PENINGKATAN LITERASI DIGITAL PERBANKAN DAN EDUKASI KEHATI-HATIAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI PADA BANK BRI UNIT MAS

Ary Wira Andika[1,*], Ni Putu Julia Komala Sari[2]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: arywira@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan yang dimiliki oleh sivitas akademika untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun mitra kerja. Berdasarkan hasil observasi awal di Bank BRI Unit Mas, masih terdapat nasabah yang belum memanfaatkan layanan digital perbankan secara optimal. Selain itu, masih ditemukan nasabah yang memerlukan pendampingan dalam menggunakan aplikasi BRImo maupun QITA by BRI, serta belum sepenuhnya memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi saat melakukan transaksi digital. Program pengabdian ini diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi literasi digital perbankan, edukasi kehati-hatian nasabah dalam bertransaksi, pendampingan penggunaan aplikasi digital, serta simulasi transaksi yang aman. Pelaksanaan program menggunakan pendekatan partisipatif melalui metode pendampingan, pelatihan, diskusi partisipatif, serta monitoring dan evaluasi. Hasil pelaksanaan program kerja utama dan program kerja tambahan telah terlaksana sesuai dengan rencana yang telah disusun. Seluruh kegiatan memperoleh respons yang baik dari pihak Bank BRI Unit Mas maupun para nasabah yang mengikuti kegiatan sehingga target pelaksanaan program dapat tercapai secara optimal. Seluruh program kerja utama maupun program kerja tambahan telah terlaksana dengan tingkat realisasi 100%. Kegiatan pengabdian ini memberikan manfaat dalam meningkatkan literasi digital perbankan, kesadaran terhadap keamanan transaksi digital, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Mas.

Kata Kunci: literasi digital, perbankan digital, keamanan transaksi, BRImo, nasabah

ANALISIS SITUASI

Program pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan yang dimiliki oleh sivitas akademika untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maupun mitra kerja. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman belajar secara langsung di lapangan, tetapi juga berkontribusi dalam memberikan solusi yang inovatif, aplikatif, dan berkelanjutan terhadap berbagai permasalahan yang ditemukan pada instansi atau lembaga tempat pelaksanaan kegiatan. Kegiatan pengabdian juga menjadi sarana untuk mempererat hubungan antara perguruan tinggi dengan dunia usaha melalui penerapan ilmu yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Digitalisasi perbankan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Berbagai layanan seperti mobile banking, pembayaran digital, transfer dana, pembukaan rekening secara digital, hingga transaksi menggunakan QR Code telah menjadi bagian dari aktivitas masyarakat sehari-hari. Inovasi tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan, tetapi juga mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi non-tunai yang lebih aman dan praktis (Sibuea, dan Muklis 2023). Oleh karena itu, kemampuan masyarakat dalam memahami serta memanfaatkan layanan digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan.

Di sisi lain, meningkatnya penggunaan layanan digital juga diikuti dengan meningkatnya berbagai bentuk kejahatan siber yang menyasar nasabah perbankan. Berbagai modus penipuan seperti phishing, social engineering, penyalahgunaan data pribadi, pencurian kode OTP, tautan palsu, maupun penyamaran sebagai petugas bank masih sering terjadi dan berpotensi menimbulkan kerugian finansial. Sebagian besar kasus tersebut dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi serta kurangnya kewaspadaan dalam melakukan transaksi digital. Oleh karena itu, edukasi mengenai keamanan bertransaksi menjadi salah satu langkah preventif yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran nasabah terhadap berbagai risiko kejahatan digital (Mutiasari, 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal di Bank BRI Unit Mas yang beralamat di Jl. Raya Mas No.116, Desa Mas, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali 80571, diketahui bahwa masih terdapat nasabah yang belum memanfaatkan layanan digital perbankan secara optimal. Selain itu, masih ditemukan nasabah yang memerlukan pendampingan dalam menggunakan aplikasi BRImo maupun QITA by BRI, serta belum sepenuhnya memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi saat melakukan transaksi digital.

Sebagai salah satu lembaga perbankan, Bank BRI Unit Mas memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat melalui berbagai layanan perbankan. Bank ini melayani berbagai kebutuhan transaksi keuangan masyarakat, mulai dari tabungan, penyaluran kredit, pembayaran, transfer dana, hingga layanan perbankan digital. Dengan lokasi yang berada di pusat aktivitas masyarakat, Bank BRI Unit Mas menjadi salah satu pilihan utama masyarakat dalam memperoleh layanan keuangan yang mudah, cepat, dan terpercaya.

Meskipun demikian, tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital perbankan masih beragam. Sebagian nasabah telah terbiasa menggunakan aplikasi digital seperti BRImo dan QITA by BRI, namun masih terdapat nasabah yang memerlukan pendampingan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Selain itu, masih terdapat nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi dan keamanan transaksi digital sehingga berpotensi menjadi sasaran berbagai modus penipuan digital.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan dengan pihak Bank BRI Unit Mas, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan digital perbankan serta keamanan nasabah dalam melakukan transaksi digital. Permasalahan pertama berkaitan dengan literasi digital perbankan nasabah yang masih perlu ditingkatkan. Meskipun sebagian nasabah telah menggunakan layanan digital, masih terdapat nasabah yang belum memahami fungsi, manfaat, maupun cara penggunaan berbagai fitur pada aplikasi BRImo dan QITA by BRI. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian nasabah masih bergantung pada pelayanan secara langsung di kantor bank untuk melakukan transaksi yang sebenarnya dapat dilakukan secara mandiri melalui layanan digital.

Permasalahan kedua berkaitan dengan kesadaran nasabah terhadap keamanan transaksi digital yang masih perlu ditingkatkan. Seiring meningkatnya penggunaan layanan digital perbankan, berbagai modus kejahatan siber seperti phishing, pencurian kode OTP, penyalahgunaan data pribadi, serta penipuan yang mengatasnamakan pihak bank juga semakin berkembang. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, password, maupun kode OTP ketika melakukan transaksi digital.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Bank BRI Unit Mas, program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui dua program utama yang berfokus pada peningkatan literasi digital perbankan dan edukasi keamanan transaksi digital bagi nasabah. Program pertama yaitu Sosialisasi Literasi Digital Perbankan melalui QITA by BRI dan BRImo. Program ini bertujuan meningkatkan pemahaman nasabah mengenai pemanfaatan layanan digital Bank BRI melalui pemberian materi tentang fungsi, manfaat, serta penggunaan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi BRImo dan QITA by BRI. Selain kegiatan sosialisasi, program ini juga didukung dengan pendampingan penggunaan aplikasi sehingga nasabah dapat mengoperasikan layanan digital secara mandiri dan memanfaatkan fasilitas perbankan digital secara lebih optimal.

Program kedua yaitu Edukasi Kehati-hatian Nasabah dalam Bertransaksi. Kegiatan ini dilaksanakan melalui pemberian edukasi mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi, kerahasiaan PIN, password, dan kode OTP, serta memberikan pemahaman mengenai berbagai modus penipuan digital yang sering terjadi di sektor perbankan. Selain itu, dilakukan simulasi transaksi digital yang aman serta sesi konsultasi bagi nasabah agar mampu mengenali risiko kejahatan siber dan menerapkan langkah-langkah pencegahan dalam melakukan transaksi digital. Program kerja tambahan yang dilaksanakan meliputi Pendampingan Penggunaan Aplikasi BRImo, Sesi Konsultasi Digital Banking, dan Simulasi Transaksi Digital yang Aman.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di Bank BRI Unit Mas menggunakan pendekatan partisipatif, yaitu melibatkan pihak bank dan nasabah secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini bertujuan agar program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan mitra serta dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan. Metode pendampingan dilakukan selama pelaksanaan program sosialisasi dan praktik penggunaan layanan digital perbankan. Pendampingan diberikan secara langsung kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo serta pemanfaatan QITA by BRI sehingga nasabah mampu mengoperasikan layanan digital secara mandiri. Selain itu, pendampingan juga dilakukan untuk membantu nasabah yang mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital.

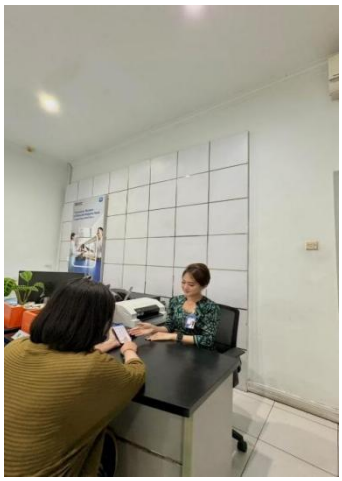
Metode pelatihan dilakukan melalui penyampaian materi mengenai literasi digital perbankan dan keamanan transaksi digital. Materi yang diberikan meliputi pemanfaatan layanan BRImo dan QITA by BRI, manfaat transaksi digital, perlindungan data pribadi, serta berbagai bentuk penipuan digital yang perlu diwaspadai oleh nasabah. Pelatihan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital secara aman. Metode diskusi partisipatif digunakan untuk memberikan kesempatan kepada nasabah menyampaikan pengalaman, kendala, maupun pertanyaan terkait penggunaan layanan digital perbankan. Diskusi dilakukan secara dua arah sehingga penyampaian materi menjadi lebih interaktif dan solusi yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan peserta.

Monitoring dan evaluasi dilakukan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah setelah mengikuti kegiatan, mengukur ketercapaian tujuan program, serta memperoleh masukan dari pihak Bank BRI Unit Mas mengenai pelaksanaan kegiatan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

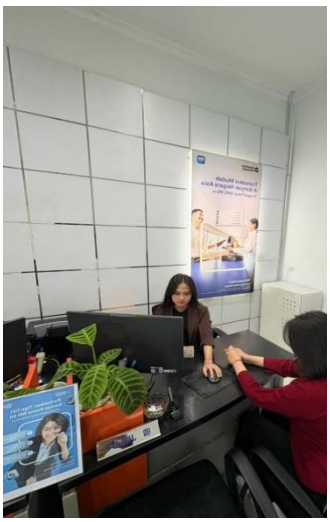
Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Bank BRI Unit Mas dilaksanakan secara sistematis mulai dari tahap persiapan hingga evaluasi kegiatan. Seluruh rangkaian kegiatan mengacu pada program kerja yang telah disusun berdasarkan hasil identifikasi permasalahan mitra, yaitu peningkatan literasi digital perbankan dan edukasi kehati-hatian nasabah dalam bertransaksi. Tahap persiapan diawali dengan melakukan observasi awal di Bank BRI Unit Mas untuk mengetahui kondisi mitra serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi. Selanjutnya dilakukan koordinasi dengan Kepala Unit Bank BRI Unit Mas mengenai jadwal pelaksanaan kegiatan, sasaran peserta, serta bentuk program yang akan dilaksanakan. Setelah memperoleh persetujuan dari pihak mitra, tim pelaksana menyusun materi sosialisasi, materi edukasi, media presentasi, serta membagi tugas kepada setiap anggota kelompok.

1. Hasil Program Kerja Utama
   a. Program kerja utama pertama berupa Sosialisasi Literasi Digital Perbankan melalui QITA by BRI dan BRImo telah terlaksana dengan baik. Nasabah memperoleh pemahaman mengenai fungsi, manfaat, dan penggunaan layanan digital Bank BRI sehingga mampu memanfaatkan aplikasi BRImo dan QITA by BRI dengan lebih optimal. Program ini memperoleh realisasi sebesar 100%.



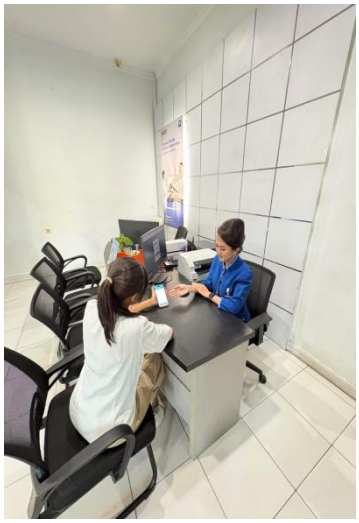
Gambar 1. Dokumentasi kegiatan sosialisasi kepada nasabah.

   b. Program kerja utama kedua berupa Edukasi Kehati-hatian Nasabah dalam Bertransaksi juga telah terlaksana dengan baik. Edukasi mengenai keamanan transaksi digital berhasil dilaksanakan. Nasabah memahami pentingnya menjaga data pribadi, PIN, password, serta mengenali berbagai modus penipuan digital. Program ini memperoleh realisasi sebesar 100%.



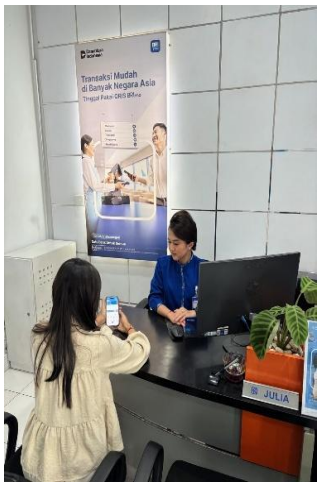
Gambar 2. Dokumentasi Penyampaian

2. Hasil Program Kerja Tambahan
   a. Pendampingan Penggunaan Aplikasi BRImo berjalan dengan baik sehingga nasabah mampu mengoperasikan aplikasi BRImo secara lebih mandiri sesuai kebutuhan transaksi sehari-hari. Program ini memperoleh realisasi sebesar 100%.



Gambar 3. Dokumentasi pendampingan penggunaan aplikasi BRImo

   b. Sesi Konsultasi Digital Banking terlaksana dengan baik dan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memperoleh solusi atas kendala penggunaan layanan digital Bank BRI. Program ini memperoleh realisasi sebesar 100%.



Gambar 4. Dokumentasi sesi konsultasi antara tim pelaksana dengan nasabah

   c. Simulasi Transaksi Digital yang Aman berhasil dilaksanakan sehingga nasabah memperoleh pengalaman dalam melakukan transaksi digital yang aman dan memahami langkah-langkah menghindari penipuan digital. Program ini memperoleh realisasi sebesar 100%.



Gambar 5. Dokumentasi simulasi praktik transaksi digital yang aman

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Bank BRI Unit Mas, seluruh program kerja utama maupun program kerja tambahan telah terlaksana sesuai dengan rencana yang telah disusun. Program kerja utama berupa Sosialisasi Literasi Digital Perbankan melalui QITA by BRI dan BRImo memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman nasabah mengenai pemanfaatan layanan digital perbankan. Melalui kegiatan ini, nasabah memperoleh pengetahuan mengenai fungsi, manfaat, serta cara penggunaan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BRImo dan QITA by BRI sehingga mampu mendukung transaksi perbankan yang lebih praktis, cepat, dan efisien.

Program Edukasi Kehati-hatian Nasabah dalam Bertransaksi juga memberikan hasil yang positif. Setelah mengikuti kegiatan, nasabah menjadi lebih memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, password, serta kode OTP. Selain itu, peserta juga mampu mengenali berbagai modus penipuan digital, seperti phishing, social engineering, dan tautan palsu yang sering mengatasnamakan pihak perbankan. Peningkatan pemahaman tersebut diharapkan dapat meminimalkan risiko penyalahgunaan data maupun kerugian akibat tindak kejahatan siber.

Program kerja tambahan berupa Pendampingan Penggunaan Aplikasi BRImo, Sesi Konsultasi Digital Banking, dan Simulasi Transaksi Digital yang Aman turut mendukung keberhasilan program utama. Pendampingan membantu nasabah mengoperasikan aplikasi BRImo secara mandiri, sesi konsultasi memberikan solusi atas kendala yang dihadapi peserta, sedangkan simulasi transaksi digital memberikan pengalaman praktis mengenai cara melakukan transaksi yang aman. Dengan demikian, seluruh program saling melengkapi dalam meningkatkan literasi digital dan kesadaran keamanan transaksi nasabah.

Selama pelaksanaan kegiatan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh tim pelaksana, antara lain tingkat pemahaman nasabah terhadap teknologi digital yang berbeda-beda sehingga penyampaian materi harus disesuaikan dengan kemampuan masing-masing peserta. Sebagian peserta masih kurang percaya diri dalam menggunakan layanan digital karena terbiasa melakukan transaksi secara langsung di

kantor bank. Waktu pelaksanaan kegiatan yang terbatas menyebabkan praktik penggunaan seluruh fitur aplikasi BRImo dan QITA by BRI belum dapat dilakukan secara mendalam oleh setiap peserta. Beberapa peserta masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital akibat maraknya kasus penipuan yang beredar di masyarakat.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, tim pelaksana menerapkan beberapa solusi, yaitu memberikan pendampingan secara langsung kepada peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo, menyampaikan materi menggunakan bahasa yang sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami oleh seluruh peserta, menyelenggarakan sesi konsultasi digital banking, melaksanakan simulasi transaksi digital yang aman, serta mendorong peserta untuk terus memanfaatkan layanan digital Bank BRI secara bijak serta selalu mengikuti informasi resmi yang disampaikan oleh Bank BRI terkait keamanan transaksi.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah memberikan manfaat bagi Bank BRI Unit Mas maupun para nasabah. Program yang dilaksanakan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital perbankan sekaligus mendukung upaya Bank BRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul "Peningkatan Literasi Digital Perbankan dan Edukasi Kehati-hatian Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank BRI Unit Mas" telah terlaksana dengan baik sesuai dengan program kerja yang telah dirancang. Program kerja utama berupa sosialisasi literasi digital perbankan melalui QITA by BRI dan BRImo, serta edukasi kehati-hatian nasabah dalam bertransaksi berhasil meningkatkan pemahaman nasabah mengenai penggunaan layanan digital dan pentingnya menjaga keamanan data pribadi saat bertransaksi.

Program kerja tambahan yang meliputi pendampingan penggunaan aplikasi BRImo, sesi konsultasi digital banking, dan simulasi transaksi digital yang aman turut mendukung keberhasilan program utama. Seluruh kegiatan terlaksana sesuai rencana dengan tingkat realisasi 100% serta mendapat respons yang positif dari pihak Bank BRI Unit Mas maupun para nasabah. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini telah memberikan manfaat dalam meningkatkan literasi digital perbankan, kesadaran terhadap keamanan transaksi digital, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Mas.

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, disarankan agar Bank BRI Unit Mas terus melaksanakan edukasi mengenai layanan digital dan keamanan transaksi secara berkala sehingga literasi digital nasabah terus meningkat. Nasabah juga diharapkan dapat memanfaatkan layanan QITA by BRI dan BRImo secara optimal serta selalu menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, password, dan kode OTP saat bertransaksi. Selain itu, kegiatan pengabdian masyarakat serupa diharapkan dapat terus dikembangkan dengan materi yang lebih beragam dan menjangkau lebih banyak

peserta sehingga mampu memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat serta mendukung transformasi digital di sektor perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Fadhil, M., Hermansyah, T., Muda, I., & Soemitra, A. (2025). Analisis deskriptif literasi digital keuangan syariah dan religiusitas terhadap minat adopsi layanan digital berbasis AI pada perbankan syariah di Indonesia. Jurnal Masharif Al-Syariah: *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(5).

Mayandi, Z., Rachman, E., Tardini, G. A., & Asrol, M. (2023). Measurement of digital banking acceptance: The case of BRI mobile banking (Brimo). Innovative: *Journal of Social Science Research*, 3(6), 6288–6305.

Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan industri perbankan di era digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.

Puteri, A. M., Inanda, I., & Prasetio, R. B. (2024). Pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap preferensi bank digital di kalangan mahasiswa. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(4), 16–25.

Sibuea, T., & Muklis, I. (2023). Strategi "mem-BRIMOkan Indonesia" sebagai bentuk digitalisasi sektor perbankan di Bank Rakyat Indonesia KK UNISMA. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan*, 3(11), 4.

Syafrial, H. (2023). Literasi digital. Nas Media Pustaka.

Tiffani, I. (2023). Pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap preferensi bank digital. *MBIA*, 22(1), 152–167.