

## ANALISIS IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP SAMARINDA

Muhammad Agung Nugraha, Norvadewi<sup>1\*</sup>, Yovanda Noni<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda  
[norvadewi@uinsi.ac.id](mailto:norvadewi@uinsi.ac.id)

Received: 26-01-2024

Revised: 02-02-2024

Approved: 30-03-2024

### ABSTRACT

*The background to this research is that rapid technological developments have brought changes to product and service innovation at Bank Syariah Indonesia. Digital banking services are currently being developed to improve the quality of Bank Syariah Indonesia's services. The various conveniences and benefits provided through this digital banking service include ease of transactions, time efficiency and flexibility. However, there are still many people who have not switched to digital banking services due to a lack of understanding of the operation or not knowing about digital banking services.. The research method used in this research is field research using a descriptive approach. Determining informants using purposive techniques. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques. The research subjects were employees and customers of BSI KCP Samarinda Bung Tomo. Data analysis uses data reduction methods, data presentation, and drawing conclusions. Validity is carried out by source triangulation. The results of the research are: 1) The implementation of digital banking at Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo has been going well and is able to improve service quality by implementing five dimensions of service quality, namely reliability, the ability to provide fast and accurate service, responsiveness, the ability to respond quickly to customer requests. and responsiveness, assurance provides a sense of trust and security, empathy provides friendly service and tangible evidence provides the BSI Mobile application and ATM machines. 2) Obstacles to implementing digital banking include failed transactions due to the internet network. The solution is to ensure the internet network is good so that the transaction process can run smoothly. Activation failed because you didn't have credit, make sure you have credit available to avoid failure. Make sure the BSI Mobile application is updated so you can log in. Can't log in because the server has an error, the solution is to wait for information from the bank and the server will be repaired so that the application can be used normally again.*

**Keywords:** *Digital banking, Quality of Service*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin maju dan berkembang secara pesat telah membawa dampak perubahan pada pola perilaku masyarakat saat ini. Masyarakat mulai beralih pada digitalisasi yang membuat aktivitas semakin mudah, cepat dan efisien. Hal ini mendesak perbankan untuk segera beralih ke penggunaan sistem komputerisasi secara ideal, karena hal ini dapat memberdayakan layanan perbankan untuk bekerja secara produktif dan efektif yang pada akhirnya dapat meningkatkan akses keuangan masyarakat. (Sumadi, 2023)

Layanan perbankan digital juga sudah tersedia di bank-bank syariah yang dapat memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Penggunaan e-banking memiliki potensi untuk mengoptimalkan waktu nasabah tanpa perlu antri di kantor bank atau ATM, karena transaksi dapat dilakukan dengan praktis dan mudah di mana saja dan kapan saja melalui jaringan elektronik, seperti internet, *smartphone*, atau telepon seluler. Sebagai contoh, kegiatan seperti mengirim dana, baik dalam bank yang

sama atau antar bank, membayar tagihan, membeli pulsa, dan memeriksa riwayat atau saldo rekening adalah beberapa aktivitas yang dapat dilakukan melalui e-banking. Untuk mengakses fasilitas e-banking, nasabah perlu memiliki rekening tabungan atau giro agar dapat memanfaatkan layanan seperti internet banking, mobile banking, phone banking, atau bahkan layanan perbankan melalui pesan singkat (sms) banking (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Dengan berkembangnya layanan digital bank syariah, tentunya masyarakat juga harus mengikuti perkembangannya agar bisa merasakan berbagai manfaat dalam pelayanan yang diberikan bank syariah. Namun, dalam memanfaatkan layanan digital, nasabah menghadapi beberapa tantangan atau rintangan. Misalnya, beberapa nasabah mungkin memiliki pemahaman yang terbatas dalam menggunakan layanan digital bank syariah, dan terkadang terdapat masalah dengan jaringan yang tidak selalu mendukung transaksi, yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam proses transaksi tersebut. (Muhammad Dayyan, 2022)

Penelitian ini terfokus pada analisis implementasi digital banking dalam meningkatkan kualitas layanan pada nasabah dan hambatan yang dihadapi nasabah, dimana pada Bank Syariah Indonesia Kcp Samarinda Bung Tomo telah menerapkan layanan *digital banking* yang sudah berpedoman pada lima dimensi kualitas layanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Indonesia Kcp Samarinda Bung Tomo serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan serta solusi dari implementasi *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Indonesia Kcp Samarinda Bung Tomo.

Dalam konteks ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik dan mengembangkan inovasi baru layanan digital banking sehingga mampu untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan BSI. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi peneliti lain yang berminat untuk melanjutkan penelitian sejenis dalam konteks lain terkait dengan layanan digital banking.

## KAJIAN/TINJAUAN PUSTAKA

### **Digital Banking**

*Digital Banking* adalah jenis layanan perbankan yang memanfaatkan alat atau platform elektronik yang disediakan bank, atau melalui media digital yang dimiliki oleh nasabah maupun calon nasabah bank. Layanan ini mencakup penggunaan sarana tersebut untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, melakukan registrasi, serta pembukaan rekening, penyediaan informasi tambahan, dan pelaksanaan transaksi di luar produk perbankan, seperti nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya yang diajukan oleh nasabah Bank. (Mutiasari, 2020)

### **Sejarah Singkat Digital Banking**

Digital banking telah berkembang seiring dengan perkembangan dunia fintech. Salah satu akarnya adalah mesin ATM atau Anjungan Tunai Mandiri, yang pertama kali muncul pada tahun 1960-an. Pada saat itu, nasabah pertama kali dapat mengakses rekening bank mereka tanpa harus pergi ke bank fisik. Kemudian, kedatangan internet

juga mengubah industri perbankan. Pada awalnya, dunia digital ini hanya dapat digunakan oleh bank di belakang layar untuk mengawasi rekening dan melakukan transfer uang. Pada tahun 1990-an, jaringan ini pertama kali ditawarkan kepada nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan secara online seperti transfer dana. Perkembangan dunia digital terus berkembang seiring dengan peningkatan penggunaan smartphone yang semakin luas. Akibatnya, bank-bank akhirnya memiliki layanan online yang lebih lengkap dan beralih sepenuhnya ke layanan perbankan melalui internet. (Liyas, 2022)

Pada dekade 1990-an, perbankan online pertama kali diperkenalkan oleh bank-bank yang menyediakan layanan perbankan melalui situs web mereka sendiri. Layanan ini mencakup fungsi seperti pengecekan saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan. Pada tahun 2000-an, bank-bank mulai mengembangkan aplikasi perbankan mobile yang memungkinkan nasabah mengakses rekening mereka melalui ponsel pintar. Pada dekade 2010-an, perusahaan teknologi finansial atau fintech mulai muncul dengan inovasi seperti *e-wallet*, *peer to peer lending*, dan pembayaran digital. Inovasi-inovasi ini mengubah cara kita berinteraksi dengan uang dan layanan keuangan. Saat ini, perbankan digital terus berkembang dengan adopsi teknologi seperti kecerdasan buatan, analitika data, teknologi blockchain, dan peningkatan keamanan. Bank-bank tradisional dan perusahaan fintech bersaing untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih inovatif dan komprehensif. (Fuad, 2023)

### 1. Produk-produk *Digital Banking*

Kemajuan teknologi informasi yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era baru. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan signifikan pada perbankan. Dengan memanfaatkan perkembangan interkoneksi dalam penyediaan layanan dan pertukaran data melalui jaringan kabel dan nirkabel. Beberapa produk *digital banking* mencakup:

- a. *Internet Banking* adalah praktek perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dari berbagai lokasi seperti rumah, kantor, atau tempat lain dengan menggunakan jaringan internet. (Sunarto, 2008)
- b. *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat ponsel atau smartphone mereka. (Dewi Sartika Nasution, 2019)
- c. *SMS Banking* adalah jenis layanan informasi perbankan yang dapat diakses melalui ponsel atau telepon genggam dengan menggunakan layanan SMS (*short message service*). (Ikatan Bankir Indonesia, 2015)
- d. ATM adalah perangkat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekeningnya, yang digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara elektronik. (Mahtumah, 2021)

### 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan mampu mencapai atau memenuhi ekspektasi pelanggan dengan baik. (Kurniasih, 2021)

- a. Keandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan bank untuk menyediakan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan dengan akurasi dan keterpercayaan yang tinggi. (Karim, 2020)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah bentuk pelayanan yang berfokus pada memberikan penjelasan sehingga individu yang menerima pelayanan merasa responsif dan merespons pelayanan yang mereka terima. (Sundari, 2021)

- c. Jaminan (*assurance*) adalah upaya perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan, mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, tingkah laku yang sopan, dan keandalan yang dimiliki oleh staf, serta bebas dari risiko, bahaya, atau keraguan. (Arman, 2022)
- d. Empati (*emphaty*) adalah kemampuan perusahaan yang diwujudkan melalui tindakan individu karyawan untuk memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada konsumen. Perhatian ini bersifat personal dan diberikan dengan upaya untuk memahami keinginan khusus dari konsumen. (Juniarti, 2022)
- e. Bukti fisik (*tangibles*) mencakup kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Ini melibatkan penampilan dan kondisi fisik fasilitas perusahaan, lingkungan sekitarnya, serta peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Ini mencakup aspek-aspek seperti gedung, gudang, peralatan teknologi, dan penampilan pegawai. (Adhari, 2021)

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang situasi lapangan, mengilustrasikan, dan menjelaskan peristiwa serta kondisi sosial yang terjadi di lapangan tersebut. Informan penelitian berjumlah 8 orang. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi *Digital Banking* dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo

Implementasi *digital banking* di BSI KCP Samarinda Bung Tomo sudah berjalan dengan baik dan mampu untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah dengan menerapkan beberapa aspek dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

- a. Keandalan (*reliability*) berperan penting dalam peningkatan kualitas layanan. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan, *reliability* ini berhubungan langsung dengan harapan konsumen. Adapun beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *reliability* yaitu kehandalan dalam menangani masalah layanan pelanggan, kecermatan dalam melayani pelanggan, dan kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan. Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo juga sudah menerapkan dimensi kualitas layanan keandalan (*reliability*) dengan baik yaitu dengan kemampuan setiap karyawan yang telah dilatih dan diuji dengan diadakannya *sharing session* setiap hari Senin sampai Rabu yang pastinya memberikan pemahaman lebih kepada para karyawan agar lebih berkompeten. Dengan begitu para karyawan mampu untuk memberikan layanan terbaik tentunya secara akurat dan terpercaya, serta kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan sekaligus memberikan pemahaman langsung kepada nasabah tentang layanan *digital banking* yang ada pada Bank Syariah Indonesia, seperti kegiatan pembukaan rekening online yang bisa dilakukan di

- rumah tanpa harus datang ke bank. Hal tersebut membuat nasabah sangat terbantu dengan pelayanan yang cepat dan akurat baik pelayanan secara langsung maupun melalui *online*.
- b. Daya tanggap (*responsivness*) memegang peran yang krusial dalam memenuhi berbagai kebutuhan penjelasan dalam proses layanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan dalam aspek daya tanggap adalah bentuk pelayanan yang bertujuan memberikan penjelasan dengan cara yang membuat penerima layanan merasa diperhatikan dan merespon pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, elemen-elemen kualitas pelayanan daya tanggap yang penting adalah memberikan penjelasan dengan cara yang cerdas sesuai dengan situasi pelayanan yang sedang dihadapi. Penjelasan yang diberikan harus rinci dan relevan dengan isu pelayanan yang sedang dihadapi, harus jelas, mudah dimengerti, singkat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo juga sudah memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas layanan daya tanggap (*responsiviness*) yaitu dengan memberikan layanan yang cepat, tanggap, akurat dan responsif. Layanan tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Sesuai dengan teori yang ada bahwa indikator daya tanggap meliputi layanan yang cepat dan tanggap, menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu, ketersediaan menanggapi permintaan dan membantu nasabah. Keterangan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan bank dan harus dipertahankan maupun ditingkatkan lagi.
  - c. Jaminan (*assurance*) juga sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Jaminan (*assurance*) mencakup elemen-elemen seperti pengetahuan, keterampilan, sopan santun, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf, serta menjamin ketiadaan risiko atau keraguan. Dalam lingkungan persaingan yang sangat ketat, anggota perusahaan harus memperlihatkan kompetensi yang lebih tinggi, yang berarti bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan dalam bidang masing-masing. Aspek keamanan juga penting, karena hal ini memberikan rasa keamanan dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi Kualitas layanan jaminan (*assurance*) sudah diterapkan dengan baik di Bank Syariah KCP Samarinda Bung Tomo, nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan memberikan rasa kepercayaan dan keamanan terhadap produk layanan *digital banking* BSI.
  - d. Empati (*empathy*) mengacu pada kapabilitas perusahaan dalam memahami masalah yang dihadapi pelanggan, bertindak sesuai dengan kepentingan pelanggan, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, dan menawarkan jam operasional yang memudahkan pelanggan. Sikap empati merupakan hal yang ditekankan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo dengan memberikan pemahaman serta memandu nasabah yang sedang dalam kesulitan dan menanggapi permintaan nasabah dengan sangat baik. Hal ini selaras dengan apa yang dirasakan oleh nasabah yang diperlakukan dengan sangat ramah, cepat dalam mengatasi hal-hal yang dibutuhkan serta merespon dengan sangat baik secara *online* maupun *offline*. Dimensi kualitas layanan bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kondisi fisik dari fasilitas perusahaan serta lingkungannya adalah bukti fisik dari pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa, termasuk fasilitas fisik seperti

- gedung, gudang, dan sebagainya, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan karyawan.
- e. Pada Bank Syariah KCP Samarinda Bung Tomo juga sudah memberikan pelayanan bukti fisik (*tangibles*) dengan menyediakan mesin ATM diberbagai tempat yang mudah dijangkau serta memberikan inovasi layanan berbasis digital yang terangkum dalam aplikasi BSI *Mobile*. Sehingga nasabah sangat terbantu dengan adanya layanan tersebut.

**Tabel 1. Dimensi Kualitas Layanan**

| No | Dimensi Kualitas Layanan          | Kualitas Layanan  |
|----|-----------------------------------|---|
| 1  | <i>Reliability</i><br>(Keandalan) | Kemampuan memberikan layanan yang cepat dan akurat. Adanya <i>sharing session</i> upaya untuk menjaga kemampuan pegawai agar tetap berkompeten dan memberikan layanan dengan maksimal.                    |
| 2  | Responsiviness<br>(Daya Tanggap)  | Kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat tanggap.<br>Kemampuan untuk memberikan kepastian informasi waktu pelayanan jasa.<br>Kemampuan untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat dan tanggap. |
| 3  | Assurance<br>(Jaminan)            | Nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan memberikan rasa kepercayaan dan keamanan terhadap produk layanan digital banking BSI.   |
| 4  | Emphaty (Empati)                  | Memberikan pelayanan dengan ramah baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i> .<br>Memberikan pemahaman kepada nasabah dan memandu nasabah ketika lagi kesulitan.                                     |
| 5  | Tangible (Bukti Fisik)            | Aplikasi BSI Mobile dengan berbagai fitur di dalamnya. <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) yang tersedia di berbagai tempat.  |

## 2. Hambatan dan Solusi dari Penerapan Digital Banking dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Hambatan dalam penggunaan layanan *digital banking* yang dihadapi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo beragam baik secara internal maupun eksternal diantaranya:

- Gagal transaksi karena jaringan internet yang buruk, solusi yang diberikan yaitu dengan memastikan terlebih dahulu jaringan internet sudah baik ataupun bisa menghubungkan ke *wifi* agar proses bisa berjalan dengan lancar.
- Gagal aktivasi karena tidak mempunyai pulsa solusinya yaitu dengan memastikan terlebih dahulu bahwa pulsa tersedia agar tidak terjadi gagal ketika aktivasi.
- Tidak bisa login aplikasi karena belum update solusinya adalah dengan mengupdate terlebih dahulu aplikasi BSI *Mobile* melalui *play store* atau *app store* kemudian aplikasi dapat digunakan kembali.
- Tidak bisa login aplikasi karena server error, solusinya yaitu menunggu informasi yang diberikan pihak bank kepada nasabah bahwa sedang terjadi gangguan pada aplikasi

dan pihak bank akan segera memperbaiki server sehingga dapat digunakan secara normal kembali.

Tabel 2 Hambatan dan Solusi Penerapan Digital Banking

| No | Hambatan                                      | Solusi   |
|----|---|--|
| 1  | Gagal transaksi karena jaringan internet      | Memastikan terlebih dahulu jaringan internet sudah baik ataupun bisa menghubungkan ke <i>wifi</i> agar proses bisa berjalan dengan lancar.                               |
| 2  | Gagal aktivasi karena tidak mempunyai pulsa   | Memastikan terlebih dahulu bahwa pulsa tersedia agar tidak terjadi gagal ketika aktivasi.  |
| 3  | Tidak bisa login aplikasi karena belum update | Update terlebih dahulu aplikasi BSI Mobile melalui play store atau app store kemudian aplikasi dapat digunakan kembali.  |
| 4  | Tidak bisa login aplikasi karena server eror  | Menginformasikan kepada nasabah jika sedang terjadi gangguan pada aplikasi dan pihak bank akan segera memperbaiki server sehingga dapat digunakan secara normal kembali. |

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Implementasi Digital Banking untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Implementasi *digital banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo sudah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan lima dimensi kualitas layanan yaitu keandalan (*reliability*) kemampuan memberikan layanan yang cepat dan akurat, daya tanggap (*responsiveness*) kemampuan menanggapi permintaan nasabah dengan cepat dan tanggap, jaminan (*assurance*) memberikan rasa kepercayaan dan keamanan, empati (*emphaty*) memberikan pelayanan secara ramah dan bukti fisik (*tangible*) menyediakan aplikasi BSI *Mobile* dan mesin ATM.
2. Hambatan dari penerapan *digital banking* antara lain terjadi gagal transaksi karena jaringan internet, solusinya pastikan jaringan internet sudah baik agar proses transaksi bisa berjalan lancar. Gagal aktivasi karena tidak punya pulsa, pastikan pulsa tersedia agar tidak terjadi gagal. Pastikan aplikasi BSI *Mobile* terupdate agar bisa log in. Tidak bisa login karena server eror, solusinya menunggu informasi dari pihak bank dan server akan diperbaiki sehingga aplikasi dapat digunakan secara normal kembali.

## REFERENSI

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Arman. (2022). *Introduksi Manajemen Pemasaran*. Penerbit LD Media.
- Dewi Sartika Nasution. (2019). *Ekonomi Digital*. Penerbit Sanabil.
- Fuad, M. (2023). *Digital Finance*. Penerbit Cendikia Mulia Mandiri.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Ikatan Bankir Indonesia. (2015). *Mengenal Operasional Perbankan 1*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Juniarti, K. F. (2022). *Pelayanan SDM*. Penerbit Selat Media
- Karim, K. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Jakad Media Publishing.
- Liyas, J. N. (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Penerbit CV:DOTPLUS Publisher.
- Mahtumah, B. (2021). *Administrasi Transaksi SMK/MAK Kelas XII*. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Muhammad Dayyan. (2022). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Sumadi, T. F. (2023). *Financial Technology Dan Perbankan Syariah*. Penerbit Lakeisha.
- Sunarto. (2008). *Teknologi Informasi dan Komunikasi SMP/MTs Kelas VII*. Penerbit Grasindo.
- Sundari, E. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam*. Penerbit Adab.