*GERVASI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*
*Vol. 9, No. 1, April 2025*
*ISSN 2598-6147 (Cetak)*
*ISSN 2598-6155 (Online)*

# SOSIALISASI PEMBUKAAN REKENING DIGITAL BANK CIMB NIAGA SEBAGAI INOVASI PERBANKAN TERDEPAN DI ERA DIGITAL

**Vinka Savita Sari[1], Ira Wikartika[2]**
[1,2]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur
[1]e-mail 22012010120@student.upnjatim.ac.id

**Abstrak**

Era digital mendorong inovasi perbankan yang mempermudah akses finansial masyarakat. Pembukaan rekening digital melalui aplikasi menjadi langkah strategis Bank CIMB Niaga dalam meningkatkan inklusi keuangan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, penerimaan, dan partisipasi masyarakat terhadap layanan perbankan digital, khususnya dalam hal pembukaan rekening secara digital. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan langsung yang dirancang untuk meningkatkan literasi digital keuangan peserta. Berdasarkan hasil kuesioner dari 31 peserta, mayoritas berhasil membuka rekening dan memahami manfaat serta aspek keamanannya. Sebanyak 35,5% peserta merasa sangat yakin, 51,6% yakin, dan 12,9% cukup yakin dalam menggunakan layanan digital CIMB Niaga. Faktor keberhasilan kegiatan ini meliputi penyampaian materi yang jelas, teknologi aplikasi yang aman, dan tingginya antusiasme peserta. Kegiatan ini berhasil meningkatkan literasi digital dan membentuk persepsi positif terhadap layanan *digital banking*, sekaligus mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju penggunaan layanan keuangan yang lebih efisien dan aman.

**Kata Kunci:** sosialisasi, rekening digital, inovasi perbankan, literasi digital

***Abstract***

*The digital era has driven banking innovation, making financial access more convenient for the public. The launch of digital account opening via mobile apps is a strategic move by Bank CIMB Niaga to enhance financial inclusion. This community service activity aims to improve public understanding, acceptance, and participation in digital banking services, particularly in the area of opening accounts digitally. The implementation of the activity was carried out through socialization, training, and direct assistance, all designed to boost participants' financial digital literacy. Based on the results from a questionnaire filled out by 31 participants, the majority successfully opened accounts and understood the benefits and security aspects of digital banking. About 35.5% of participants felt very confident, 51.6% were confident, and 12.9% were somewhat confident in using CIMB Niaga's digital services. The success of this initiative can be attributed to clear material delivery, the secure technology of the application, and the high enthusiasm of the participants. Overall, the activity successfully improved digital literacy and fostered a positive perception of digital banking services, helping to shift public behavior towards more efficient and secure financial services.*

***Keywords:*** *socialization, digital accounts, banking innovation, digital literacy*

## PENDAHULUAN

Di era digital yang terus berkembang, inovasi dalam dunia perbankan menjadi semakin penting untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Salah satu inovasi yang muncul sebagai respons terhadap perkembangan teknologi adalah layanan perbankan digital. Salah satu bank yang turut memanfaatkan inovasi ini adalah CIMB Niaga, yang telah meluncurkan produk pembukaan rekening digital sebagai bagian dari strategi untuk menghadapi tantangan di era digital ini. Dengan pembukaan rekening digital, CIMB Niaga berusaha memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin menginginkan kemudahan akses perbankan tanpa harus datang ke bank fisik.

Pembukaan rekening digital telah menjadi salah satu inovasi yang mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah (Admanegara & Wikartika, 2023). Layanan ini memungkinkan nasabah untuk membuka rekening tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, cukup melalui perangkat digital seperti *smartphone* atau komputer. Prosesnya biasanya dilakukan melalui aplikasi perbankan atau website resmi bank dengan mengunggah dokumen yang diperlukan dan melakukan verifikasi identitas melalui berbagai metode, termasuk menggunakan teknologi biometrik. Inovasi ini sejalan dengan perkembangan digitalisasi yang semakin mendalam dalam berbagai sektor, termasuk perbankan.

Meskipun sektor perbankan telah beradaptasi dengan pesatnya perkembangan teknologi, masih ada gap yang signifikan antara layanan perbankan tradisional dan digital. Menurut (Idrajat, 2022), banyak nasabah yang masih mengandalkan bank konvensional untuk transaksi sehari-hari, terutama karena kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap layanan digital. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih efektif dalam mengenalkan layanan digital kepada masyarakat, sehingga mereka dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam mengakses layanan perbankan secara digital.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, faktor persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan rekening ponsel bank CIMB Niaga Syariah juga menunjukkan bahwa banyak nasabah yang masih ragu untuk beralih ke layanan digital karena ketidakpastian mengenai keamanan dan kenyamanan

penggunaannya (Ningsih, 2019). Oleh karena itu, bank perlu lebih gencar dalam mensosialisasikan produk-produk digital mereka, termasuk pembukaan rekening digital, dengan pendekatan yang lebih transparan dan komunikatif.

Pembukaan rekening digital telah menjadi salah satu inovasi yang mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk membuka rekening tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, cukup melalui perangkat digital seperti smartphone atau komputer. Prosesnya biasanya dilakukan melalui aplikasi perbankan atau website resmi bank dengan mengunggah dokumen yang diperlukan dan melakukan verifikasi identitas melalui berbagai metode, termasuk menggunakan teknologi biometrik. Inovasi ini sejalan dengan perkembangan digitalisasi yang semakin mendalam dalam berbagai sektor, termasuk perbankan.

Teknologi digital semakin penting dalam dunia perbankan untuk mempermudah transaksi dan mempercepat layanan. Pembukaan rekening digital, yang dilakukan secara *online* memberikan keuntungan bagi nasabah dengan menghilangkan proses manual yang memakan waktu. Bank CIMB Niaga, sebagai salah satu pelopor layanan perbankan digital, berusaha untuk memanfaatkan teknologi ini guna menyediakan kemudahan bagi nasabahnya (Setiawan *et al.*, 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Irwansyah, 2022), masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan perbankan digital, dan mereka lebih memilih untuk melakukan transaksi menggunakan cara tradisional, seperti datang langsung ke bank atau menggunakan ATM.

Surabaya, tingkat adopsi layanan perbankan digital masih tergolong rendah dibandingkan kota-kota besar lainnya di Indonesia. Berdasarkan data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023, hanya sekitar 35% nasabah perbankan di Surabaya yang aktif menggunakan layanan digital banking, sementara sisanya masih mengandalkan transaksi langsung di kantor cabang atau ATM.

Sosialisasi mengenai pembukaan rekening digital sangat penting dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi perbankan digital. Hal ini sangat diperlukan karena meskipun teknologi sudah berkembang pesat, banyak masyarakat, terutama di kalangan yang belum terbiasa

dengan teknologi, yang masih enggan beralih ke sistem digital. Dalam konteks ini, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh angat relevan. Teori TAM menyatakan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi baru adalah *perceived usefulness* (persepsi terhadap kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan) (Suryafma et al., 2023).

Sosialisasi yang efektif dapat membantu meningkatkan kedua persepsi ini dengan memberikan informasi yang jelas, menunjukkan manfaat nyata dari rekening digital, serta memberikan pelatihan atau demonstrasi yang dapat mengurangi kecemasan terhadap penggunaan teknologi baru. Selain itu, pendekatan ini juga didukung oleh *teori Diffusion of Innovation* dari yang menjelaskan bagaimana inovasi teknologi menyebar dalam masyarakat. Menurut teori ini, adopsi teknologi akan lebih cepat terjadi jika masyarakat mendapatkan informasi yang cukup, melihat contoh keberhasilan dari pengguna awal (*early adopters*), dan memiliki akses terhadap dukungan atau edukasi yang memadai. Maka dari itu, sosialisasi bukan hanya soal penyampaian informasi, tetapi juga tentang membangun kepercayaan dan menciptakan lingkungan yang mendukung adopsi teknologi digital secara luas di kalangan masyarakat (Pratama et al., 2022).

Kegiatan ini juga mengungkapkan beberapa tantangan yang masih dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan digital. Sebagian peserta masih merasa cemas dan ragu terkait masalah keamanan data pribadi dan transaksi *online*. Oleh karena itu, dalam sesi sosialisasi, pihak penyelenggara memberikan penjelasan mendalam mengenai sistem keamanan yang diterapkan oleh Bank CIMB Niaga dalam aplikasi digital. Edukasi terkait enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan perlindungan transaksi online sangat penting untuk membangun kepercayaan peserta terhadap penggunaan layanan perbankan digital (Bagus, Brahmastra and Wikartika, 2023).

Sosialisasi ini juga akan menganalisis pengaruhnya terhadap minat nasabah dalam membuka rekening secara digital, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses adopsi teknologi perbankan digital. Secara khusus, sosialisasi ini ditujukan untuk mendorong perubahan perilaku

nasabah agar lebih terbuka terhadap penggunaan layanan digital, serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan akses layanan perbankan. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat loyalitas, dan berkontribusi terhadap peningkatan jumlah nasabah aktif yang memanfaatkan layanan perbankan digital secara berkelanjutan (Kusumaningsih, 2014).

Berdasarkan temuan yang dilakukan oleh (Armasito, & Musfirah, 2023), mereka menyebutkan bahwa masalah keamanan dan perlindungan data pribadi menjadi salah satu hambatan utama yang menghalangi masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan digital. Kekhawatiran terhadap risiko kebocoran data, penyalahgunaan informasi pribadi, dan potensi penipuan daring membuat sebagian besar masyarakat, terutama yang belum akrab dengan teknologi, merasa ragu untuk beralih ke layanan digital. Oleh karena itu, sebelum mendorong adopsi layanan ini, perlu ada pendekatan edukatif yang menjelaskan secara komprehensif bagaimana keamanan data dijamin oleh pihak bank, termasuk sistem enkripsi, autentikasi ganda, dan perlindungan terhadap akses ilegal. Tujuan dari kegiatan ini selain itu juga dapat meningkatkan pemahaman, penerimaan, dan partisipasi masyarakat terhadap layanan digital CIMB Niaga melalui pembukaan rekening digital, serta membentuk persepsi positif terhadap kemudahan dan keamanannya. Target mitra adalah meningkatnya jumlah nasabah digital dan literasi keuangan masyarakat, terutama di segmen yang belum terjangkau. Manfaat kegiatan ini dirasakan oleh masyarakat melalui peningkatan pengetahuan transaksi digital yang aman, bagi mitra dalam penguatan citra dan perluasan jangkauan layanan, serta bagi tim pelaksana sebagai kontribusi nyata dalam mendukung inklusi keuangan digital.

## METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan sosialisasi ini adalah kombinasi dari beberapa pendekatan, yakni pelatihan, pendidikan berkelanjutan, dan penyadaran mengenai pentingnya penggunaan teknologi digital dalam transaksi perbankan. Pelatihan dilakukan dengan menunjukkan langkah demi langkah proses pembukaan rekening digital melalui aplikasi CIMB Niaga, serta memberikan penjelasan

mengenai fitur-fitur unggulan yang dapat mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan secara praktis dan efisien. Selain itu, penyadaran tentang pentingnya beradaptasi dengan perkembangan teknologi keuangan menjadi bagian dari materi utama yang disampaikan, untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan peserta terhadap keamanan dan manfaat layanan perbankan digital (Sitohang and Agustiawan, 2023).

Sosialisasi ini juga mencakup konsultasi langsung bagi peserta yang memiliki pertanyaan atau kesulitan dalam memahami prosedur dan fitur-fitur layanan digital, guna memastikan bahwa mereka dapat mengakses dan memanfaatkan layanan ini dengan optimal (Bowo, 2023). Pendampingan dilakukan dengan memberi bimbingan dan tutorial langsung, sehingga peserta merasa lebih percaya diri dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Sebagai bagian dari evaluasi, keberhasilan sosialisasi ini juga diukur melalui kuesioner jumlah pengguna rekening digital CIMB Niaga setelah kegiatan berlangsung.

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi pembukaan rekening digital CIMB Niaga sebagai inovasi perbankan terdepan di era digital dilakukan melalui pendekatan yang berfokus pada pemberian pemahaman dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang manfaat serta cara penggunaan layanan perbankan digital. Kegiatan ini dilaksanakan di Jl. Mayjend, Surabaya, pada tanggal 19 Oktober 2024, dengan jumlah peserta sebanyak 31 orang. Pelaksanaan sosialisasi dilakukan dalam dua sesi interaktif untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam bagi peserta, di mana setiap sesi mencakup penjelasan materi, tanya jawab, dan praktik simulasi pembukaan rekening digital secara langsung.

Sasaran dari kegiatan pengabdian ini adalah masyarakat umum di wilayah Surabaya yang belum atau baru mulai mengenal layanan perbankan digital, khususnya kelompok usia produktif, pelaku UMKM, dan warga yang belum memiliki rekening bank atau masih terbatas pada transaksi konvensional. Pemilihan sasaran ini didasarkan pada pentingnya mendorong inklusi keuangan digital yang merata, sekaligus memperkenalkan layanan perbankan modern yang aman, mudah, dan efisien.

Peserta yang dilibatkan dalam sosialisasi ini berasal dari berbagai latar belakang, mulai dari mahasiswa, pekerja, hingga pengusaha kecil dan menengah, yang merupakan pengguna potensial layanan perbankan digital. Dalam setiap sesi, jumlah peserta dipilih secara optimal untuk mendukung diskusi yang interaktif dan memungkinkan setiap individu mendapatkan perhatian yang cukup dari penyelenggara.

Tahap pertama adalah tahap persiapan. Tahap ini meliputi koordinasi dengan pihak CIMB Niaga untuk menyamakan persepsi dan teknis pelaksanaan kegiatan, penyusunan materi sosialisasi yang relevan dan mudah dipahami oleh peserta, serta penentuan lokasi kegiatan dan sasaran peserta yang dianggap paling tepat untuk menerima manfaat dari sosialisasi ini. Selanjutnya adalah tahap pelaksanaan sosialisasi. Kegiatan ini dibagi menjadi dua sesi utama. Sesi pertama difokuskan pada penyampaian materi mengenai pengenalan rekening digital, pentingnya keamanan dalam bertransaksi, serta berbagai manfaat yang dapat diperoleh dari layanan digital CIMB Niaga. Sedangkan sesi kedua lebih bersifat praktis, di mana peserta diajak untuk mengikuti demonstrasi langsung dan mempraktikkan proses pembukaan rekening digital menggunakan perangkat gawai masing-masing.

Tahap terakhir adalah evaluasi dan tindak lanjut. Pada tahap ini, dilakukan diskusi reflektif bersama peserta untuk mengetahui sejauh mana pemahaman mereka terhadap materi yang telah disampaikan. Selain itu, peserta juga diminta untuk mengisi formulir umpan balik guna menilai efektivitas kegiatan secara keseluruhan. Sebagai bentuk komitmen terhadap keberlanjutan layanan, CIMB Niaga menyediakan dukungan lanjutan bagi peserta yang ingin mengaktifkan rekening secara penuh atau membutuhkan panduan lebih lanjut dalam menggunakan layanan digital mereka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tahap Persiapan

Tahap persiapan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi pembukaan rekening digital CIMB Niaga dilakukan secara terstruktur untuk memastikan kelancaran dan efektivitas acara. Kegiatan ini diawali dengan koordinasi antara tim pelaksana dan

pihak CIMB Niaga guna menyusun agenda, materi, serta teknis pelaksanaan yang sesuai dengan kebutuhan peserta. Selain itu, dilakukan pula identifikasi lokasi strategis di Surabaya yang mudah diakses oleh berbagai kalangan, termasuk pelajar, pekerja, dan masyarakat umum yang memiliki minat terhadap layanan perbankan digital. Materi sosialisasi disiapkan secara komprehensif dengan pendekatan edukatif dan interaktif agar mudah dipahami oleh peserta dari latar belakang yang beragam. Tim pelaksana juga menyiapkan perangkat pendukung, seperti alat presentasi dan jaringan internet, serta menyusun jadwal kegiatan yang fleksibel agar dapat mengakomodasi waktu peserta dengan optimal.

**Tahap Sosialisasi**

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi pembukaan rekening digital CIMB Niaga sebagai inovasi perbankan terdepan di era digital berlangsung sukses dan memberikan dampak yang signifikan bagi para peserta. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat luas mengenai proses pembukaan rekening digital serta manfaat yang diperoleh dari layanan perbankan digital CIMB Niaga, yang semakin relevan di tengah kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi ekonomi. Kegiatan ini dilaksanakan di Surabaya dengan waktu yang telah disesuaikan guna memudahkan akses bagi peserta, baik dari kalangan pelajar, pekerja, maupun masyarakat umum yang memiliki ketertarikan terhadap teknologi perbankan, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.

**Gambar 1 Penyampaian Materi Pembukaan Rekening**

**Tahap Penyampaian Materi**

Pada tahap penyampaian materi, peserta diperkenalkan dengan konsep digital banking serta keunggulan CIMB Niaga dalam menyediakan layanan ini. Sesi tanya jawab memberikan ruang bagi peserta untuk menggali informasi lebih dalam

mengenai keamanan dan kemudahan transaksi digital. Selanjutnya, dalam simulasi, peserta diajak langsung mencoba proses pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi atau website resmi.

Tingginya tingkat keyakinan peserta dapat dijelaskan melalui pendekatan teori difusi inovasi oleh Everett Rogers, yang menyebutkan bahwa adopsi teknologi baru sangat dipengaruhi oleh pemahaman terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, dan demonstrasi langsung dari inovasi tersebut. Selain itu, pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) juga terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan minat peserta terhadap layanan digital banking. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi ini dibagi menjadi dua sesi. Setiap sesi dimulai dengan pemaparan mengenai pentingnya beradaptasi dengan teknologi digital, khususnya dalam hal perbankan, dan dilanjutkan dengan tutorial cara membuka rekening digital seperti pada Gambar 2. Sesi pertama, peserta diberikan penjelasan mengenai keunggulan dan kemudahan yang ditawarkan oleh rekening digital CIMB Niaga, yang memungkinkan mereka untuk membuka rekening hanya dengan menggunakan aplikasi pada ponsel mereka tanpa perlu datang ke kantor cabang.

**Gambar 2 Pelatihan Pembukaan Rekening**

Para peserta dapat langsung mempraktikkan setiap langkah dengan bantuan fasilitator yang telah berpengalaman dalam menggunakan aplikasi perbankan digital CIMB Niaga. Fasilitator memberikan pendampingan secara langsung untuk membantu peserta mengatasi kendala teknis, jika ada, sehingga mereka dapat menyelesaikan pembukaan rekening dengan lancar. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua peserta dapat merasakan manfaat yang maksimal dari layanan yang disosialisasikan seperti pada Gambar 3.

**Gambar 3 Kegiatan Pendampingan Pembukaan Rekening**

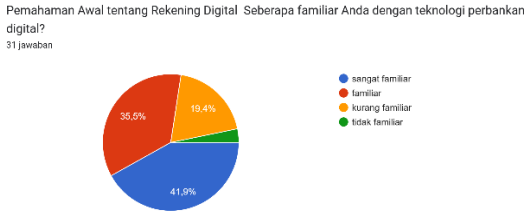
**Tahap Hasil Sosialisasi**

Sosialisasi ini menggunakan berbagai metode untuk memastikan para peserta dapat memahami dan memanfaatkan teknologi digital dengan baik. Beberapa metode yang digunakan adalah Pelatihan Langsung *(Training),* metode ini digunakan untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada peserta tentang cara membuka rekening digital CIMB Niaga (Ferdinand *et al.*, 2024). Peserta dapat langsung mempraktekkan setiap langkah pembukaan rekening yang diajarkan oleh fasilitator. Sesi kedua yaitu simulasi, simulasi dilakukan dengan menggunakan aplikasi CIMB Niaga di perangkat masing-masing peserta, sehingga mereka dapat merasakan pengalaman praktis dalam membuka rekening digital.

Pendampingan *(Coaching),* setiap peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi diberikan pendampingan langsung oleh fasilitator. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa peserta dapat menyelesaikan proses pembukaan rekening dengan sukses. Diskusi dan Tanya Jawab, sesi diskusi diadakan untuk memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya tentang masalah atau kendala yang mereka hadapi selama proses registrasi atau penggunaan aplikasi. Diskusi ini juga menjadi ajang untuk memberikan klarifikasi lebih lanjut tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh CIMB Niaga.

Kegiatan sosialisasi ini menunjukkan adanya pemahaman bagi beberapa sampel oleh peserta mengenai layanan rekening digital CIMB Niaga seperti pada Gambar 4. Sebagian besar peserta merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi perbankan digital setelah mengikuti sosialisasi. Mereka dapat mengakses

berbagai fitur yang ada dalam aplikasi dengan mudah dan merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi perbankan.




**Gambar 4 Diagram Familiar Bank CIMB Niaga**

Hasil pemahaman awal Sebelum pelaksanaan pelatihan dan pendampingan, dilakukan survei awal untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap teknologi perbankan digital. Gambar 4 menunjukkan hasil pemahaman awal peserta terhadap teknologi perbankan digital. Dari 31 responden, sebanyak 41,9% menyatakan sangat familiar, 35,5% familiar, 19,4% kurang familiar, dan 3,2% tidak familiar. Data ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar peserta telah memiliki pengetahuan dasar, masih terdapat proporsi yang belum memahami sepenuhnya penggunaan teknologi perbankan digital.

Peserta sosialisai, yang ditunjukkan dalam diagram ini, menunjukkan bahwa 61,3% peserta tidak mengetahui tentang pembukaan layanan rekening, semestara 38,7% mengatakan sebaliknya. Sosialisasi ini menunjukkan bahwa banyak peserta yang sebelumnya kurang familiar dengan konsep rekening digital dapat memahami proses dan manfaat dari layanan digital banking ini. Keberhasilan utama dari kegiatan ini adalah mampu membuka wawasan peserta tentang pentingnya beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam transaksi keuangan (Fadlan and Dewantara, 2018). Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran akan kebutuhan untuk menggunakan layanan perbankan yang lebih praktis, efisien, dan aman, yang disediakan oleh CIMB Niaga melalui layanan pembukaan rekening digital.

**Tahap Evaluasi**

Sebagian besar peserta dapat mengikuti sesi pelatihan dengan baik, ada beberapa kendala yang dihadapi oleh peserta yang kurang terampil dalam penggunaan teknologi digital. Beberapa peserta yang lebih tua atau belum terbiasa dengan penggunaan smartphone menghadapi kesulitan saat melakukan registrasi

dan pengaturan aplikasi. Untuk mengatasi hal ini, dilakukan pendampingan lebih intensif dengan memberikan panduan langkah demi langkah yang lebih jelas, serta menyediakan sesi tanya jawab di akhir kegiatan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap peserta dapat merasakan manfaat maksimal dari sosialisasi yang dilakukan.

Salah satu aspek yang mendapat perhatian utama dalam sosialisasi ini adalah kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh layanan rekening digital CIMB Niaga. Peserta yang awalnya meragukan kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi digital untuk tujuan perbankan, setelah melalui sesi pelatihan, berhasil melakukan registrasi dan pembukaan rekening secara mandiri melalui aplikasi. Peserta dapat mengakses berbagai fitur yang ada, seperti pengecekan saldo, transfer antar bank, pembayaran tagihan, hingga pemanfaatan fitur investasi yang terdapat dalam aplikasi CIMB Niaga. Melalui tutorial langsung dan pendampingan yang diberikan selama kegiatan, para peserta dapat merasakan langsung manfaat dari layanan tersebut, yang pada gilirannya meningkatkan keyakinan mereka terhadap kepraktisan dan kemudahan penggunaan layanan perbankan digital.

**Tahap Solusi**

Metode ini terbukti sangat efektif dalam memberikan pemahaman yang lebih dalam kepada peserta. Selain itu, terdapat peningkatan kesadaran tentang bagaimana teknologi digital dapat mempermudah transaksi keuangan, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu, kini dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik di ponsel (Soejono *et al.*, 2024). Hal ini turut mendorong minat peserta untuk segera membuka rekening digital, dengan harapan dapat merasakan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi perbankan digital tersebut.

Meskipun demikian, kegiatan ini juga mengungkapkan beberapa tantangan yang masih dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan digital. Sebagian peserta masih merasa cemas dan ragu terkait masalah keamanan data pribadi dan transaksi online (Setiawan *et al.*, 2023). Oleh karena itu, dalam sesi sosialisasi, pihak penyelenggara memberikan penjelasan mendalam mengenai sistem keamanan yang diterapkan oleh CIMB Niaga dalam aplikasi digital mereka.

Edukasi terkait enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan perlindungan transaksi online sangat penting untuk membangun kepercayaan peserta terhadap penggunaan layanan perbankan digital.

Selain itu, dilakukan survei terkait kendala yang dihadapi peserta saat membuka rekening digital. Hasilnya ditampilkan pada Gambar 5, yang menunjukkan bahwa sebanyak 83,9% peserta menyatakan tidak mengalami kendala, sedangkan 16,1% mengaku mengalami kesulitan dalam proses tersebut. Hal ini menandakan bahwa secara umum, layanan digital dari CIMB Niaga cukup mudah digunakan, namun tetap diperlukan perhatian khusus untuk kelompok yang mengalami kendala, terutama terkait aspek teknis dan literasi digital.Peserta menyatakan tidak mengalami kendala, sedangkan 16,1% mengaku mengalami kesulitan dalam proses tersebut. Hal ini menandakan bahwa secara umum, layanan digital dari CIMB Niaga cukup mudah digunakan, namun tetap diperlukan perhatian khusus untuk kelompok yang mengalami kendala, terutama terkait aspek teknis dan literasi digital.

**Gambar 5 Diagram Kendala Pembukaan Rekening**

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi digital, kegiatan sosialisasi ini juga bertujuan untuk mempromosikan manfaat menggunakan rekening digital CIMB Niaga sebagai bagian dari inklusi keuangan di Indonesia. Dalam konteks ini, semakin banyak orang yang dapat mengakses layanan perbankan, termasuk mereka yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan perbankan tradisional. Rekening digital memungkinkan masyarakat untuk membuka rekening tanpa harus mengunjungi kantor cabang, sehingga lebih inklusif bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses geografis atau waktu. Hal ini juga mendukung upaya pemerintah dalam mendorong literasi keuangan dan inklusi keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat (Ariani, 2024).

Setelah dilaksanakan sosialisasi, dilakukan evaluasi terhadap perubahan sikap dan perilaku peserta dalam menggunakan layanan digital. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam hal penggunaan aplikasi digital CIMB Niaga. Sebagian besar peserta merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi perbankan digital setelah mengikuti sosialisasi, dan banyak dari mereka yang langsung membuka rekening digital setelah kegiatan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan telah berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan literasi digital dan literasi keuangan peserta.

Hasil kuesioner, 35,5% peserta merasa sangat yakin, 51,6% yakin, dan 12,9% cukup yakin terhadap pemahaman dan kesiapan mereka dalam menggunakan layanan rekening digital CIMB Niaga setelah mengikuti sosialisasi. Hasil ini diuraikan sesuai dengan tahapan kegiatan pengabdian yang meliputi penyampaian materi, sesi tanya jawab, dan simulasi pembukaan rekening digital.

Meskipun demikian, tantangan tetap ada dalam hal penerimaan layanan digital ini, terutama di kalangan masyarakat yang lebih tua atau yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam memberikan pelatihan dan pemahaman lebih mendalam tentang penggunaan layanan perbankan digital, termasuk aspek keamanan yang harus diperhatikan oleh setiap pengguna. Penyuluhan lebih lanjut dapat dilakukan melalui berbagai saluran, baik itu online maupun offline, untuk memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.

Kegiatan sosialisasi ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan layanan perbankan digital CIMB Niaga (Hadiansyah *et al.*, 2024). Keberhasilan sosialisasi ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam memperkenalkan teknologi digital yang semakin berkembang dalam sektor perbankan, serta mendukung tercapainya tujuan inklusi keuangan di Indonesia.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan kegiatan sosialisasi pembukaan rekening digital CIMB Niaga, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini berhasil mencapai

tujuan pengabdian, yaitu meningkatkan pemahaman, penerimaan, dan partisipasi masyarakat terhadap layanan digital CIMB Niaga. Peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal literasi digital perbankan, khususnya dalam memahami konsep, proses, serta manfaat dari layanan digital, termasuk kemudahan dalam registrasi dan eksplorasi fitur aplikasi CIMB Niaga. Edukasi mengenai keamanan data yang disampaikan secara langsung juga mampu mereduksi kekhawatiran peserta, sehingga membentuk persepsi positif terhadap perlindungan data pribadi yang diterapkan pihak bank. Perubahan sikap ini tercermin dari partisipasi aktif peserta dalam sesi praktik serta keberhasilan mereka membuka rekening digital secara mandiri. Manfaat kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat melalui peningkatan pengetahuan transaksi digital yang aman, tetapi juga oleh mitra dalam penguatan citra dan perluasan jangkauan layanan, serta oleh tim pelaksana sebagai kontribusi nyata dalam mendukung inklusi keuangan digital secara berkelanjutan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam keberhasilan kegiatan sosialisasi ini, khususnya kepada CIMB Niaga yang telah memberikan dukungan penuh, baik dalam bentuk fasilitas maupun materi yang sangat berguna bagi peserta. Terima kasih juga kami sampaikan kepada para peserta yang telah berpartisipasi aktif dalam acara ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Admanegara, R.C. & Wikartika, I. (2023) ‘Pengembangan UMKM dengan Sosialisasi Pemasaran Digital dan Pembukuan Keuangan terhadap Masyarakat di Kelurahan Rembang.’, *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, 5(3), pp. 08–15.

Ariani, K.F. (2024) ‘Peningkatan Literasi Keuangan Masyarakat Pedesaan Guna Mendorong Tingkat Inklusi Keuangan Indonesia Perspektif Hukum Perbankan’, 1(6), pp. 118–128.

Armasito, A., & Musfirah, D. (2023) ‘Sharia And Law Proceeding (Sl-Pro) The 2 nd Raden Fatah International Conference On Sharia and Law Faculty (RAFAH-ICoShaL) Online (E-Commerce) di Era Teknologi Informasi’, 1(1), pp. 141–154.

Bagus, I., Brahmastra, R. and Wikartika, I. (2023) 'The Effect Of Financial Knowledge, Financial Experience, And Locus Of Control On Financial Management Behavior At Batik Msmes In Tuban', *Journal of Social Research*, 2(7), pp. 2393–2415.

Bowo, F.A. (2023) 'Penguatan Umkm Melalui Pembayaran Digital: Strategi Digital Marketing Dalam Era Baru', *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 22(2), pp. 135–140.

Fadlan, A. and Dewantara, R.Y. (2018) 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol*, 62(1), pp. 82–89.

Ferdinand, N. *et al.* (2024) 'Sosialisasi E-Commerce dalam Meningkatkan Penjualan Produk Halal UMKM Tegal Salam Cariu', *Jurnal Pengabdian Masyarakat Madani (JPMM)*, 4(1), pp. 43–49.

Hadiansyah, A.P. *et al.* (2024) 'Dampak Perkembangan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Budaya Hukum Di Masyarakat ( The Impact of Developments in the Use of Information Technology on Legal Culture in Society ) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang kehidupan m', 1(1), pp. 61–72.

Idrajat, C.D. (2022) 'Digitalisasi Produk Dan Layanan Perbankan (Komuniaksi Persuasif pada Frontliner BNI Tanjungkarang dalam Mendorong Penggunaan BNI Mobile Banking pada nasabah)'.

Irwansyah, D. (2022) *Optimalisasi wakaf uang melalui layanan digital untuk pengembangan industri halal di indonesia*, *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.

Kusumaningsih, M. (2014) *Dampak Fintech P2p Lending Terhadap Pembiayaan Bank Syariah Di Indonesia Tahun 2021-2023 Skripsi*, *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*.

Ningsih, A.U. (2019) 'Pengaruh persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan rekening ponsel bank cimb niaga syariah'. Repository. Uinjkt.Ac.Id

Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti, D. L. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal). *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, *5*(3), 355–368.

Setiawan, D.A. *et al.* (2023) 'Penyuluhan Pemahaman Digital Wallet, Digital Perbankan Dan Pajak Penghasilan Bagi Pengusaha Kecil Untuk Meningkatkan Omzet Penjualan', *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 2(9), pp. 1955–1962.

Sitohang, L. and Agustiawan (2023) 'Upaya Meningkatkan Pemahaman Dan Keamanan Dalam Penggunaan Aplikasi Brimo Kepada Nasabah Di Pt Bank

Rakyat Indonesia (Bri) Di Kantor Kcp Ahmad Yani', *SEMAR : Jurnal Sosial dan Pengabdian Masyarakat*, 1(01), pp. 36–44.

Soejono, F. *et al.* (2024) 'Pelatihan Digitalisasi Keuangan Umkm Dengan Aplikasi Credibook', *Jurnal Terapan Abdimas*, 9(2), p. 231.

Suryafma, Y., Haryadi, A. D., & Afni, Z. (2023). Penerapan Innovation Diffusion Theory terhadap Niat Mengadopsi Fintech Peer to Peer Lending. *Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Ekonomi Indonesia (JABEI)*, *2*(1), 1–12.