

LITERASI SISTEM TRANSFORMASI DIGITAL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN NASABAH

Digital Transformation System Literacy In Customer Service

Nikmatul Masruroh^{1*}
Ifanny Dwi Azalia¹
Miftahul Jannah¹
Julia Citra Angraini¹

¹UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember,
Jawa Timur

*email:

nikmatul.masruroh82@uinkhas.ac.id

Abstrak

Layanan prima pada nasabah merupakan hal utama yang harus dilakukan oleh perbankan, khususnya BRI sebagai salah satu BUMN. BRI yang memiliki nasabah sampai pelosok desa mulai melakukan transformasi digital. Hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan pada nasabah agar lebih mudah. Akan tetapi, nasabah yang notabene berasal dari masyarakat desa belum memiliki kecakapan teknologi. Sehingga perlu dilakukan edukasi dan literasi terkait sistem yang baru dilakukan oleh BRI. Sehingga tujuan pengabdian masyarakat ini adalah pertama melakukan edukasi terkait transformasi digital yang ada di BRI baik dari sisi layanan simpanan maupun kredit, kedua memberikan pendampingan terkait pentingnya sistem transformasi digital di era saat ini serta pendampingan penggunaan aplikasi yang diluncurkan BRI. Metode pengabdian masyarakat menggunakan metode kolaboratif antara Bank BRI Dukuh Dempok Jember bersama dosen dan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Hasil yang diperoleh, bahwa masyarakat Dukuh Dempok Jember masih belum memahami tentang transformasi digital yang ada di BRI, selanjutnya pendampingan dilakukan dengan mengenalkan fitur-fitur yang ada pada layanan Brimo serta Brimen dalam penelusuran data nasabah. Pendampingan ini dilakukan pada masyarakat yang menjadi nasabah dari Bank BRI Unit Dukuh Dempok Jember.

Kata Kunci:

layanan prima
transformasi digital
nasabah

Keywords:

service excellent
digital transformation
customer

Abstract

Service Excellent to customers is the main thing that must be done by banks, especially BRI as one of the state-owned enterprises. BRI, which has customers up to remote villages began to carry out digital transformation. This is done to optimize customer service to make it easier. However, customers who come from rural communities do not yet have technological skills. So it is necessary to do education and literacy related to the new system. system carried out by BRI. So the purpose of this community service is first to educate regarding the digital transformation that exists in BRI both in terms of savings and credit services, secondly to provide both in terms of savings and credit services, secondly providing assistance related to the importance of digital transformation systems in the current era as well as assistance in using the application launched by BRI. Community service method uses a collaborative method between Bank BRI Dukuh Dempok Jember together with lecturers and students of the Sharia Banking Study Program of UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. The results obtained, that the people of Dukuh Dempok Jember still do not understand about the digital transformation in BRI. understand about the digital transformation that exists in BRI, then the assistance is assistance is carried out by introducing the features that exist in the Brimo service and Brimen in tracing customer data. This assistance is carried out on people who are customers of Bank BRI Unit Dukuh Dempok Jember.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas>

Submitte: 05-02-2024

Accepted: 08-02-2024

Published: 12-02-2024

PENDAHULUAN

Transformasi digital dewasa ini bukan tema yang asing dalam pembahasan khususnya dalam dunia perbankan (Wibowo, 2022). Perbankan sebagai lembaga

intermediary yang memfasilitasi pihak yang memiliki surplus dana dan pihak yang defisit dana memiliki sistem yang kuat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (Husni Shabri, 2022). Khususnya keamanan dana

(Nurhadi et al., 2022). Pada masa covid 19, transformasi digital semakin gencar dilakukan untuk efektifitas pelayanan dan mengurangi peredaran uang serta interaksi sesama manusia (Oktaviani et al., 2023).

Pasca covid pun, transformasi digital terus dilakukan dalam rangka optimalisasi layanan bagi nasabah (OJK, 2020). Akan tetapi, masalahnya transformasi digital tersebut belum bisa merata sampai tingkat masyarakat bawah (Shabri, 2022). Hal tersebut dikarenakan wawasan yang masih minim, teknologi yang dimiliki tidak memadai, situasi lingkungan yang belum adaptif dengan internet misalnya daerah yang terpencil (Riza Aditya Syafri, 2021). Sehingga dari permasalahan tersebut diperlukan upaya untuk terus melakukan literasi kepada masyarakat agar bisa memahami dan mempraktekkan aplikasi-aplikasi yang ditawarkan oleh perbankan (Syafri, 2021).

Problem tersebut juga dialami oleh Bank BRI unit Dukuh Dempok Jember yang notabene nasabah merupakan masyarakat desa. Sehingga dalam transformasi digital diperlukan literasi yang intensif kepada nasabah, agar keberadaan masyarakat selaku nasabah bisa memanfaatkan aplikasi digital yang ditawarkan (Abubakar & Handayani, 2022).

Aplikasi layanan yang diluncurkan Bank BRI adalah aplikasi Brimo untuk memudahkan layanan sehari-hari mulai dari tabungan, membayar cicilan sampai pada kebutuhan pulsa, listrik dan yang lain menggunakan satu aplikasi. Sehingga, melalui aplikasi ini transaksi menjadi lebih mudah dan biaya juga murah.

Selain itu, dalam rangka optimalisasi layanan pada nasabah, BRI juga mengembangkan sistem pendokumentasian yang terdigitalisasi yang disebut dengan BRI Document Management System (BRIMEN), yaitu penyimpanan berkas nasabah dalam bentuk digital. Sehingga tidak memerlukan brankas yang besar atau banyak untuk menyimpan berkas nasabah. Hal ini juga

memerlukan pemahaman dan wawasan dari nasabah, agar mereka juga bisa melakukan transaksi digital, misal melakukan scan KTP dan sebagainya sehingga bisa langsung terbaca oleh sistem.

Sehingga tujuan dari pengabdian ini yaitu pertama melakukan edukasi terkait transformasi digital yang ada di BRI unit Dukuh Dempok Jember baik dari sisi layanan simpanan maupun kredit, kedua memberikan pendampingan terkait pentingnya sistem transformasi digital di era saat ini serta pendampingan penggunaannya. Dalam mencapai tujuan tersebut dosen dan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah mencoba menawarkan kerjasama dengan BRI unit Dukuh Dempok, agar bisa membantu melakukan literasi dan edukasi terkait transformasi digital dan pelayanan pada para nasabah.

Pengabdian serupa dilakukan oleh Teddy Setiawan et.al (2021) tentang edukasi literasi digital, pendampingan pada UMKM. Pengabdian ini memiliki perbedaan dari sisi digital transformasi dan obyek pendampingannya. Pengabdian ini memiliki objek pada masyarakat khususnya nasabah sedangkan pengabdian Teddy Setiawan et.al (2021) lebih pada literasi digital para pelaku UMKM. Selain ini, penelitian yang dilakukan oleh Silitonga L, Wijayanti N (2023) tentang efisiensi proses bisnis transformasi digital perbankan. Artikel ini merupakan penelitian tentang proses transformasi digital dan tingkat efisiensi ketika dilakukan proses digitalisasi (Silitonga & Wijayati, 2023). Sedangkan artikel ini merupakan pendampingan kepada nasabah dalam rangka literasi transformasi digital untuk mengoptimalkan layanan kepada nasabah.

Posisi pengabdian ini penting dilakukan dalam rangka berkolaborasi antara akademisi dan dunia industri untuk ikut memberikan literasi kepada masyarakat. Pengabdian ini bukan berarti BRI tidak mampu melakukan, namun dalam rangka bekerjasama

membangun layanan prima bagi masyarakat khususnya nasabah BRI Dukuh Dempok Jember.

METODE PELAKSANAAN

Dalam pengabdian ini, peralatan yang digunakan adalah handphone serta beberapa alat tulisan. Metode pengabdian yang digunakan yaitu metode kolaboratif antara dua lembaga (Masruroh, 2023), yaitu Bank BRI Jember yang kemudian diarahkan ke BRI unit Dukuh Dempok Jember dengan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Dalam hal ini, ada satu dosen dan tiga mahasiswa yang melakukan pengabdian dengan tahapan:

1. Melakukan perizinan untuk melakukan pengabdian di BRI cabang Jember
2. Penempatan lokasi pengabdian, yaitu di BRI Unit Dukuh Dempok Jember
3. Melakukan proses pengenalan lokasi dan perkenalan dengan pihak di BRI
4. Identifikasi permasalahan yang akan menjadi objek pengabdian
5. Diskusi bersama tentang *financial technology* (fintech) sebagai bentuk transformasi digital dan tingkat pemahaman nasabah pada layanan berbasis digital
6. Melakukan identifikasi nasabah yang belum bisa melakukan transaksi digital
7. Memberikan pemahaman dan pendampingan kepada nasabah tentang *fintech* yang ada di BRI, selain itu juga melakukan pengenalan pada BRIMEN
8. Memberikan literasi tentang Brimo dan BRIMEN beserta manfaat dan peranannya
9. Melakukan peinputan berkas pada layanan digital
10. Membuat laporan pengabdian

Kegiatan yang panjang dapat dibuat dalam subbab tahapan-tahapan kegiatan dengan menggunakan *numbering* angka arab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian ini memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan pengabdian yaitu:

Edukasi dan Pendampingan terkait Transformasi Digital melalui aplikasi BRIMO dan BRIMEN

Pada proses ini sebelum melakukan edukasi tranformasi digital pada nasabah. Pihak dari FEBI UIN KHAS Jember melakukan proses perkenalan yang melibatkan pimpinan Unit BRI Dukuh Dempok bersama dengan *Customer Service*, *teller* dan beberapa karyawan. Setelah proses perkenalan, melalui identifikasi masalah dan program yang sedang dicanangkan, ada persoalan terkait transformasi digital yang harus dipahami oleh para nasabah, selain itu ada sistem baru mengenai pengarsipan data nasabah yang terintegrasi menjadi satu sistem yang harus dipahami bersama, baik oleh nasabah maupun oleh pihak bank. Sehingga, transformasi digital melalui layanan ini bisa memaksimalkan layanan prima kepada nasabah serta bisa memberikan yang terbaik.

Nasabah di Dukuh Dempok mendapatkan layanan melalui *fintech* dengan edukasi dan pendampingan yang dilakukan oleh Bank BRI serta pihak FEBI UIN KHAS Jember. Fitur-fitur yang ada Brimo (BRI Mobile) diperkenalkan sebagai fitur yang nantinya bisa mempermudah setiap transaksi yang diinginkan. Edukasi ini dilakukan secara rutin, baik melaui *customer service*, maupun oleh pendamping kepada nasabah yang ada ke BRI. Pendampingan instalasi aplikasi dilakukan secara komprehensif, sampai nasabah betul-betul paham mengenai cara penggunaan aplikasi pada Brimo yang ada di *handphone* masing-masing nasabah.

Layanan dan fasilitas internet diberikan dalam rangka memperlancar kegiatan ini. Biasanya, nasabah diberikan edukasi terlebih dahulu, baru kemudian diinstalasikan terkait Brimo. Setelah itu diajarkan cara penggunaannya. Setelah memahami tentang pelayanan dengan Brimo,

baru kemudian berkolaborasi dalam melakukan input data untuk kelengkapan BRIMEN. Jika Brimo maka selain edukasi juga ada pendampingan instalasi, jika untuk BRIMEN, nasabah cukup diedukasi tentang pentingnya kebenaran dan kejujuran data. Sehingga antara data yang diberikan dengan realitas ini menjadi sinkron. Sebab, dalam digitalisasi jika terjadi ketidak sinkronan, maka sistem akan mengalami *error*.

Penyimpanan dokumen di lemari brankas dilakukan berdasarkan jenis produk dan tahun. Namun, seiring berjalannya waktu, jumlah dokumen nasabah terus bertambah, menyebabkan lemari brankas penuh. Menemukan dokumen menjadi tantangan karena tata letak yang membingungkan dan ketidaksesuaian antara data excel di komputer dengan berkas di lemari brankas. Oleh karena itu, diperlukan prosedur pengarsipan yang efektif untuk mencegah kehilangan dokumen dan memudahkan pencarian saat diperlukan. Ide ini merupakan langkah dalam pengelolaan dokumen nasabah yang efisien, dan sebagai respons, Bank BRI Unit Dukuh Dempok mengembangkan sistem digital yang dikenal sebagai BRIMEN (BRI Document Management System). Penerapan sistem digital ini mencerminkan peralihan dari metode konvensional ke sistem digital, baik dalam pelayanan kepada nasabah maupun peningkatan internal yang cukup ketat. Diperlukan inovasi dalam standar operasi dan manajemen risiko guna menciptakan nilai yang efektif, efisien, dan adaptif. Meskipun Bank BRI Unit Dukuh Dempok telah mengadopsi teknologi untuk mendukung proses pengarsipan, pencatatan manual tetap diperlukan. Pendekatan ini diambil sebagai langkah pencegahan untuk mengantisipasi potensi kehilangan data atau kerusakan pada sistem media yang digunakan. Dalam pelaksanaan sistem digital Brimen, terdapat beberapa prosedur yang perlu diterapkan, yaitu:

a. *Sistem Digitalisasi BRIMEN*

Brimen merupakan sistem digital yang diperkenalkan oleh BRI pusat dengan tujuan untuk menyederhanakan dan memodernisasi sistem pengelolaan dokumen nasabah. Tantangan utama yang dihadapi adalah banyaknya jumlah dokumen nasabah yang disimpan di brankas, yang membuat proses pencarian dan penyimpanan menjadi sulit.

Pada tahun 2024 selama BRI Unit Dukuh Dempok memiliki sekitar 20 dokumen nasabah kredit yang akan dimasukkan ke dalam sistem Brimen per harinya. Hanya dokumen yang masih memiliki tanggungan yang akan diinput, sedangkan dokumen nasabah yang sudah lunas akan dipisahkan dan tidak dimasukkan kembali ke dalam brankas.

b. *Indeks Penyimpanan Dokumen pada Brankas*

Untuk mengoptimalkan penyimpanan pemberkasan maka dibutuhkan filling cabinet dengan diberi kode khusus baik map dokumen maupun lemarnya suatu saat dokumen di butuhkan dengan cukup melihat indeks dokumen atau nama dokumen nasabah. Seperti penomoran di bagian filling cabinet dengan total dokumen yang terdapat dilemari 80-100 dokumen nasabah yang sesuai sebelum di arsip digital. Pada dokumen arsip diberikan stiker sebagai tanda susunan dokumen nasabah berdasarkan no. rekening nasabah seperti: filling cabinet dengan kode C yang terletak pada loker I dan bernomor I. Transformasi yang dilakukan yaitu membuta indeks dokumen yang dimasukkan pada Brimen. Berikut indeks dokumen dalam sistem digital brimen:

c. *Register BRIMEN (BRISUFT)*

Register Brimen yang dipakai Bank BRI Unit Dukuh Dempok menggunakan cara, yaitu: Register berkas masuk dan berkas keluar dicatat dalam buku khusus yang telah disediakan di bank. Apabila berkas yang diarsipkan dibutuhkan kembali, maka perlunya setiap berkas diregister atau dicatat manual terlebih

dahulu. Hal ini bertujuan dapat mengetahui siapa karyawan yang membutuhkan dokumen tersebut apabila terjadi pada saat dokumen dibutuhkan oleh kedua belah pihak.

Bagi dokumen pinjaman, ketika dicari di lemari khusus dan setelah didapatkan sesuai alamat yang benar, maka sebelum diserahkan dokumennya, dilakukan register masuk (apabila dokumen baru masuk) dan register keluar (apabila dokumen keluar) (Rosa Indah et al., 2023). Berikut adalah hal apa saja yang dicatat di buku register: nama dan alamat nasabah, mengetahui siapa nasabah yang berkasnya masuk dan keluar, no rekening, nomor yang direkap saat melakukan transaksi, nama mantri, sebagai catatan dan bukti kuat agar mengetahui siapa yang terlibat dalam pengambilan dokumen, PIN Mantri, nomor personal setiap karyawan yang bekerja di Bank BRI, data/tanggal, bertujuan untuk mengetahui tanggal dan tipe dokumen pada saat masuk dan keluar, Master BRIMEN adalah salah satu sistem digital yang ada pada BRIMEN. Setelah dokumen dimasukkan ke dalam BRI SUFT langkah selanjutnya dimasukkan ke dalam Master BRIMEN. Berikut langkah langkah memasukan dokumen nasabah ke dalam sistem Master BRIMEN:

1. Sebelum masuk pada Master Brimen terlebih dahulu kita masuk ke dokumen LW. yang bertujuan untuk menyalin nama nasabah, no. Rek, dan no. CIF.
2. Masuk ke dalam master brimen untuk menaruh salinan ke dalam sheet LV
3. Setelah disalin baru bisa masuk ke dalam sheet master BRIMEN.
4. Memasukan no. CIF nasabh untuk mengetahui nama nasabah yang sesuai
5. Memasukan kode dokumen seperti DDSPH, DDDSP, DLAIN, DBAST
6. Memasukan no. SPH , tanggal SPH dan tanggal SP

7. Dilanjutkan dengan menscan dokumen penting seperti SPH, BAST, Surat Permohonan dan Dokumen Lainnya.
8. Setelah menscan menyalin nama nasabah sesuai dengan yang ada di master BRIMEN
9. Disalin ke folder baru untuk memasukan dokumen yang sudah discan.
10. Mengupload dokumen nasabah pada webside BRIMEN dengan langkah mengupload dokumen nasabah dengan akun CS,
11. Mengupload dokumen nasabah dengan akun AO

Cara- cara di atas menjelaskan proses penginputan dokumen nasabah untuk masuk ke dalam sistem digital BRIMEN agar dokumen dokumen yang sudah masuk ke dalam berangkas BRIMEN mudah dicari dan aman tidak mudah hilang. Sehingga, dibutuhkan literasi nasabah dalam ikut memudahkan petugas pada saat penginputan data nasabah. Sebab dengan sistem ini data terintegrasi menjadi satu sistem dan lebih mempermudah dalam layanan.

Kendala dalam Pengelolaan Dokumen Nasabah

Sistem digital Brimen merupakan sistem digital yang bertujuan untuk mempermudah untuk mencari data para nasabah pada Bank BRI Unit Dukuh Dempok. Sebelumnya pernah terjadi karyawan kesulitan menemukan dokumen nasabah lama yang diduga terselip, tertumpuk, atau bahkan hilang. Pencarian dokumen memakan banyak waktu bisa berhari-hari bahkan berminggu-minggu. Hal tersebut tentu bukan sesuatu yang wajar karena pihak bank seharusnya dapat menjaga dan merawat dokumen nasabah dengan baik. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada dokumen nasabah karena kesalahan pihak bank, maka hal tersebut akan mempengaruhi sudut pandang dan kepercayaan nasabah terhadap BRI.

Dalam proses pengelolaan dokumen menggunakan sistem digital BRIMEN mengharuskan setiap dokumen yang tadinya berupa hard file diubah menjadi soft file dengan cara di scan terlebih dahulu. Pada tahapan scan dokumen akan ditemukan berbagai kendala seperti kertas yang tipis, ukuran yang melebihi kapasitas mesin, dokumen berupa buku dan dokumen yang terlaminating. Umumnya kendala-kendala itu akan ditemukan pada dokumen nasabah yang sudah lama. Dokumen yang baru cenderung mengalami kendala perihal kelengkapan.

Maka dari itu, pengabdian ini selain mendampingi nasabah sebagai objek pengabdian juga melakukan input pada aplikasi BRIMEN. Sehingga tujuan pengabdian yaitu optimalisasi layanan bisa tercapai.

Data nasabah sangatlah penting, sehingga cara penyimpanan juga sangat penting. Melalui BRIMEN nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan datanya kembali. Khususnya menyangkut jaminan, selain itu nasabah, juga bisa mendapatkan layanan dengan cepat serta keakuratan data bisa dijamin (Siti Alfiyah et al., 2023).

RENCANA TINDAK LANJUT

Tindak lanjut dari kegiatan ini adalah pola sosialisasi yang terus menerus baik kepada nasabah maupun kepada pihak karyawan bank. Edukasi terkait dengan digitalisasi juga harus terus dilakukan mengingat kemampuan nasabah dalam mencerna aplikasi baru juga tidak semuanya bisa cepat. Oleh karena itu, pelatihan dan edukasi intensif harus menjadi program tindak lanjut dari kegiatan ini.

KESIMPULAN

Pengabdian ini menghasilkan pemahaman nasabah yang komprehensif tentang penggunaan aplikasi Brimo serta pentingnya aplikasi Brimen. Selain itu juga, pengabdian

ini juga membantu entry data ke dalam BRIMEN sehingga data menjadi utuh dan tidak tercerai berai. Transformasi digital yang dilakukan BRI, khususnya BRI Dukuh Dempok memberikan manfaat pada optimalisasi pelayanan bagi nasabah. Keberadaan aplikasi yang didasarkan pada transformasi digital, mampu memberikan kemudahan terutama pada layanan nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada seluruh jajaran pimpinan BRI Duku Dempok Jember, karyawan dan segenap nasabah sebagai objek pengabdian. Terimakasih juga kami ucapkan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

REFERENSI

- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). PENGUATAN REGULASI: UPAYA PERCEPATAN TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN DI ERA EKONOMI DIGITAL. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3). <https://doi.org/10.14710/mmh.51.3.2022.259-270>
- Husni Shabri. (2022). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02). <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>
- Masruroh, N. (2023). Internalisasi Nilai-Nilai Good Amil Governance pada BAZNAS Kabupaten Jember. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 4(3), 467–476. <https://doi.org/10.35870/jpni.v4i3.281>
- Nurhadi, Z. F., Salamah, U., Fadhilah, M. I., & Mogot, Y. D. Y. (2022). MAKNA PESAN ETIKA MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL BAGI SANTRI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL. *Jurnal Common*, 6(1). <https://doi.org/10.34010/common.v6i1.7537>

- OJK. (2020). Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan. In *Ojk* (Vol. 13, Issue April).
- Oktaviani, E., Asrinur, Prakoso, A. W. I., & Madiisriyatno, H. (2023). TRANSFORMASI DIGITAL DAN STRATEGI MANAJEMEN. *Jurnal Oikos-Nomos*, 16.
- Riza Aditya Syafri. (2021). Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Terhadap Perekonomian. *Buletin APBN*, VI.
- Rosa Indah, Ummukifdiyah Rohmatul Huda, & Anjar Puji Asmeru. (2023). Perubahan Bank Di Indonesia Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digitalisasi Di Era Evaluasi Industri 4.0. *Student Research Journal*, 1(3). <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i3.328>
- Shabri, H. (2022). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *El-Kahfi| Journal of Islamic Economics*.
- Silitonga, L. K., & Wijayati, N. (2023). Analisis Efisiensi Proses Bisnis Pada Transformasi Digital Perbankan. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*. <https://doi.org/10.53682/jaim.vi.6949>
- Siti Alfiyah, Fajar Haris Abadi, Risalatul Rohmadhina, & Belgis Almada Wahyu Winegar. (2023). Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform Studi Kasus BSI KCP Jember Balung. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 1(2). <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.61>
- Syafri, R. A. (2021). Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Terhadap Perekonomian. *Buletin APBN*, VI.
- Wibowo, A. (2022). TRANSFORMASI EKONOMI DIGITAL. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.