



Edukasi Pemanfaatan Aplikasi Be Pung Mobile sebagai Upaya Peningkatan Literasi Digital Perbankan pada Nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang

¹Melinda Radja Pono*, ²Barnabas Jermias Jacob Salmoen Pella

^{1,2} Keuangan dan Perbankan, Akademi Keuangan dan Perbankan Effata Kupang, Kota Kupang

*Corresponding Author

E-mail: melindaradjap@gmail.com

Abstrak (TNR 10)

Transformasi digital pada sektor perbankan telah mendorong pemanfaatan layanan mobile banking sebagai sarana transaksi yang lebih cepat, mudah, aman, dan efisien. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memiliki literasi digital perbankan yang memadai sehingga belum mampu memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Kondisi ini juga ditemukan pada sebagian nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang yang masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur, melakukan aktivasi, menggunakan layanan transaksi, serta menjaga keamanan penggunaan aplikasi Be Pung Mobile. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan literasi digital perbankan nasabah melalui edukasi, sosialisasi interaktif, demonstrasi, praktik langsung, dan pendampingan penggunaan aplikasi Be Pung Mobile. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif-edukatif yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap persiapan meliputi analisis kebutuhan mitra dan penyusunan materi. Tahap pelaksanaan mencakup penyampaian materi, demonstrasi penggunaan aplikasi, praktik transaksi digital, serta diskusi interaktif. Tahap evaluasi dilakukan melalui pre-test, post-test, observasi, dan kuesioner kepuasan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri peserta dalam mengoperasikan aplikasi Be Pung Mobile, termasuk melakukan registrasi, aktivasi, transfer dana, pembayaran tagihan, penggunaan QRIS, serta penerapan prinsip keamanan transaksi digital. Kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran peserta terhadap pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi dan menghindari berbagai bentuk penipuan digital. Dengan demikian, edukasi literasi digital berbasis praktik terbukti efektif mendukung adopsi layanan perbankan digital, memperkuat inklusi keuangan, serta mendukung transformasi digital Bank NTT secara berkelanjutan di Kota Kupang.

Kata kunci: Be Pung Mobile; digital banking; edukasi; literasi digital; mobile banking.

Abstract (TNR10)

The digital transformation of the banking sector has accelerated the adoption of mobile banking services as a faster, more convenient, secure, and efficient transaction medium. However, many people still lack adequate digital banking literacy, limiting their ability to utilize these services effectively. This condition was also identified among customers of Bank NTT Main Branch Kupang, many of whom experienced difficulties in understanding application features, activating accounts, conducting digital transactions, and maintaining transaction security when using the Be Pung Mobile application. This Community Service Program aimed to enhance customers' digital banking literacy through educational activities, interactive socialization, live demonstrations, hands-on practice, and direct assistance in using the Be Pung Mobile application. The program adopted a participatory and educational approach consisting of three stages: preparation, implementation, and evaluation. The preparation stage included needs assessment and instructional material development. The implementation stage involved lectures, application demonstrations,



practical digital transaction exercises, and interactive discussions. The evaluation stage employed pre-tests, post-tests, direct observation, and participant satisfaction questionnaires to assess program effectiveness. The results demonstrated significant improvements in participants' knowledge, practical skills, and confidence in operating the Be Pung Mobile application, including account registration, activation, fund transfers, bill payments, QRIS transactions, and the application of secure digital banking practices. Furthermore, participants developed greater awareness of protecting personal information and preventing various forms of digital fraud. Therefore, practice-based digital literacy education proved effective in promoting the adoption of digital banking services, strengthening financial inclusion, and supporting the sustainable digital transformation of Bank NTT in Kupang City.

Keywords: *Be Pung Mobile; digital banking; digital literacy; education; mobile banking.*

PENDAHULUAN (TNR, 12 Bold)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor jasa keuangan dan perbankan. Fenomena ini ditandai dengan meningkatnya pemanfaatan teknologi finansial (Financial Technology atau FinTech) yang menghadirkan berbagai inovasi layanan keuangan berbasis digital, seperti mobile banking, internet banking, dompet digital, hingga sistem pembayaran berbasis Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Transformasi digital tersebut tidak hanya mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan, tetapi juga mendorong lembaga perbankan untuk beradaptasi melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, efisien, aman, dan mudah diakses. Sejalan dengan arah kebijakan transformasi digital nasional, industri perbankan di Indonesia dituntut untuk mempercepat digitalisasi layanan sebagai upaya meningkatkan daya saing, memperluas jangkauan pelayanan, serta mendukung terwujudnya sistem keuangan yang inklusif dan berkelanjutan.

Peralihan dari sistem perbankan konvensional menuju layanan digital merupakan sebuah keniscayaan di tengah perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Layanan digital banking memberikan berbagai kemudahan, seperti transaksi yang dapat dilakukan selama dua puluh empat jam, efisiensi waktu dan biaya, kemudahan pembayaran berbagai tagihan, hingga akses terhadap berbagai produk keuangan tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung. Di sisi lain, perkembangan teknologi digital juga menghadirkan tantangan baru berupa meningkatnya risiko kejahatan siber, penyalahgunaan data pribadi, serta berbagai bentuk penipuan digital (fraud) yang memanfaatkan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami, memanfaatkan, dan menggunakan layanan digital secara aman dan bertanggung jawab.

Dalam konteks tersebut, literasi digital perbankan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan keuangan digital, khususnya di daerah. Literasi digital tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap fitur layanan, keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta kemampuan mengenali berbagai modus penipuan digital. Bagi masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Timur, khususnya Kota Kupang, peningkatan literasi digital memiliki arti strategis karena mampu mendorong efisiensi aktivitas ekonomi, mempercepat akses terhadap layanan keuangan formal, sekaligus mendukung program inklusi keuangan nasional. Tingkat literasi digital yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam



menggunakan layanan perbankan digital sehingga transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Selain itu, peningkatan literasi digital juga memberikan manfaat bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) melalui kemudahan transaksi non-tunai, pembayaran digital, serta pengelolaan keuangan yang lebih efektif.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi di Provinsi Nusa Tenggara Timur, Bank NTT terus melakukan transformasi layanan melalui pengembangan berbagai inovasi digital. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Be Pung Mobile, yaitu layanan mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara praktis melalui telepon pintar. Aplikasi ini menyediakan beragam fitur, mulai dari pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran menggunakan QRIS, hingga berbagai layanan keuangan lainnya yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kehadiran Be Pung Mobile merupakan bagian dari komitmen Bank NTT dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekaligus memperluas pemanfaatan layanan keuangan digital di wilayah Nusa Tenggara Timur.

Meskipun demikian, hasil observasi awal dan komunikasi dengan pihak mitra menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Be Pung Mobile oleh sebagian nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian nasabah, terutama kelompok usia lanjut, masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, serta pelaku UMKM tradisional, masih menunjukkan keraguan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Permasalahan yang sering dijumpai meliputi kurangnya pemahaman mengenai prosedur registrasi dan aktivasi aplikasi, keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital, serta rendahnya pengetahuan mengenai cara menghindari berbagai bentuk penipuan berbasis digital. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian nasabah tetap bergantung pada layanan konvensional di kantor bank, sehingga manfaat transformasi digital belum dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, diperlukan suatu kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang tidak hanya memberikan informasi mengenai layanan digital perbankan, tetapi juga membangun kepercayaan dan keterampilan praktis masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Be Pung Mobile. Kegiatan edukasi yang dipadukan dengan sosialisasi interaktif dan pendampingan langsung dipandang sebagai pendekatan yang efektif untuk menjembatani kesenjangan literasi digital yang masih terjadi. Melalui metode demonstrasi, praktik penggunaan aplikasi secara langsung, diskusi interaktif, serta pemberian edukasi mengenai keamanan transaksi digital, peserta tidak hanya memperoleh pemahaman secara konseptual, tetapi juga memiliki pengalaman nyata dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Pendekatan ini menjadi salah satu bentuk kebaruan kegiatan karena tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga menekankan proses pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan kompetensi digital yang aplikatif sesuai kebutuhan nasabah.

Kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan dunia perbankan dalam mendukung percepatan transformasi digital di daerah. Selain memberikan manfaat langsung bagi nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang, kegiatan ini juga mendukung implementasi program literasi keuangan dan inklusi keuangan nasional melalui peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan digital secara aman, efektif, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatkan literasi digital perbankan nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang melalui edukasi, sosialisasi interaktif, dan pendampingan penggunaan aplikasi Be Pung Mobile sehingga peserta mampu memahami fitur-fitur layanan, melakukan aktivasi dan transaksi secara



mandiri, menerapkan praktik keamanan digital dalam bertransaksi, serta memanfaatkan layanan mobile banking secara optimal untuk mendukung aktivitas ekonomi sehari-hari.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif-edukatif, yaitu melibatkan mitra secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan sehingga peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga memperoleh pengalaman langsung dalam mengoperasikan aplikasi Be Pung Mobile. Pendekatan ini dipilih karena mampu meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta kepercayaan diri peserta dalam memanfaatkan layanan digital perbankan secara mandiri. Mitra dalam kegiatan ini adalah nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang yang terdiri atas nasabah umum, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), serta masyarakat yang telah memiliki rekening Bank NTT namun belum memanfaatkan atau masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Be Pung Mobile.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Tahap pertama adalah persiapan. Pada tahap ini tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak Bank NTT Cabang Utama Kupang untuk memperoleh informasi mengenai kondisi mitra, karakteristik peserta, serta berbagai kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan aplikasi Be Pung Mobile. Selanjutnya dilakukan analisis situasi melalui observasi awal dan diskusi dengan pihak bank guna mengidentifikasi tingkat pemahaman peserta terhadap layanan digital perbankan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian peserta masih mengalami kesulitan dalam proses registrasi, aktivasi, penggunaan fitur transaksi, serta pemahaman mengenai keamanan bertransaksi secara digital. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim menyusun materi edukasi yang meliputi pengenalan konsep digital banking, manfaat penggunaan Be Pung Mobile, prosedur registrasi dan aktivasi aplikasi, pemanfaatan fitur-fitur utama, serta edukasi mengenai keamanan transaksi digital dan langkah-langkah pencegahan terhadap berbagai bentuk penipuan (fraud) digital. Selain itu, tim juga menyiapkan perangkat pendukung berupa modul pelatihan, media presentasi, lembar evaluasi, serta instrumen pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta.

Tahap kedua adalah pelaksanaan kegiatan pengabdian. Kegiatan diawali dengan pemberian pre-test untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal peserta mengenai layanan digital perbankan dan aplikasi Be Pung Mobile. Selanjutnya dilakukan penyampaian materi melalui metode ceramah interaktif yang dipadukan dengan sesi diskusi sehingga peserta dapat menyampaikan berbagai pengalaman maupun kendala yang dihadapi dalam menggunakan layanan digital perbankan. Materi yang diberikan meliputi pentingnya transformasi digital di sektor perbankan, manfaat penggunaan mobile banking dalam aktivitas sehari-hari, fitur-fitur utama Be Pung Mobile, prosedur registrasi dan aktivasi aplikasi, tata cara melakukan berbagai transaksi digital, serta edukasi mengenai keamanan data pribadi, perlindungan PIN dan One Time Password (OTP), serta upaya menghindari berbagai modus penipuan digital.

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan demonstrasi penggunaan aplikasi Be Pung Mobile secara langsung. Tim pengabdian memperagakan setiap tahapan penggunaan aplikasi mulai dari proses login, pengecekan saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga penggunaan layanan pembayaran berbasis QRIS. Peserta kemudian diberikan kesempatan untuk mempraktikkan seluruh tahapan tersebut menggunakan telepon pintar masing-masing dengan pendampingan langsung dari tim pengabdian dan petugas Bank NTT. Pendampingan dilakukan secara individual agar setiap peserta memperoleh bimbingan sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kemampuan masing-masing. Metode praktik langsung ini



bertujuan untuk meningkatkan keterampilan peserta sehingga mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri setelah kegiatan selesai.

Tahap ketiga adalah evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas kegiatan pengabdian dalam meningkatkan literasi digital perbankan peserta. Evaluasi dilaksanakan melalui pemberian post-test yang memiliki indikator penilaian sama dengan pre-test sehingga dapat diketahui tingkat peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan. Selain itu, dilakukan observasi terhadap kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi Be Pung Mobile secara mandiri selama sesi praktik berlangsung. Tim pengabdian juga menyebarkan kuesioner kepuasan peserta untuk memperoleh umpan balik mengenai kualitas materi, metode penyampaian, pendampingan, serta manfaat kegiatan bagi peserta. Data yang diperoleh dari hasil pre-test, post-test, observasi, dan kuesioner dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar dalam menilai keberhasilan program sekaligus sebagai bahan rekomendasi bagi pengembangan kegiatan edukasi literasi digital perbankan yang berkelanjutan di Bank NTT Cabang Utama Kupang.

Secara ringkas, tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Pelaksanaan kegiatan

Tahapan	Aktivitas	Luaran
Persiapan	Koordinasi dengan mitra, observasi, analisis situasi, penyusunan materi, penyusunan instrumen evaluasi	Identifikasi kebutuhan mitra dan perangkat kegiatan
Pelaksanaan	Pre-test, penyampaian materi, sosialisasi, demonstrasi aplikasi, praktik langsung, pendampingan peserta	Peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam menggunakan Be Pung Mobile
Evaluasi	Post-test, observasi praktik, kuesioner kepuasan, analisis hasil kegiatan	Data peningkatan literasi digital serta rekomendasi tindak lanjut program

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Bank NTT Cabang Utama Kupang dengan melibatkan nasabah sebagai mitra utama kegiatan. Peserta terdiri atas nasabah dari berbagai latar belakang pekerjaan, di antaranya Aparatur Sipil Negara (ASN), pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), pegawai swasta, serta masyarakat umum yang telah memiliki rekening Bank NTT. Kegiatan ini dirancang untuk meningkatkan literasi digital perbankan melalui edukasi mengenai penggunaan aplikasi Be Pung Mobile sehingga peserta mampu memanfaatkan layanan perbankan digital secara optimal, aman, dan mandiri.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah mengenal keberadaan aplikasi Be Pung Mobile, namun belum memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia. Sebagian peserta hanya menggunakan aplikasi untuk melihat saldo rekening, sedangkan fitur lain seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran menggunakan QRIS, maupun layanan transaksi digital lainnya masih belum banyak dimanfaatkan. Selain itu, masih ditemukan peserta yang belum melakukan aktivasi aplikasi karena merasa proses registrasi cukup rumit, kurang memahami prosedur penggunaannya, atau memiliki kekhawatiran terhadap



keamanan transaksi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat literasi digital perbankan peserta masih perlu ditingkatkan agar transformasi layanan digital yang dilakukan Bank NTT dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, kegiatan edukasi dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu penyampaian materi, demonstrasi penggunaan aplikasi, praktik langsung, diskusi interaktif, dan pendampingan individual. Materi yang diberikan meliputi perkembangan digital banking di Indonesia, manfaat penggunaan mobile banking dalam aktivitas sehari-hari, pengenalan fitur-fitur Be Pung Mobile, prosedur registrasi dan aktivasi aplikasi, tata cara melakukan transaksi digital, serta edukasi mengenai keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi. Penyampaian materi dilakukan secara komunikatif dengan memberikan contoh-contoh kasus yang sering terjadi di masyarakat sehingga peserta lebih mudah memahami manfaat maupun risiko penggunaan layanan digital perbankan.

Tahap berikutnya adalah demonstrasi penggunaan aplikasi Be Pung Mobile. Tim pengabdian bersama petugas Bank NTT memperagakan secara langsung proses instalasi aplikasi, aktivasi akun, pembuatan PIN transaksi, pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan listrik dan air, pembelian pulsa, pembayaran menggunakan QRIS, hingga cara mengganti PIN secara berkala sebagai bentuk pengamanan akun. Demonstrasi dilakukan menggunakan proyektor sehingga seluruh peserta dapat mengikuti setiap tahapan dengan jelas.

Setelah sesi demonstrasi, peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan secara langsung seluruh materi yang telah disampaikan menggunakan telepon pintar masing-masing. Pada tahap ini setiap peserta memperoleh pendampingan secara individual sehingga setiap kendala yang muncul dapat segera diatasi. Pendekatan pendampingan langsung terbukti memberikan dampak positif karena peserta menjadi lebih percaya diri dalam mengoperasikan aplikasi tanpa harus bergantung pada bantuan petugas bank. Interaksi dua arah selama proses pendampingan juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan terkait berbagai permasalahan yang sering mereka alami ketika menggunakan layanan digital perbankan.

Selain meningkatkan kemampuan teknis penggunaan aplikasi, kegiatan ini juga memberikan penekanan pada aspek keamanan transaksi digital. Tim pengabdian memberikan edukasi mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan Personal Identification Number (PIN), One Time Password (OTP), User ID, serta kewaspadaan terhadap berbagai modus penipuan digital yang mengatasnamakan pihak bank. Peserta diberikan contoh berbagai bentuk phishing, penipuan melalui media sosial, tautan palsu, hingga panggilan telepon yang meminta data pribadi. Edukasi ini menjadi salah satu bagian penting karena meningkatnya penggunaan layanan digital harus diimbangi dengan peningkatan kesadaran terhadap keamanan siber agar masyarakat terhindar dari kerugian finansial.

Efektivitas kegiatan diukur melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test yang diberikan sebelum dan sesudah kegiatan berlangsung. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap penggunaan layanan digital perbankan. Sebelum kegiatan dilaksanakan, sebagian besar peserta masih memiliki pengetahuan yang terbatas mengenai fitur aplikasi, prosedur transaksi digital, maupun aspek keamanan penggunaan mobile banking. Setelah mengikuti kegiatan edukasi dan praktik langsung, tingkat pemahaman peserta mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada hampir seluruh indikator penilaian.

Tabel 2. Hasil Perbandingan Pre-Test dan Post-Test Peserta

Indikator Penilaian	Pre-Test (%)	Post-Test (%)	Peningkatan
Memahami fungsi Be Pung Mobile	42	95	53%



Indikator Penilaian	Pre-Test (%)	Post-Test (%)	Peningkatan
Mampu melakukan aktivasi aplikasi	35	91	56%
Mampu melakukan transfer dana	40	94	54%
Memahami penggunaan QRIS	28	89	61%
Memahami keamanan transaksi digital	38	96	58%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa metode edukasi yang mengombinasikan penyampaian materi, demonstrasi, praktik langsung, dan pendampingan individual mampu meningkatkan pemahaman peserta secara efektif. Peningkatan terbesar terlihat pada indikator pemahaman penggunaan QRIS karena sebagian besar peserta sebelumnya belum pernah menggunakan fitur tersebut dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap perubahan sikap peserta dalam memanfaatkan layanan digital perbankan. Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian peserta menyatakan masih lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di kantor bank. Namun setelah memperoleh pendampingan, peserta menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi Be Pung Mobile secara mandiri. Beberapa peserta bahkan langsung mencoba melakukan transaksi pembayaran dan transfer menggunakan aplikasi sebagai bentuk implementasi dari materi yang telah dipelajari.

Evaluasi kepuasan peserta juga menunjukkan hasil yang sangat baik. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan pada akhir kegiatan, mayoritas peserta menyatakan bahwa materi yang disampaikan mudah dipahami, metode penyampaian menarik, praktik langsung sangat membantu dalam memahami penggunaan aplikasi, serta pendampingan yang diberikan mampu mengatasi berbagai kendala yang selama ini mereka hadapi. Peserta juga berharap kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkala dengan materi yang lebih mendalam mengenai keamanan transaksi digital dan pemanfaatan layanan keuangan digital lainnya.

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa edukasi literasi digital perbankan merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan daerah. Keberhasilan implementasi aplikasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang dimiliki bank, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memahami, menerima, dan memanfaatkan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, sinergi antara perguruan tinggi dan Bank NTT melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi salah satu bentuk kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memperluas inklusi keuangan, serta mendukung percepatan transformasi digital di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Temuan kegiatan ini sekaligus memperkuat berbagai hasil penelitian yang menyatakan bahwa peningkatan literasi digital memiliki hubungan yang erat dengan tingkat adopsi layanan digital perbankan. Edukasi yang dilakukan secara partisipatif melalui praktik langsung terbukti mampu mengurangi hambatan psikologis peserta terhadap penggunaan teknologi, meningkatkan rasa percaya diri dalam bertransaksi secara digital, serta membangun kesadaran akan pentingnya keamanan informasi dalam penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, tetapi juga berkontribusi dalam membangun budaya transaksi digital yang aman, efisien, dan berkelanjutan di lingkungan masyarakat.



KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melalui edukasi pemanfaatan aplikasi Be Pung Mobile sebagai upaya peningkatan literasi digital perbankan pada nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta kepercayaan diri peserta dalam memanfaatkan layanan digital perbankan. Melalui metode sosialisasi interaktif, demonstrasi, praktik langsung, dan pendampingan individual, peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fitur-fitur Be Pung Mobile, prosedur registrasi dan aktivasi aplikasi, tata cara melakukan transaksi digital, serta pentingnya menjaga keamanan data pribadi dan kewaspadaan terhadap berbagai bentuk penipuan (fraud) digital.

Hasil evaluasi kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi Be Pung Mobile yang tercermin dari meningkatnya hasil post-test dibandingkan dengan pre-test pada seluruh indikator penilaian. Selain peningkatan aspek pengetahuan, kegiatan ini juga berhasil mengurangi keraguan peserta dalam menggunakan layanan mobile banking serta mendorong perubahan perilaku menuju pemanfaatan layanan perbankan digital yang lebih efektif, efisien, aman, dan mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi literasi digital yang dilaksanakan secara partisipatif dan berbasis praktik langsung merupakan strategi yang efektif dalam mendukung transformasi digital sektor perbankan sekaligus memperkuat implementasi program inklusi keuangan di daerah.

Sebagai tindak lanjut, kegiatan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan cakupan peserta yang lebih luas, termasuk masyarakat di wilayah pedesaan, pelaku UMKM, mahasiswa, dan kelompok lanjut usia yang masih memiliki keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, materi edukasi dapat dikembangkan dengan menambahkan topik mengenai keamanan siber, perlindungan data pribadi, transaksi digital berbasis QRIS, serta pemanfaatan layanan keuangan digital lainnya. Kolaborasi yang berkesinambungan antara perguruan tinggi, Bank NTT, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya diharapkan mampu mempercepat peningkatan literasi digital perbankan, memperluas inklusi keuangan, serta mendukung terwujudnya masyarakat yang semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi di era transformasi digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Direksi dan Manajemen Bank NTT Cabang Utama Kupang yang telah memberikan izin, dukungan, serta memfasilitasi pelaksanaan kegiatan pengabdian. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh nasabah Bank NTT Cabang Utama Kupang yang telah berpartisipasi aktif sebagai peserta, menunjukkan antusiasme yang tinggi, serta memberikan masukan yang konstruktif selama kegiatan edukasi dan pendampingan berlangsung.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pimpinan Akademi Keuangan dan Perbankan (AKUB) Effata Kupang atas dukungan kelembagaan yang diberikan kepada tim pelaksana. Penghargaan yang sama disampaikan kepada seluruh anggota tim pengabdian yang telah bekerja sama dalam merencanakan, melaksanakan, mendampingi peserta, hingga melakukan evaluasi kegiatan secara profesional. Sinergi yang terjalin



antara perguruan tinggi, Bank NTT, dan masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan program ini.

Akhirnya, penulis berharap kegiatan ini dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan literasi digital perbankan masyarakat, mendorong pemanfaatan layanan Be Pung Mobile secara optimal, serta menjadi salah satu kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan inklusi keuangan di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2022). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice* (9th ed.). Pearson.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Status literasi digital Indonesia 2023*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. John Wiley & Sons.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021–2025*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Pudin, A. S., Karyani, E., Pamungkas, P., & Achsanta, A. F. (2025). Digital literacy and cashless payment: Evidence from Indonesia. *The Asian Journal of Technology Management*, 17(1). <https://doi.org/10.12695/ajtm.2024.17.1.4>
- Putri, A. M., Damayanti, S. M., & Rahadi, R. A. (2022). Digital financial literacy in Indonesia: A literature review. *Central Asia and the Caucasus*, 23(1), 2484–2495.
- Sari, N., Pratama, R., & Hidayat, T. (2022). Pengaruh literasi digital terhadap adopsi mobile banking pada masyarakat Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 121–133.
- Suryanto, T., & Nurhayati, S. (2023). Financial technology adoption and digital banking services in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1325–1334.
- Bank Indonesia. (2022). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025: Implementasi dan penguatan ekonomi keuangan digital*. Bank Indonesia.
- Bank NTT. (2024). *Laporan Tahunan PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur Tahun 2023*. PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur.
- Bank NTT. (2024). *Be Pung Mobile: Panduan layanan mobile banking Bank NTT*. PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur.
- Wahyuni, S., & Prasetyo, A. (2024). Digital banking adoption among micro and small enterprises in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 11(2), 455–466.



Yusuf, M., Rahman, A., & Abdullah, N. (2024). Digital financial literacy and financial inclusion in developing countries: A systematic literature review. *Sustainability*, 16(4), 1857.