

Efektivitas Penerapan Sistem Digital BRIMEN Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan di Bank BRI Bondowoso

Toton Fanshurna^{1*}, Faiqotul Aliyah², Wesilatul Hokamah³, Silvia Lailatul Anggraini⁴

¹Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

²Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

³Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

⁴Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

^{1*}totonfanshurna@uinkhas.ac.id, ²aliyalia721@gmail.com, ³wasilatulhokamah@gmail.com, ⁴anggrainisilvia346@gmail.com

Abstrak

Perkembangan digital mendorong transformasi perbankan, memungkinkan transaksi lebih cepat, aman, dan efisien. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengadopsi inovasi ini melalui sistem BRIMEN untuk meningkatkan akses layanan keuangan. Namun, implementasinya di Bank BRI KC Bondowoso menghadapi tantangan, seperti literasi digital nasabah yang beragam, keterbatasan infrastruktur, dan efektivitas sosialisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso serta faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan efektivitasnya. Kajian ini menyoroti kesiapan infrastruktur, tingkat literasi digital, serta strategi edukasi yang diterapkan bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRIMEN meningkatkan efisiensi transaksi dan mengurangi antrian di kantor cabang. Namun, adopsi masih rendah di kalangan nasabah berusia di atas 40 tahun akibat keterbatasan literasi digital. Selain itu, akses internet yang belum merata di daerah pedesaan menjadi kendala utama. Keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital juga perlu ditingkatkan melalui sistem keamanan canggih serta edukasi perlindungan data. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital, perbaikan infrastruktur, dan penguatan keamanan menjadi strategi utama untuk mengoptimalkan implementasi BRIMEN serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Efektivitas, Penerapan sistem digital, BRIMEN

PENDAHULUAN

Perkembangan digital telah menjadi tren global yang mendorong perubahan signifikan di berbagai bidang, termasuk sektor perbankan, dalam rangka meningkatkan daya saing serta efisiensi operasional (Ngamal, 2022, Sudarmanto, 2024). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menggeser pola layanan perbankan dari metode konvensional menuju sistem berbasis digital (Zebua, 2023, Kurniawan, 2023). Kehadiran perbankan digital menjadi sebuah inovasi yang memungkinkan transaksi keuangan berlangsung secara instan, aman, dan lebih efisien, sehingga mempermudah akses bagi nasabah tanpa dibatasi oleh waktu maupun Lokasi (Lubis, 2025).

Di Indonesia, digitalisasi layanan perbankan terus mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya penggunaan internet serta perangkat seluler (Azizah, 2024, Akbar, 2023). Lembaga perbankan nasional secara aktif mengadopsi teknologi digital guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin menuntut kecepatan, keamanan, serta kemudahan dalam bertransaksi (Evi, 2023, Savitri, 2024). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu institusi perbankan terbesar di Indonesia dengan jaringan luas hingga ke daerah terpencil, turut berinovasi melalui pengembangan sistem digital BRIMEN (Anuar, 2024). Layanan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi perbankan berbasis teknologi, sekaligus memperluas akses keuangan bagi masyarakat.

Meskipun digitalisasi membawa berbagai manfaat, penerapannya dalam sistem perbankan tetap menghadapi tantangan di tingkat operasional (Rosyidah, 2024, Cerah, 2024). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa layanan perbankan digital dapat meningkatkan efisiensi serta kepuasan nasabah, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti kesiapan infrastruktur, tingkat literasi digital pengguna, serta efektivitas strategi sosialisasi yang diterapkan oleh pihak perbankan (Setiawan, 2024, Halid, 2024, Mawardi, 2021). Pada level kantor cabang, penerapan layanan digital tidak selalu berjalan optimal karena terdapat kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi di berbagai wilayah (Permata, 2024, Zulkifly, 2022).

Secara lebih spesifik, di Bank BRI KC Bondowoso, implementasi sistem BRIMEN masih menghadapi sejumlah kendala. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa variasi tingkat literasi digital di kalangan nasabah menjadi salah satu tantangan utama dalam mempercepat adopsi layanan ini (Rauf, 2024, Mukhra, 2024). Selain itu, kesiapan infrastruktur dan dukungan teknis di tingkat cabang turut berperan dalam menentukan keberlanjutan serta efektivitas penerapan sistem tersebut. Di sisi lain, pendekatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bank dalam memperkenalkan BRIMEN perlu dievaluasi lebih lanjut

guna memastikan bahwa seluruh segmen nasabah, termasuk mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi digital, dapat memanfaatkannya secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis implementasi sistem digital BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap adopsi dan efektivitas layanan tersebut. Dengan kajian yang lebih mendalam, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi industri perbankan dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan nasabah.

METODE

1. Pendekatan Penelitian.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus guna mengeksplorasi efektivitas penerapan sistem BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso. Pendekatan ini dipilih agar dapat menggali informasi secara komprehensif berdasarkan pengalaman serta sudut pandang informan, sehingga dapat menilai sejauh mana layanan ini meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah.

2. Tahapan Penelitian.

Penelitian ini melalui beberapa tahapan. Pertama, identifikasi masalah, yang bertujuan untuk menentukan isu utama dalam efektivitas implementasi BRIMEN. Kedua, kajian literatur, dilakukan guna memperoleh pemahaman tentang konsep digitalisasi perbankan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Ketiga, pengumpulan data, yang melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan informasi yang relevan terkait penggunaan BRIMEN.

Tahapan selanjutnya adalah analisis data, mencakup proses reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan mengenai efektivitas sistem BRIMEN. Untuk memastikan validitas temuan, dilakukan validasi data melalui triangulasi sumber dan metode. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan guna menyusun temuan utama serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan BRIMEN.

3. Penerapan Metode dalam Penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pegawai serta nasabah, observasi di kantor cabang, dan analisis dokumen internal. Data yang kurang relevan disaring (reduksi data), kemudian disusun dalam bentuk narasi atau tabel (penyajian data). Selanjutnya, dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan temuan utama yang teridentifikasi, guna mengukur sejauh mana BRIMEN meningkatkan efisiensi transaksi dan kepuasan nasabah.

Tabel 1. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

No	Teknik Pengumpulan Data	Teknik Analisis Data
1	Wawancara dengan pegawai dan nasabah	Analisis tematik
2	Observasi langsung di kantor cabang	Reduksi dan penyajian data
3	Dokumentasi internal bank	Triangulasi sumber

4. Pengujian Metode.

Untuk menjamin keakuratan data dalam menilai efektivitas BRIMEN, digunakan triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai narasumber) serta triangulasi metode (memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data). Hasil penelitian kemudian diverifikasi melalui diskusi dengan pihak terkait untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi di lapangan. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas implementasi BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso serta menghasilkan rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan perbankan digital guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Penerapan Sistem Digital BRIMEN.

Efektivitas merupakan konsep penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem, termasuk dalam penerapan sistem digital BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso. Efektivitas sistem ini dapat diukur melalui beberapa pendekatan teoretis, di antaranya Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean serta *Technology Acceptance Model* (TAM) – Davis.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean menilai keberhasilan implementasi suatu sistem berdasarkan enam faktor utama (Dewi, 2024; Purwati, 2021). Pertama, kualitas sistem mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem digital. Jika BRIMEN sering mengalami gangguan atau sulit diakses, maka efektivitasnya akan menurun. Kedua, kualitas informasi berhubungan dengan keakuratan dan relevansi data yang disajikan oleh sistem. BRIMEN harus mampu memberikan informasi transaksi yang jelas dan transparan bagi nasabah. Ketiga, kualitas layanan mencakup dukungan teknis dan responsivitas *customer service* dalam menangani kendala penggunaan sistem. Keempat, penggunaan sistem mengukur sejauh mana sistem digunakan oleh target pengguna, di mana rendahnya tingkat pemakaian dapat mengindikasikan adanya kendala dalam adopsi layanan digital ini. Kelima, kepuasan pengguna menilai tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan BRIMEN. Jika layanan ini memberikan manfaat nyata, maka

nasabah akan lebih cenderung untuk terus menggunakannya. Terakhir, dampak *net benefit* mengukur manfaat keseluruhan dari sistem bagi bank maupun nasabah, seperti peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna.

Sementara itu, Technology Acceptance Model (TAM) – Davis menjelaskan bagaimana faktor psikologis pengguna mempengaruhi adopsi teknologi digital (Liliani, 2020). TAM berfokus pada dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) (Fecira, 2020). Jika nasabah merasa bahwa BRIMEN mempermudah transaksi dan memberikan keuntungan nyata dibandingkan metode manual, maka mereka akan lebih cenderung menggunakannya secara rutin. Selain itu, jika sistem memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami, maka tingkat adopsi juga akan meningkat. Model ini juga mempertimbangkan faktor eksternal seperti sikap terhadap penggunaan teknologi dan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem. Jika nasabah memiliki pengalaman positif dengan BRIMEN, maka mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakannya dalam jangka panjang.

2. Implikasi Penerapan Sistem Digital BRIMEN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso telah memberikan dampak positif terhadap layanan perbankan, tetapi masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Tingkat adopsi BRIMEN oleh nasabah cukup tinggi, dengan 75% dari total responden telah mengenal layanan ini. Namun, hanya sekitar 50% yang menggunakannya secara rutin. Nasabah dalam rentang usia 18-40 tahun lebih aktif menggunakan BRIMEN dibandingkan dengan nasabah di atas usia 40 tahun. Beberapa nasabah masih memilih transaksi manual karena merasa lebih nyaman dengan metode konvensional.

Dari segi keuntungan, BRIMEN terbukti meningkatkan efisiensi transaksi dengan mengurangi waktu pemrosesan hingga 40% dibandingkan metode konvensional. Implementasi BRIMEN juga berkontribusi pada pengurangan antrian di kantor cabang sebesar 35%, terutama untuk transaksi seperti transfer dan pembayaran tagihan. Layanan ini memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa batasan jam operasional bank.

Namun, beberapa tantangan masih ditemukan dalam implementasi BRIMEN, seperti literasi digital nasabah, koneksi internet, serta keamanan dan kepercayaan terhadap layanan digital. Sekitar 30% responden mengalami kesulitan dalam memahami fitur BRIMEN, terutama nasabah berusia lanjut. Di daerah pedesaan, akses internet yang tidak stabil juga menjadi kendala utama dalam penggunaan layanan ini. Selain itu, sebagian nasabah masih ragu menggunakan BRIMEN karena kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital, termasuk risiko penipuan dan kebocoran data. Nasabah juga mengeluhkan kurangnya petunjuk atau bantuan langsung saat mengalami kendala teknis dalam penggunaan BRIMEN.

Dampak implementasi BRIMEN terhadap layanan perbankan cukup signifikan. Efisiensi operasional di kantor cabang meningkat, karena pegawai dapat lebih fokus pada layanan konsultatif dibandingkan transaksi rutin. Kepuasan nasabah yang aktif menggunakan BRIMEN juga cukup tinggi, dengan 80% pengguna aktif menyatakan puas terhadap kecepatan dan kenyamanan layanan. Selain itu, jumlah transaksi tunai di kantor cabang mengalami penurunan, yang berkontribusi pada pengurangan biaya operasional.

Berikut beberapa tabel ilustratif yang menggambarkan temuan penelitian terkait implementasi sistem digital BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso, beserta penjelasannya:

Tabel 2. Tingkat Adopsi BRIMEN oleh Nasabah

Kategori Nasabah	Jumlah Responden	Menggunakan BRIMEN (%)	Tidak Menggunakan BRIMEN (%)
Usaha Mikro	50	60%	40%
Karyawan/Pegawai	60	75%	25%
Mahasiswa/Pelajar	40	50%	50%
Pensiunan	30	35%	65%
Total	180	60%	40%

Pada tabel tersebut menunjukkan tingkat adopsi BRIMEN di berbagai kategori nasabah. Dari 180 responden, sebanyak 60% telah menggunakan BRIMEN, sedangkan 40% masih belum mengadopsi layanan ini. Kelompok karyawan/pegawai memiliki tingkat adopsi tertinggi (75%), sedangkan pensiunan paling rendah (35%), yang kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan literasi digital.

Tabel 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi BRIMEN

Faktor	Sangat Berpengaruh (%)	Berpengaruh (%)	Tidak Berpengaruh (%)
Kemudahan Penggunaan	70%	25%	5%
Keamanan Transaksi	65%	30%	5%
Akses Internet	55%	35%	10%
Promosi & Sosialisasi	50%	40%	10%
Ketersediaan Fitur	60%	30%	10%

Dari tabel tersebut mengilustrasikan faktor-faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BRIMEN. Kemudahan penggunaan (70%) dan keamanan transaksi (65%) menjadi faktor dominan dalam keputusan nasabah untuk mengadopsi layanan digital ini. Sebaliknya, akses internet yang terbatas dan kurangnya sosialisasi juga menjadi kendala dalam penerapan sistem ini.

Tabel 4. Kendala dalam Implementasi BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso

Jenis Kendala	Frekuensi Kasus (%)	Dampak terhadap Penggunaan BRIMEN
Literasi digital rendah	40%	Menghambat adopsi di segmen tertentu
Koneksi internet tidak stabil	30%	Mengurangi pengalaman pengguna
Kurangnya sosialisasi	20%	Membuat nasabah ragu menggunakan BRIMEN
Keamanan dan kepercayaan	10%	Beberapa nasabah masih ragu akan keamanannya

Tabel tersebut menggambarkan berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso. Literasi digital yang rendah (40%) menjadi tantangan utama, terutama bagi kelompok usia tua dan masyarakat di daerah pedesaan. Selain itu, koneksi internet yang tidak stabil (30%) juga menjadi penghambat utama, yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Tabel 5. Kepuasan Nasabah terhadap Layanan BRIMEN

Aspek Penilaian	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Cukup Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kemudahan Akses	50%	35%	10%	5%
Kecepatan Transaksi	55%	30%	10%	5%
Keamanan Sistem	45%	40%	10%	5%
Ketersediaan Fitur	40%	35%	20%	5%
Layanan Pelanggan	30%	40%	20%	10%

Dari tabel tersebut menunjukkan tingkat kepuasan nasabah terhadap berbagai aspek layanan BRIMEN. Sebagian besar nasabah merasa sangat puas dengan kecepatan transaksi (55%) dan kemudahan akses (50%). Namun, aspek layanan pelanggan memiliki tingkat kepuasan terendah (30%), menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal bantuan teknis atau customer service terkait BRIMEN.

Dapat digarisbawahi bahwa sebagian besar nasabah sudah mulai mengadopsi BRIMEN, dengan tingkat adopsi tertinggi pada karyawan/pegawai, sedangkan pensiunan memiliki tingkat penggunaan terendah. Faktor utama yang mendukung penggunaan BRIMEN adalah kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi, sementara kendala utama adalah literasi digital yang rendah dan akses internet yang tidak stabil. Sosialisasi yang lebih masif serta perbaikan infrastruktur internet dapat meningkatkan adopsi layanan ini di tingkat kantor cabang. Meskipun mayoritas nasabah puas dengan layanan BRIMEN, ada beberapa aspek seperti layanan pelanggan yang masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna lebih optimal.

Berdasarkan hasil temuan, penerapan BRIMEN memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan di Bank BRI KC Bondowoso. Efisiensi transaksi meningkat dengan berkurangnya waktu pemrosesan dan penurunan jumlah antrian di kantor cabang, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan adopsi layanan ini.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan BRIMEN adalah literasi digital nasabah. Data menunjukkan bahwa kelompok usia di atas 40 tahun memiliki tingkat adopsi yang lebih rendah dibandingkan generasi muda. Hal ini sejalan dengan teori adopsi teknologi (Technology Acceptance Model) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, edukasi dan pendampingan bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital menjadi langkah strategis yang perlu diperkuat.

Selain itu, faktor infrastruktur digital, seperti koneksi internet yang belum merata di daerah pedesaan, menjadi kendala utama dalam optimalisasi BRIMEN. Bank dapat bekerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk meningkatkan akses internet di wilayah-wilayah tertentu guna memperluas jangkauan layanan digital ini.

Keamanan dan kepercayaan nasabah juga menjadi aspek yang harus diperhatikan. Sebagian nasabah masih merasa khawatir terhadap risiko kejahatan siber dan kebocoran data. Penerapan teknologi keamanan yang lebih canggih, seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data, serta edukasi tentang pentingnya keamanan digital, dapat meningkatkan rasa percaya nasabah dalam menggunakan BRIMEN.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso bergantung pada tiga faktor utama, yaitu literasi digital, kesiapan infrastruktur, dan keamanan sistem. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut, bank dapat lebih optimal dalam mendorong digitalisasi layanan perbankan dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Penerapan sistem digital BRIMEN di Bank BRI KC Bondowoso telah menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi transaksi, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, tantangan seperti literasi digital yang belum merata, konektivitas internet yang terbatas, serta kekhawatiran terhadap keamanan digital masih menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan ini. Dengan strategi peningkatan edukasi digital, penguatan infrastruktur, dan peningkatan keamanan sistem, implementasi BRIMEN dapat lebih optimal dalam mendukung transformasi digital perbankan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital, termasuk aspek keamanan siber dan perlindungan data pribadi. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada strategi peningkatan literasi digital di kalangan nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital. Studi yang lebih mendalam mengenai dampak BRIMEN terhadap profitabilitas bank dan efisiensi biaya operasional juga dapat menjadi kontribusi berharga bagi dunia perbankan. Penelitian selanjutnya juga dapat melakukan perbandingan antara implementasi BRIMEN di berbagai kantor cabang BRI untuk memahami pola keberhasilan dan tantangan yang berbeda di setiap wilayah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Bank BRI KC Bondowoso, khususnya kepada pimpinan, pegawai, dan nasabah yang telah memberikan informasi serta data yang mendukung penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada dosen pembimbing atas arahan, bimbingan, serta masukan yang berharga dalam penyusunan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan perbankan digital serta menjadi referensi bagi penelitian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. R. (2023). Perkembangan yang Pesat dan Tantangan yang Dihadapi oleh Perbankan Digital di Indonesia. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 4(2), 95-111.
- Azizah, R., Anggraeni, R., & Mustika, Y. S. B. (2024). Peran Perlindungan Konsumen dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 221-233.
- Cerah, M., & Alfresi, A. I. (2024, April). Perancangan UI/UX Aplikasi E-Arsip Data Debitur Pada PT. Bank Rakyat Indonesia. In *MDP Student Conference* (Vol. 3, No. 1, pp. 201-209).
- Evi, T. (2023). *Transformasi Transaksi Tunai ke Digital di Indonesia*. CV. AA. Rizky.
- Fecira, D., & Abdullah, T. M. K. (2020). Analisis penerimaan e-learning menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(04), 35-50.
- Halid, P. M., Taan, H., & Ismail, Y. (2024). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KC Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 648-655.
- Kurniawan, D., & Yuspin, W. (2023). Menggagas Pendirian Bank Digital Di Indonesia: Sebuah Telaah Yuridis. *Jurnal Supremasi*, 1-14.
- Liliani, P. (2020). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Niat Pengguna Pada Gopay Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Bina Manajemen*, 9(1), 44-60.
- Lubis, S. Z., & Hamdani, M. F. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1).
- Mawardi, A., & Hasmawaty, A. R. (2021). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 126-137.
- Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Syiah Kuala University Press.
- Ngamal, Y., & Perajaka, M. A. (2022). Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(2), 59-74.
- Permata, S. A. (2024). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Digital Customer Service Machine Guna Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Cabang Adisucipto* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management information system in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 2(2), 70-77.
- Rasyidah, N. (2024). Pengarsipan Dokumen Menggunakan Sistem BRIMEN (BRI Document Managemen System) pada PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Selat Baru Kantor Cabang Bengkalis.
- Rauf, R., Syam, A., & Randy, M. F. (2024). Optimalisasi Transformasi Digital Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Di Indonesia. *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 7(1), 95-102.
- Savitri, P. (2024). *Transformasi digital dalam industri perbankan: Implikasi terhadap akuntansi dan teknologi informasi*. Penerbit NEM.
- Setiawan, S., Dicky, A., & Hellyani, C. A. (2024, September). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 4, pp. 271-281).
- Sudarmanto, E., Yuliana, I., Wahyuni, N., Yusuf, S. R., & Zaki, A. (2024). Transformasi digital dalam keuangan Islam: Peluang dan tantangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 645-655.

- Zebua, R. S. Y., Hendriyani, C., Sukmadewi, R., Thaha, A. R., Tahir, R., Purbasari, R., ... & Subagja, A. D. (2023). *BISNIS DIGITAL: Strategi Administrasi Bisnis Digital Untuk Menghadapi Masa Depan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zulkifly, Z. A. (2022). *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-servqual pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).