 10 Nomor 2 Tahun 2026

Eksplorasi Peran Aplikasi BRImo sebagai Digital Banking dan Mitigasi Cybercrime dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Era Transformasi Digital Pada Bri Cabang Jember

Siti Shofiatul Mukarromah[1], Siti Alfiyah[2]
[1,2] Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
e-mail: sitishofiatulm@gmail.com[1], alfiahmelani28@gmail.com[2]

Abstrak

Akselerasi transformasi digital dalam industri perbankan nasional menuntut penyediaan layanan yang adaptif, lincah, dan efisien demi merespons pergeseran perilaku transaksional masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam peran aplikasi BRImo sebagai platform digital banking, menganalisis proses pembentukan loyalitas nasabah melalui pengalaman digital, serta mengidentifikasi aspek-aspek mitigasi cybercrime yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dalam upaya mempertahankan loyalitas nasabahnya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data primer dan sekunder dihimpun melalui observasi langsung, dokumentasi resmi unit kerja, serta wawancara mendalam terhadap Supervisor Operasional & Layanan beserta lima nasabah aktif selaku subjek riset yang dipilih secara purposive. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi reduksi data, penyajian data secara tematik, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BRImo memainkan peran krusial sebagai platform digital banking terintegrasi yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan otonomi transaksi. Proses pembentukan loyalitas nasabah berjalan secara hierarkis dari aspek kognitif, afektif, konatif, hingga loyalitas tindakan. Sinergi antara keandalan sistem pengamanan mandiri serta ketangguhan strategi mitigasi kejahatan siber melalui kampanye gerakan tabayyun digital terbukti efektif memelihara kepercayaan nasabah di era transformasi digital.

Kata kunci: *BRImo, Cybercrime, Loyalitas Nasabah, Transformasi Digital*

Abstract

The acceleration of digital transformation in the national banking industry demands the provision of adaptive, agile, and efficient services to respond to shifts in public transactional behavior. This study aims to explore in depth the role of the BRImo application as a digital banking platform, analyze the process of forming customer loyalty through digital experiences, and identify cybercrime mitigation aspects implemented by PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jember Branch Office in an effort to maintain customer loyalty. The research method applied is a descriptive qualitative approach. Primary and secondary data collection was gathered through direct observation, official work unit documentation, and in-depth interviews with the Operational & Service Supervisor along with five active customers as research subjects selected purposively. Data analysis techniques applied include data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the BRImo application plays a crucial role as an integrated digital banking platform providing convenience, comfort, and transactional autonomy. The process of forming customer loyalty runs hierarchically from cognitive, affective, conative, to action loyalty. The synergy between the reliability of self-protection systems and the toughness of cybercrime mitigation strategies through digital verification campaigns has proven effective in maintaining customer trust in the digital transformation era.

Keywords : *BRImo, Cybercrime, Customer Loyalty, Digital Transformation*

PENDAHULUAN

Lanskap industri perbankan nasional sedang mengalami pergeseran paradigma yang mendasar seiring dengan berjalannya arus transformasi digital yang masif. Dinamika operasional lembaga keuangan yang semula bertumpu pada keberadaan jaringan kantor cabang fisik kini dialihkan secara radikal menuju ekosistem digital yang fleksibel, instan, dan terintegrasi. Integrasi inovasi berbasis teknologi informasi ini bukan lagi sekadar instrumen pendukung dalam strategi pemasaran, melainkan telah menjelma menjadi fondasi utama dalam menjaga keunggulan kompetitif dan eksistensi pasar di tengah pusaran persaingan industri keuangan modern yang kian ketat. Melalui platform digital banking, nasabah diberikan otonomi penuh untuk mengelola portofolio finansial mereka, mulai dari transfer dana, penyelesaian tagihan rutin, pembukaan akun mandiri, hingga penempatan investasi jangka Panjang hanya dengan mengoptimalkan perangkat seluler pintar di tangan mereka, tanpa terikat oleh batasan geografis maupun jam operasional perbankan.

Di ranah domestik, tingkat adopsi layanan keuangan berbasis aplikasi seluler menorehkan kurva pertumbuhan yang impresif di sepanjang beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data statistik industri perbankan, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. melalui aplikasi andalannya, BRImo, sukses mengukuhkan dominasinya sebagai salah satu pemimpin pasar nasional dengan mencatatkan total 45,9 juta pengguna aktif serta membukukan laju pertumbuhan tahunan sebesar 18,9% sepanjang tahun 2025. Pencapaian ini menempatkan posisi BRImo berada di barisan terdepan platform sejenis. Keberhasilan empiris tersebut didorong oleh konsistensi BRI dalam menghadirkan keunggulan aksesibilitas, kelancaran interaksi antarmuka, efisiensi otentikasi biometrik, serta fleksibilitas pemantauan riwayat mutasi rekening yang komprehensif.

Refleksi keberhasilan pertumbuhan agregat pengguna di tingkat nasional tersebut secara linear juga terekam pada performa operasional unit kerja daerah, khususnya pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember. Sebagai salah satu poros pelayanan perbankan utama di wilayah Tapal Kuda Jawa Timur, BRI Kantor Cabang Jember mengelola basis nasabah yang sangat besar, majemuk, dan tersebar secara mendalam hingga ke tingkat kelurahan/desa melalui jaringan kantor unit dan pos edukasi digital. Fenomena migrasi perilaku transaksional masyarakat Jember tercermin nyata melalui penurunan densitas antrean fisik nasabah pada area teller untuk jenis transaksi dasar konvensional. Sebaliknya, dinamika aktivitas di kantor cabang kini bergeser pada pos-pos edukasi digital dan area Customer Service yang didominasi oleh keperluan aktivasi, mitigasi kendala teknis, serta pengenalan fitur-fitur baru dari super-app BRImo.

Namun demikian, akselerasi adopsi digital ini membawa implikasi dualistik yang berjalan searah. Di balik optimalnya pencapaian efisiensi operasional dan kenyamanan transaksional yang dihadirkan oleh BRImo, muncul ancaman kejahatan siber (cybercrime) yang kian canggih, terorganisasi, dan mengintai basis nasabah di tingkat lokal. Dalam kurun waktu belakangan ini, eskalasi kasus kejahatan digital dengan modus social engineering (rekayasa sosial) dan penyebaran berkas berbahaya mengalami peningkatan yang cukup meresahkan. Modus penipuan berkedok pengiriman foto paket oleh kurir palsu via aplikasi pesan singkat yang mengarahkan korban mengunduh berkas berekstensi .APK, hingga manipulasi informasi pembaruan tarif transfer bank melalui tautan phishing yang menyerupai halaman login resmi perbankan, telah menjadi ancaman nyata yang berpotensi merusak psikologis nasabah, memicu hilangnya saldo rekening, dan mengikis fondasi kepercayaan serta loyalitas nasabah digital.

Penelitian terdahulu mengonfirmasi bahwa aplikasi mobile banking memberikan kontribusi signifikan terhadap kemudahan transaksi nasabah yang bermobilitas tinggi. Kendati demikian, studi tersebut masih terbatas pada analisis fungsionalitas teknis semata, tanpa mengorelasikannya dengan strategi retensi jangka panjang nasabah digital di tengah bayang-bayang ancaman siber. Terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang krusial dalam mengeksplorasi bagaimana dinamika interaksi antara kenyamanan operasional aplikasi (perceived ease of use) dan ketangguhan strategi pertahanan siber (cybersecurity) yang dijalankan institusi perbankan mampu membentuk dan mempertahankan loyalitas nasabah secara kualitatif. Oleh karena itu, penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menginvestigasi dan mendeskripsikan secara komprehensif mengenai eksplorasi peran aplikasi BRImo sebagai layanan digital banking, proses pembentukan loyalitas

melalui pengalaman pengguna digital, serta aspek-aspek mitigasi cybercrime yang dijalankan oleh BRI Kantor Cabang Jember dalam mempertahankan loyalitas nasabah di era transformasi digital

METODE

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan peneliti untuk menggali, mengeksplorasi, dan memahami secara mendalam makna subjektif, pengalaman empiris, serta alasan intrinsik di balik keputusan nasabah dalam mempertahankan loyalitas mereka terhadap pemanfaatan aplikasi BRImo di tengah dinamika transformasi digital dan ancaman siber. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap realitas lapangan secara holistik, fleksibel, dan kontekstual tanpa melakukan intervensi buatan terhadap objek yang diteliti.

Lokasi penelitian ini diposisikan secara spesifik pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember. Penentuan lokasi ini dipilih karena KC Jember merepresentasikan unit kerja perbankan yang mengelola basis nasabah digital yang sangat heterogen, serta aktif dalam mengimplementasikan kebijakan edukasi keamanan siber di tingkat daerah. Subjek penelitian (informan) ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yang didasarkan pada kriteria: nasabah aktif BRI Cabang Jember, menggunakan aplikasi BRImo secara kontinu dengan durasi minimal 3 tahun, serta menunjukkan karakteristik loyalitas transaksional. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Ibu Rizky selaku Supervisor Operasional & Layanan BRI KC Jember, serta 6 (enam) orang nasabah aktif pengguna aplikasi BRImo yang mewakili berbagai latar belakang profesi dan segmentasi (pelaku usaha/UMKM, mahasiswa, dan masyarakat umum dengan mobilitas tinggi), yaitu Ibu Diah, Sultan, Happy, Ibu Jumariyah, Afif dan Pak Budi

Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan melalui tiga instrumen utama yang saling melengkapi, yaitu: (1) Observasi langsung terhadap interaksi nasabah di area pelayanan kantor cabang, aktivitas edukasi digital oleh staf, serta perilaku migrasi transaksional riil di lapangan; (2) Wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara yang semi-terstruktur guna menggali narasi pengalaman, persepsi kenyamanan, rasa aman, serta ikatan emosional nasabah terhadap BRImo; (3) Dokumentasi berupa laporan data operasional terkait, profil unit kerja, serta materi edukasi siber pada kanal resmi perbankan. Proses analisis data berjalan secara interaktif dan siklikal mengikuti model Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data (data display) dalam format deskriptif naratif tematik, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi akhir. Untuk menjamin keabsahan data yang dihimpun, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Aplikasi BRImo sebagai Digital Banking dalam Memberikan Kemudahan Layanan

Berdasarkan hasil investigasi lapangan dan analisis data kualitatif, aplikasi BRImo di lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember telah bertransformasi dari sekadar alat bantu transaksi elektronik biasa menjadi pilar utama ekosistem digital banking yang bersifat super-app. Kehadiran platform ini secara empiris terbukti sukses memotong rantai birokrasi perbankan konvensional yang kaku dan padat karya, serta memindahkannya ke dalam genggaman nasabah secara mandiri (self-service technology). Peneliti menemukan bahwa pergeseran dari transaksi berbasis fisik menuju digital ini dipicu oleh terpenuhinya ekspektasi nasabah terhadap aspek kemudahan penggunaan (perceived ease of use), efisiensi waktu, dan fleksibilitas akses operasional yang tidak lagi dibatasi oleh ruang geografis maupun sekat waktu.

Hal ini terkonfirmasi dari pengakuan salah satu informan nasabah dari kalangan pelaku UMKM, Ibu Diah, yang menyatakan bahwa keberadaan BRImo memberikan dampak yang luar biasa terhadap aktivitas operasional usahanya. Fitur cek mutasi real-time dan integrasi QRIS memberikan efisiensi biaya peluang (opportunity cost) yang sangat besar bagi kelancaran arus kas usahanya tanpa harus mengorbankan waktu untuk mengantre secara fisik di bank. Dari kacamata teori kemudahan penggunaan, tingkat pengorbanan energi fisik dan kognitif nasabah berhasil ditekan ke titik paling minimal karena tata letak menu aplikasi dirancang dengan arsitektur yang intuitif, komunikatif, dan mudah dipahami bahkan oleh pengguna usia matang sekalipun.

Lebih lanjut, bagi segmen nasabah usia muda yang memiliki mobilitas tinggi dan berciri digital savvy seperti Sultan (informan mahasiswa), BRImo diposisikan sebagai pusat kendali finansial yang sangat praktis. Inovasi layanan seperti tarik tunai tanpa kartu (cardless withdrawal) di mesin ATM bertindak sebagai solusi solutif atas kendala fisik yang tidak terduga di lapangan, sekaligus mengubah kebiasaan bertransaksi secara total. Seluruh transaksi esensial seperti transfer dana, top-up dompet digital, hingga pembayaran tagihan Pendidikan dapat diakses secara mandiri 24 jam penuh. Secara teoretis, implementasi digitalisasi ini selaras dengan kebijakan korporasi bank, di mana transisi menuju layanan mandiri secara sistematis mampu meminimalkan risiko operasional cabang serta menekan struktur biaya operasional perbankan (Cost to Income Ratio).

Proses Pembentukan Loyalitas Nasabah Melalui Pengalaman Penggunaan Aplikasi BRImo

Temuan kualitatif di lapangan menunjukkan bahwa loyalitas nasabah terhadap Bank BRI tidak tumbuh secara instan, melainkan bermutasi melalui serangkaian tahapan psikologis yang digerakkan oleh akumulasi pengalaman digital yang positif (digital customer experience) saat berinteraksi dengan aplikasi BRImo. Berdasarkan analisis terhadap narasi para informan, proses pembentukan kesetiaan nasabah ini berjalan linear mengikuti pola perkembangan hierarkis dari pemenuhan aspek rasional-fungsional menuju pembentukan ikatan emosional mendalam.

Pada fase kognitif, nasabah awalnya didorong oleh kebutuhan rasional untuk mendapatkan layanan transfer yang cepat dan murah serta modularitas komponen layanan yang andal. Ketika ekspektasi fungsional tersebut terpenuhi secara konsisten tanpa kendala berarti, pengalaman transaksional tersebut bergeser ke fase afektif. Nasabah mulai mengaitkan kenyamanan hidup mereka dengan eksistensi aplikasi BRImo, sehingga melahirkan keterikatan perasaan dan kepuasan batin. Rasa puas yang terakumulasi secara emosional ini memperkuat komitmen nasabah masuk ke fase konatif, di mana dalam benak mereka tertanam niat yang kuat untuk menjadikan BRImo sebagai satu-satunya platform keuangan andalan mereka dan secara sadar mengabaikan tawaran promosi dari bank pesaing.

Puncak tertinggi dari proses pembentukan loyalitas ini mewujud dalam bentuk loyalitas tindakan (action loyalty). Pada tahap ini, hubungan antara nasabah dan Bank BRI bukan lagi sekadar interaksi transaksional yang kaku, melainkan telah menjelma menjadi ikatan batin yang kokoh. Indikator nyata dari bertahannya nasabah pada level tindakan ini adalah munculnya perilaku toleran dan pemakluman. Ketika sistem aplikasi sesekali mengalami perlambatan akibat proses pemeliharaan jaringan (maintenance system) oleh pusat, pelanggan yang telah mencapai level loyalitas tindakan cenderung bersikap maklum, bersedia menunggu, dan tidak gegabah untuk bermigrasi ke platform lain. Selain itu, informan seperti Happy dan Afif secara sukarela bertindak sebagai agen pemasar alami (word of mouth) yang merekomendasikan efisiensi BRImo kepada lingkaran sosial terdekatnya.

Tabel 1. Alur Pembentukan Loyalitas Nasabah Kualitatif

Tahapan Loyalitas	Karakteristik Psikologis	Manifestasi Empiris pada Pengguna BRImo
1. Kognitif	Berorientasi pada aspek fungsional, kelengkapan fitur, dan efisiensi biaya.	Nasabah menyadari keunggulan teknis menu transfer, top-up, dan luasnya jaringan operasional BRI.
2. Afektif	Melibatkan kedekatan emosional, kepuasan psikologis, dan kenyamanan.	Munculnya rasa senang dan keterikatan perasaan karena aplikasi mempermudah urusan domestik harian.
3. Konatif	Pembentukan niat kuat dan komitmen personal untuk bertahan.	Nasabah secara sadar menolak atau mengabaikan tawaran promosi mobile banking dari pihak kompetitor.
4. Tindakan	Manifestasi nyata berupa transaksi kontinu dan advokasi organik.	Nasabah menggunakan aplikasi setiap hari, merekomendasikannya ke keluarga, dan toleran saat sistem maintenance.

Aspek Keamanan dan Mitigasi Cybercrime dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Di era transformasi digital yang sarat akan risiko keamanan, bertahannya loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember tidak hanya ditopang oleh keandalan fitur fungsional semata, melainkan sangat ditentukan oleh sinergi antara kualitas sistem pengamanan bank dan tingkat literasi digital nasabah. Peneliti mengidentifikasi terdapat tiga aspek determinan utama yang berkolaborasi menjadi perisai pertahanan loyalitas nasabah dalam menghadapi maraknya modus kejahatan siber saat ini seperti fraud, scamming, dan malware .APK.

Pertama, Aspek Keandalan Sistem Keamanan Aplikasi (Application Security Architecture). Fondasi utama kepercayaan nasabah digital bersumber pada ketangguhan arsitektur keamanan yang ditanamkan secara langsung ke dalam sistem aplikasi BRImo. Penerapan standar otentikasi biometrik berupa pemindai sidik jari (fingerprint) dan pengenalan wajah (face recognition) memberikan rasa aman psikologis yang tinggi bagi nasabah. Fitur enkripsi data serta pengiriman kode akses OTP yang dinamis memastikan bahwa setiap gerbang transaksi dilindungi oleh sistem keamanan berlapis. Infrastruktur pertahanan siber yang andal berfungsi aktif di tingkat lokal untuk memantau, mendeteksi, dan menganalisis pola anomali transaksi secara real-time.

Kedua, Aspek Mitigasi dan Edukasi Preventif Terstruktur oleh Unit Kerja Cabang. BRI Kantor Cabang Jember secara proaktif merespons maraknya ancaman rekayasa sosial (social engineering) dengan menggalakkan gerakan literasi digital secara masif. Langkah preventif ini diwujudkan melalui kolaborasi nyata antara edukasi tatap muka oleh petugas Customer Service di kantor cabang dan penyebaran konten peringatan dini (cyber alert) yang intensif melalui kanal komunikasi resmi. Pihak bank secara berkelanjutan menanamkan prinsip kewaspadaan mandiri kepada masyarakat, mengimbau nasabah menerapkan prinsip tabayyun digital (meneliti kebenaran informasi siber), serta melarang keras nasabah membagikan data rahasia perbankan (seperti PIN, OTP, username, dan password) kepada pihak manapun. Melalui implementasi prinsip tabayyun digital dan kepastian perlindungan hukum menurut teori Dwi Haryadi, ruang virtual transaksi yang aman berhasil diciptakan.

Ketiga, Aspek Reputasi Kelembagaan dan Rintangan Berpindah (Switching Barriers). Citra besar Bank BRI sebagai lembaga keuangan milik negara yang kokoh bertindak sebagai jangkar psikologis yang mengikat loyalitas nasabah di tengah badai isu kejahatan siber. Informan seperti Ibu Jumariyah dan Happy mengonfirmasi bahwa mereka kerap menerima pesan penipuan dari pihak luar, namun berkat edukasi dan peringatan yang konsisten dari BRI Jember, mereka mampu mengidentifikasi bahaya tersebut dan tetap merasa aman. Perasaan terlindungi (perceived security) inilah yang menjadi jangkar utama bagi nasabah untuk tetap loyal bertransaksi menggunakan BRImo. Di samping itu, terciptanya rintangan berpindah yang tinggi baik dari segi kenyamanan integrasi finansial maupun ekosistem digital yang luas membuat nasabah enggan bermigrasi ke platform mobile banking pesaing.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil eksplorasi dan analisis data kualitatif, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BRImo memainkan peran revolusioner sebagai platform digital banking yang menghadirkan simplifikasi, efisiensi waktu, dan otonomi transaksi bagi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember. Proses pembentukan loyalitas nasabah terwujud secara bertahap melalui akumulasi pengalaman positif penggunaan yang berulang (user experience), yang menumbuhkan kepuasan kognitif hingga bermutasi menjadi ikatan kepercayaan afektif, komitmen konatif, dan berakhir pada loyalitas tindakan nyata. Aspek utama yang menjaga loyalitas nasabah tetap kokoh di tengah badai ancaman cybercrime di era transformasi digital adalah adanya sinergi mutualisme antara keandalan sistem keamanan siber perbankan yang responsif (autentikasi berlapis) dengan penguatan literasi digital nasabah melalui kampanye gerakan 'tabayyun digital'. Perpaduan antara kenyamanan layanan dan kepastian rasa aman inilah yang menjadi kunci determinan retensi jangka panjang nasabah digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moral tanpa henti, serta mengenang almarhum Bapak atas segala teladan hidup yang ditinggalkan. Apresiasi dan rasa terima kasih juga disampaikan kepada segenap keluarga besar Bani Talwi, kekasih, serta sahabat-sahabat seperjuangan yang telah menjadi sistem pendukung (*support system*) terbaik selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember yang telah memberikan izin dan bantuan data selama penelitian lapangan dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Mohammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. ABAC Journal, 29(1).

Alfitri, Nur dan Siti Alfiyah. 2025. Digitalisasi Layanan Keuangan Di BMT UGT Nusantara Capem Batu Urip Melalui Pengembangan Aplikasi Mobile. Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1(3).

Andni, Riyan dan Sattar. 2024. Optimalisasi Layanan dan Keamanan: Studi Atas Implementasi Mobile Banking di Era Digital. Journal of Trends Economics and Accounting Research, 6(1).

Azalia, Ilfanny Dwi dan Wildan Khizbullah Suhma. 2025. Optimalisasi Transformasi Digital BRIMO dalam Meningkatkan Layanan Nasabah Bank BRI Cabang Jember. Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1(5).

Bagas dan Muhammad Iqbal Fasa. 2024. Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah di Indonesia. JICN: Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara, 1(5): 7658-7659.

Haryadi, Dwi. 2012. Kebijakan Integral Penanggulangan Cyberporn di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Hasyim, dkk. 2023. Penggunaan M-Banking BRImo Terhadap Kemudahan Transaksi Perbankan Nasabah Bank BRI di Kota Medan. Business and Investment Review (BIREV), 1(5).

Maharani, Serly dan Moiling Sari. 2025. Transformasi Digital dalam Layanan Perbankan Menyongsong Era Baru Keuangan Digital. Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN), 3(1): 135.

Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, dan Julia Citra Anggraini. 2024. Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah. Jurnal JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat, 2(1).

Mastarida, Friska, dkk. 2021. Strategi Transformasi Digital. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Nisa, Eristiana Choirun, Siva Indana Arisanti, dan Ahmad Fauzi. 2025. Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang Imam Bonjol. Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi, 2(2).

Nufuz, Devi Alhayatun, dkk. 2025. Strategi Efektif Dalam Manajemen Perubahan: Membangun Ketahanan Organisasi Di Era Digital. Jurnal Penelitian Nusantara, 1(6): 540-547.

Pratama, R. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah: Studi Aplikasi Mobile Banking di Indonesia. Jurnal CHSS.

Putri, D.A. dan R. Sari. 2023. Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRImo Mobile. Jurnal Ilmiah Manajemen.

Situmorang, H. 2023. Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna BRImo di Kota Medan. Jurnal Business Review Layanan.

Wibowo, Agus. 2024. Hukum Siber dan Keamanan Informasi. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

Wicaksono, Soetam Rizky. 2022. Teori Dasar Technology Acceptance Model. Malang: CV. Seribu Bintang.

Zuhro, Laila, dkk. 2024. Transformasi Layanan Nasabah: Digitalisasi Webform pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat), 2(1): 255.