

## **Analisis Penggunaan Layanan Digital Mobile Banking BRI (BRImo) Pada Sektor Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Gorontalo**

*Aldi Ibrahim<sup>1</sup>, Mutia Maliki<sup>2</sup>, Finki Efendi Djamalu<sup>3</sup>, Yayu Isyana Pongoliu<sup>4</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>4</sup>*

*Email: [aldiibrahim364@gmail.com](mailto:aldiibrahim364@gmail.com)*

---

**Abstract:** Digitalization is the process of converting media from analog to digital, which refers to the use of technology to increase business and revenue, and create a digital culture. Technology itself has provided changes, in the financial sector known as financial technology (Fintech) or financial services based on technology. Mobile banking (M-Banking) is one of the Fintech, which is able to change individuals or groups in using banking facilities. Therefore, this study aims to analyze the use of BRImo M-Banking digitalization services in the MSME sector in Gorontalo City. BRImo (BRI Mobile) is an M-Banking application launched by Bank BRI as a digital payment tool used by various groups, including micro, small and medium enterprises (MSMEs). The independent variables used are convenience, security, and risk, while the dependent variable used is usage. The research sample was 30 MSME respondents, Gorontalo City, namely Kota Tengah, Kota Timur, and Sibatana Districts with business types ranging from food, drinks, services, and olshop. The data analysis technique is multiple regression analysis with primary data obtained from respondents' answers or users of BRI (PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk.) M-Banking digitalization services. The results of this study indicate that convenience and security have a significant effect on the use of BRI M-Banking digitalization services in the MSMEs sector.

**Keywords:** Digitalization Services; Mobile Banking; MSMEs

---

**Abstrak:** Digitalisasi adalah Proses konversi media dari analog ke digital yang mengacu pada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan bisnis dan pendapatan, serta menciptakan budaya digital. Teknologi sendiri telah memberikan perubahan, pada bidang keuangan yang dikenal dengan istilah financial technology (Fintech) atau pelayanan jasa keuangan yang dilandaskan pada teknologi. Mobile banking (M-Banking) merupakan salah satu Fintech, yang mampu mengubah individu atau kelompok dalam menggunakan fasilitas perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis penggunaan layanan digitalisasi M-Banking BRImo di sektor UMKM Kota Gorontalo. BRImo (BRI Mobile) merupakan aplikasi M-Banking yang diluncurkan Bank BRI sebagai alat pembayaran digital yang dipakai oleh berbagai kalangan, termasuk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Variabel independent yang digunakan adalah kemudahan, keamanan, dan risiko, sedangkan variabel dependent yang digunakan adalah penggunaan. Sampel penelitian sebanyak 30 responden UMKM, Kota Gorontalo yakni Kecamatan Kota Tengah, Kota Timur, dan Sibatana dengan jenis usaha mulai dari makanan, minuman, jasa, dan olshop. Teknik analisis datanya yaitu analisis regresi berganda dengan data primer yang didapat dari jawaban responden atau pengguna layanan digitalisasi M-Banking BRI (PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk.). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan digitalisasi M-Banking BRI pada sektor UMKM, namun risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan digitalisasi M-Banking BRI pada sektor UMKM.

**Kata Kunci:** Layanan Digitalisasi; Mobile Banking; UMKM

### **PENDAHULUAN**

Teknologi internet membawa pengaruh terhadap perubahan, salah satunya pada sektor keuangan yang dikenal dengan Financial Technology (Fintech) (Romadhon & Fitri, 2020). Mobile Banking (M-Banking) merupakan salah satu financial technology yang diciptakan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ketika melakukan transaksi keuangan melalui smartphone, seperti

transfer uang, cek saldo, membayar tagihan, dan sebagainya. M-Banking juga menawarkan keamanan dengan menggunakan PIN atau password khusus transaksi. (Arfaizar et al., 2023)

BRIimo (BRI Mobile) merupakan salah satu aplikasi M-Banking yang diluncurkan oleh Bank BRI sebagai alat pembayaran digital yang banyak dipakai di berbagai kalangan, termasuk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Kehadiran M-Banking mampu mengubah cara pelaku UMKM dalam menggunakan fasilitas perbankan, hal ini dapat memberi peluang bagi UMKM dari segi pendapatan, memberikan potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional UMKM. Namun, selain faktor kemudahan, faktor keamanan dan risiko juga mengiringi penggunaan M-Banking.

Faktor kemudahan merupakan tingkat kepercayaan individu dalam menggunakan suatu gaya teknologi. Oleh sebab itu, Bank BRI terus berinovasi pada layanan digitalisasi untuk mempermudah nasabah dalam menggunakan M-Banking (Safitri & Narew, 2023). Hal ini diperkuat dalam penelitian (Kholifah, 2023), yang menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

Faktor selanjutnya, faktor keamanan atau kemampuan untuk mencegah, serta mendeteksi, penipuan dalam sistem berbasis informasi dan tidak memiliki arti fisik. Dalam hal ini Bank BRI tentu harus meningkatkan tingkat keamanan dari M-Banking itu sendiri, yang nantinya nasabah percaya dalam menggunakan M-Banking (Permatasari, 2022). Hal ini juga selaras dengan penelitian (Kholifah, 2023), yang menjelaskan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

Faktor berikutnya, faktor risiko dimana pandangan individu terhadap ketidakpastian, dan konsekuensi negatif ketika melakukan suatu aktivitas. Risiko yang tinggi mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan M-Banking. Hal ini sejalan dengan penelitian (Cahyaningrum, 2022) dan (Yusron Afdillah & Mahmud, 2023), yang menjelaskan bahwa risiko berpengaruh terhadap penggunaan. Namun, tidak sejalan dengan penelitian ini, dimana menjelaskan bahwa faktor risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

Dari faktor kemudahan yang diberikan BRIimo, tentu terdapat faktor keamanan dan risiko yang harus dihadapi pelaku UMKM terhadap penggunaan M-Banking. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis penggunaan layanan digital M-Banking BRI di sektor UMKM Kota Gorontalo.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan total keseluruhan objek penelitian (Safitri & Narew, 2023), objeknya yaitu UMKM yang tersebar di Kota Gorontalo tepatnya di Kecamatan Kota Tengah, Kota Timur dan Sibatana. Besar sampel penelitian ini berjumlah 30 responden UMKM, dimana setiap usaha yang dijalankan berusia mulai dari 6 bulan hingga 10 tahun dengan berbagai jenis usaha mulai dari makanan, minuman, jasa, dan olshop.

### **Jenis Data**

Penelitian ini mengaplikasikan data primer, data yang didapat dari jawaban responden atau pengguna layanan digitalisasi M-Banking BRI (PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk.) melalui kuisioner yang peneliti bagikan (Putri & Dwi, 2022), pada sebuah *website* yaitu *Google Form*.

### **Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis diatas adalah regresi linear berganda atau metode statistik yang mengembangkan hubungan matematis antara dua atau lebih variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat, dengan persamaan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 KU + \beta_2 KA + \beta_3 RI + \epsilon$$

Ket:

- $\hat{Y}$  = Variabel Independent
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta$  = Koefisien
- KU = Kemudahan
- KA = Keamanan
- RI = Risiko
- $\epsilon$  = Error (Faktor Kesalahan)

Mengidentifikasi pengaruh atau tingkat signifikansi dengan  $\alpha = 0,05$  atau 5%, dapat diuji dengan mengaplikasikan uji F dan uji t melalui SPSS 23.0 (Yuliani Kristhiofan et al., 2023).

## HASIL PENELITIAN

### Data Responden

Data pada penelitian ini adalah data primer, atau data jawaban responden melalui kuisioner, dengan total responden sebanyak 30 orang.

Tabel 1. Data Responden

No	Jenis Usaha	Jumlah
1.	Makanan	23
2.	Minuman	2
3.	Jasa	1
4.	Olshop	4
Total		30

### Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas atau menghitung korelasi antar total skor. Kriteria pengujian ini didapat dari nilai korelasi skor item dengan skor total dan membandingkan dengan nilai pada tabel-r. Tingkat signifikansi 5% atau 0,05 dalam uji dua sisi (Rusdiana & Kusumadewi, 2024). Jumlah responden sebanyak 30 orang, untuk itu tabel-r yang didapat 0,296. Tabel 2 merupakan hasil pengujian validitas mengenai keempat variabel yaitu kemudahan (KA), keamanan (KU), risiko (RI), dan penggunaan (Y), dimana variabel yang didapat valid.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel/Indikator	R hitung	Posisi
Kemudahan (KU)	0.770923	Valid
	0.748206	Valid
	0.776839	Valid
	0.843905	Valid
	0.54936	Valid
	0.748206	Valid
Keamanan (KA)	0.772123	Valid
	0.84007	Valid
	0.817568	Valid
	0.814031	Valid
	0.783597	Valid
Risiko (RI)	0.815625	Valid
	0.844982	Valid
	0.71643	Valid
	0.665639	Valid
Penggunaan (Y)	0.886634	Valid
	0.896131	Valid
	0.722351	Valid
	0.797624	Valid
	0.861863	Valid
	0.809805	Valid

Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Variabel dikatakan reliabel bila memberikan nilai  $\alpha > 0,6$ . Jika nilai  $\alpha$  lebih besar, maka reliabel nilai tersebut (Adam, Budi Wahono, 2023). Tabel 3 menjelaskan terkait empat variabel yang terdiri dari variabel kemudahan (KU), keamanan (KA), risiko (RI), dan penggunaan (Y), dengan hasil yang reliabel.

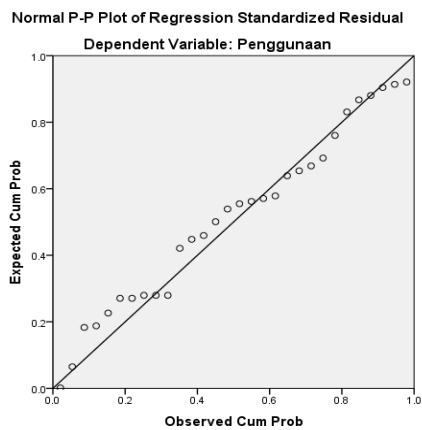
Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel/Indikator	$\alpha$	Posisi
Kemudahan (KU)	0,7061	Reliabel
Keamanan (KA)	0,8061	Reliabel
Risiko (RI)	0,7723	Reliabel
Penggunaan (Y)	0,8281	Reliabel

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

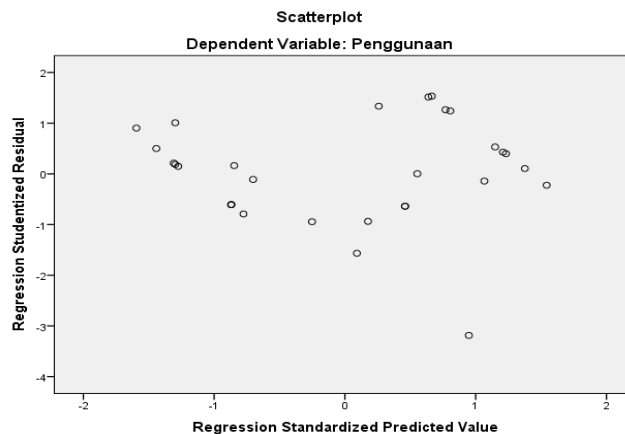
Dari gambar 1, diketahui titik-titik data mendekat dan sejalan dengan garis diagonalnya, sehingga model regresi penelitian ini berdistribusi normal.



Gambar 1. Uji normalitas  
 Sumber: Pengolahan SPSS 23.0

#### Uji Heterokedastisitas

Dari gambar 2, diketahui titik-titik yang menyebar pada pola, tidak jelas baik dari atas maupun bawah, sehingga tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi.



Gambar 2. Uji heterokedastisitas  
 Sumber: Pengolahan SPSS 23.0

#### Uji Multikolinearitas

Tabel 4 menjelaskan keempat variabel penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas, sebab nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Tabel 4. Uji multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan	.589	1.698
	Keamanan	.260	3.845
	Risiko	.282	3.541

a. Dependent Variable: Penggunaan

Sumber: Pengolahan SPSS 23.0

### Uji hipotesis

#### Uji F (Anova)

Tabel 5 menyajikan nilai signifikan 0.000, mempunyai nilai lebih kecil 0.05, sehingga  $H_0$  ditolak (Mukhtisar et al., 2021). Artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independent pada penggunaan aplikasi BRImo dengan tingkat kepercayaan 95% (Susilawaty & Nicola, 2020).

Tabel 5. Hasil uji F (Anova)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3678244.470	3	1226081.490	32.089	.000 <sup>b</sup>
	Residual	993423.697	26	38208.604		
	Total	4671668.167	29			

a. Dependent Variable: Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Keamanan

Sumber: Pengolahan SPSS 23.0

#### Uji t

Tabel 6 menyatakan variabel kemudahan bernilai koefisien  $\beta$  0,923 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05, hal ini menunjukkan  $H_1$  diterima, sehingga terdapat pengaruh positif antara kemudahan terhadap penggunaan *M-Banking* BRI pada sektor UMKM. Sedangkan Variabel keamanan bernilai koefisien  $\beta$  -414 dengan nilai signifikan 0,038 < 0,05, hal ini menunjukkan  $H_2$  diterima sehingga terdapat pengaruh positif antara keamanan terhadap penggunaan *M-Banking* BRI pada sektor UMKM. Pada variabel risiko bernilai koefisien  $\beta$  0,346 dengan nilai signifikan 0,068 > 0,05, hal ini menunjukkan  $H_3$  ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh yang positif antara risiko terhadap penggunaan *M-Banking* BRI pada sektor UMKM.

Tabel 6. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	74.151	180.146		.412	.684
	Kemudahan	1.029	.131	.923	7.872	.000
	Keamanan	-.466	.214	-.414	-2.181	.038
	Risiko	.507	.267	.346	1.901	.068

a. Dependent Variable: Penggunaan

Sumber: Pengolahan SPSS 23.0

#### Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7 menunjukan  $R^2$  0,763 (76,3%), sehingga dapat diartikan 76,3% variabel dependent yakni penggunaan *M-Banking* BRI pada sektor UMKM, dapat dijelaskan oleh variabel independennya yaitu kemudahan, keamanan, dan risiko. Sisanya 23,7% adalah variabel lain diluar model regresi tersebut.

Tabel 7. Uji koefisien determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	.887 <sup>a</sup>	.787	.763	195.47021
a. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Keamanan				
b. Dependent Variable: Penggunaan				

Sumber: Pengolahan SPSS 23.0

## PEMBAHASAN

Memahami perilaku teknologi baru, yang terus berkembang dan diterapkan di berbagai bidang, termasuk pelayanan. Salah satu model yang umum digunakan untuk memahami teknologi baru dan memprediksi penerimaannya adalah TAM (Technology Acceptance Model). Model ini digunakan untuk mengidentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi, yaitu kemudahan dan kegunaan. TAM bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM sendiri berpengaruh terhadap individu dan dapat menggambarkan bagaimana individu menerima suatu sistem teknologi (Fahlevi et al., 2017).

Layanan adalah standar kualitas yang selalu mengikuti perkembangan kebutuhan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain, secara konsisten. Terdapat lima dimensi kualitas layanan yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi atau mendefinisikan kualitas layanan (Larassati & Fauzi, 2022). Dimensi tersebut adalah; 1) Keandalan, keahlian dalam memberi suatu pelayanan yang memuaskan; 2) Daya Tanggap, dorongan para staff dalam memberi pelayanan yang responsif; 3) Jaminan, bersifat dapat dipercaya dan dimiliki oleh para staff, sehingga bebas dari keraguan; 4) Empati, rasa perhatian untuk memahami kebutuhan individu; 5) Bukti Fisik, berupa fasilitas fisik seperti logistik, staff, alat komunikasi, dan bukti fisik lain, yang nantinya berdampak pada keputusan individu.

Digitalisasi adalah Proses konversi media dari analog ke digital yang mengacu pada pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan bisnis dan pendapatan serta menciptakan budaya digital. Digitalisasi perbankan adalah proses perpindahan ke perbankan online, dimana layanan perbankan yang ditawarkan dapat melalui Internet (Larassati & Fauzi, 2022). Sehingga dapat disimpulkan layanan digitalisasi adalah layanan teknologi yang memberi kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi sebagai petunjuk untuk melakukan kesepakatan antara individu dan kelompok dengan tujuan, menyelesaikan suatu kebutuhan yang menjadi kendala dari individu itu sendiri.

Berdasarkan hasil yang didapat, variabel kemudahan dan keamanan terhadap variabel penggunaan M-Banking BRI pada sektor UMKM berpengaruh. Hal tersebut dipengaruhi oleh signifikan F 0,000 dan  $0,038 < 0,05$  sedangkan variabel risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking BRI pada sektor UMKM. Tentu hal ini dipengaruhi oleh nilai signifikan F  $0,068 > 0,05$ .

Kemudahan penggunaan M-Banking memberikan hal positif pada nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan. Era teknologi yang berkembang begitu pesat, memicu banyak layanan perbankan muncul. Salah satunya Financial Technology (Fintech) yang membuat terjadinya peningkatan persaingan antar bank untuk mempertahankan nasabah (Herlita et al., 2020). Tentu penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menjelaskan pengaruh positif kemudahan terhadap penggunaan M-Banking BRI pada sektor UMKM (Kholifah, 2023).

Keamanan menjadi hal utama dalam teknologi, untuk menjaga kerahasiaan data dan informasi. Hal tersebut menunjukkan keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan M-Banking BRI pada sektor UMKM. Sehingga Responden lebih merasa BRImo memberikan keamanan dan privasi yang baik terhadap data dan informasi pengguna, sehingga dapat dipercaya (Rusdiana & Kusumadewi, 2024). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan M-Banking BRI pada sektor UMKM (Kholifah, 2023).

Risiko sendiri pada penelitian ini tidak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan layanan digitalisasi M-Banking BRI, sehingga tidak sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh (Cahyaningrum, 2022) dan (Yusron Afdillah & Mahmud, 2023), yang menjelaskan bahwa risiko berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking BRI pada sektor UMKM.

## **SIMPULAN**

Pada penelitian ini, kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan layanan digitalisasi M-Banking BRI, yang sejalan dengan penelitian (Kholifah, 2023). Namun, risiko secara parsial tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan digitalisasi M-Banking BRI. Akan tetapi, bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang diteliti (Cahyaningrum, 2022) dan (Yusron Afdillah & Mahmud, 2023), sehingga bisa menjadi rekomendasi bagi peneliti selanjutnya.

## **SARAN**

Berdasarkan penjelasan secara menyeluruh baik itu hasil, pembahasan maupun kesimpulan, maka saran bagi Bank BRI adalah meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan digital perbankan, sehingga nasabah loyal menggunakan layanan digital perbankan BRImo.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adam, Budi Wahono, M. B. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *E - Jurnal Riset Manajemen Prodi*, 13(1), 5.
- Arfaizar, J., Ayu, N., Riyanto, F., Yusdani, & Muliadi, S. (2023). Inovasi Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital Di Indonesia. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 7(2), 163–191. <http://10.0.120.42/wadiah.v7i2.327>
- Cahyaningrum, N. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Brimo Di Bank Bri Cabang Martadinata Malang Tahun 2016- 2022. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 12(01), 667–683.
- Herlita, M., & Nurulrahmatia, N. (2020). JUIMA : Jurnal Ilmu Manajemen JUIMA : Jurnal Ilmu Manajemen. Analisis Pengaruh Faktor Fundamental Terhadap Harga Saham Pada Perbankan Yang Terdaftar Di Lq-45 Periode 2015 - 2020, 11(2), 86–103.
- Kholifah, A. P. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang Aviv. *E - Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Putri, A., & Dwi, A. I. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation. *Jurusan Teknik Informatika/Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya*, 03(02), 49–59. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46226>
- Romadhon, F., & Fitri, A. (2020). Analisis Peluang dan Tantangan Penggunaan Financial Technology Sebagai Upaya optimalisasi Potensi UMKM (Studi Kasus UMKM di Gresik). *Jurnal TECHNOBIZ*, 3(1), 30–44.
- Rusdiana, 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. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i1.7816>
- Safitri, E. O., & Narew, I. (2023). *Jurnal ulet volume vii no 2 edisi oktober 2023 issn 2579-7336*. *Jurnal ULET*, VII(2), 118–133.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>

- Yuliani Krsthiofan, K., Fadli, F., Fadli Ekonomi, F., dan Perbankan, K., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Artificial Intelligence Terhadap Nasabah Experience Pengguna Aplikasi Brimo Penulis Korespondensi. *Contemporary Studies in Economic*, 2(2), 181–192. <http://dx.doi.org/10.21776/csefb.2023.02.2.01>
- Yusron Afdillah, F., & Mahmud. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Risiko Yang Dirasakan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Brimo. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 1–9.