



IMPLEMENTASI DIGITAL SAVING DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PERBANKAN: STUDI PADA BANK BRI CABANG TAHUNA

Pebrianti Joroh Mahale¹, Deisy Christi Balandatu², Sintia Tresya Sampaleng³, Natasya Key⁴

¹²³⁴*Akademi Keuangan dan Perbankan GMIST Tahuna, Sulawesi Utara, Indonesia*

ABSTRAK

Transformasi layanan perbankan mendorong bank menyediakan akses transaksi yang cepat, mudah, aman, dan dapat digunakan tanpa keterikatan pada kantor fisik. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi digital saving dalam meningkatkan mutu layanan pada Bank BRI Cabang Tahuna, khususnya dari aspek kemudahan penggunaan, kepuasan, persepsi keamanan, kendala fitur, dan kesediaan nasabah merekomendasikan layanan. Penelitian menggunakan desain deskriptif dengan survei terhadap 25 nasabah pengguna digital saving. Data dikumpulkan pada April-Juni 2023 melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan layanan mudah digunakan. Sebanyak 14 responden (56%) merasa sangat puas dan 11 responden (44%) merasa puas. Dari sisi keamanan, 17 responden (68%) menilai layanan sangat aman dan 8 responden (32%) menilai aman. Meskipun demikian, 5 responden (20%) menemukan fitur yang bermasalah atau tidak berfungsi dengan baik. Sebanyak 22 responden (88%) bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain, sedangkan 3 responden (12%) belum bersedia. Temuan tersebut menunjukkan bahwa digital saving berkontribusi pada peningkatan mutu layanan melalui aksesibilitas, efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan pengalaman nasabah yang positif. Namun, kualitas sistem, respons penanganan keluhan, literasi keamanan digital, dan stabilitas infrastruktur tetap perlu diperkuat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh konsistensi keandalan sistem, perlindungan data, edukasi nasabah, dan dukungan layanan pelanggan yang responsif.

Kata kunci: digital saving; perbankan digital; mutu layanan; kepuasan nasabah; keamanan digital; Bank BRI

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola interaksi antara bank dan nasabah. Layanan yang sebelumnya bergantung pada kantor cabang, formulir fisik, antrian, dan jam operasional kini dapat dilakukan melalui perangkat digital. Perubahan ini tidak hanya berhubungan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga dengan perubahan model layanan, proses kerja, struktur biaya, pengelolaan risiko, serta ekspektasi nasabah. Nasabah semakin menilai kualitas bank berdasarkan kecepatan akses, kemudahan navigasi, keandalan sistem, keamanan data, dan kemampuan menyelesaikan transaksi secara mandiri. Dalam konteks tersebut, digital saving menjadi salah satu bentuk transformasi yang mengintegrasikan fungsi tabungan dengan teknologi elektronik sehingga nasabah dapat mengakses rekening, memantau saldo, mentransfer dana, membayar tagihan, dan melakukan aktivitas keuangan lainnya tanpa harus selalu hadir di kantor bank.

Secara regulatif, layanan digital dipahami sebagai produk bank yang disediakan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui media elektronik, memberi akses kepada nasabah atau calon nasabah terhadap produk bank, dan memungkinkan sebagian proses dilakukan secara mandiri. Pengembangan layanan tersebut harus tetap memperhatikan manajemen risiko, keamanan data, perlindungan konsumen, kecukupan sistem teknologi informasi, serta mekanisme penanganan pengaduan (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2023). Arah kebijakan sistem pembayaran nasional juga menempatkan digitalisasi perbankan, keterhubungan sistem pembayaran, pengelolaan data, dan reformasi regulasi sebagai unsur penting dalam penguatan ekonomi-keuangan digital Indonesia (Bank Indonesia, 2019). Dengan demikian, digitalisasi layanan perbankan tidak dapat dipandang semata-mata

sebagai tren teknologi, melainkan bagian dari penyesuaian kelembagaan terhadap perubahan perilaku masyarakat dan struktur ekonomi digital.

Digital saving menawarkan beberapa manfaat langsung bagi nasabah. Pertama, layanan dapat diakses kapan saja selama perangkat dan jaringan tersedia. Kedua, transaksi dapat diselesaikan lebih cepat karena tidak memerlukan kunjungan ke kantor cabang. Ketiga, informasi saldo dan riwayat transaksi dapat dipantau secara real time sehingga membantu pengelolaan keuangan pribadi. Keempat, fitur pembayaran, transfer, pembelian, dan notifikasi dapat disatukan dalam satu kanal. Dari perspektif bank, digitalisasi berpotensi mengurangi beban transaksi rutin di kantor cabang, memperluas jangkauan layanan, meningkatkan konsistensi proses, dan menyediakan data yang dapat digunakan untuk memahami kebutuhan nasabah. Akan tetapi, manfaat tersebut hanya tercapai apabila sistem mudah digunakan, stabil, aman, dan didukung edukasi yang memadai.

Teori penerimaan teknologi menjelaskan bahwa keputusan pengguna untuk menerima suatu sistem terutama dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan (Davis, 1989). Dalam layanan perbankan, manfaat dapat terlihat melalui penghematan waktu, fleksibilitas transaksi, dan peningkatan kontrol terhadap keuangan, sedangkan kemudahan penggunaan terlihat melalui antarmuka yang jelas, tahapan transaksi yang sederhana, dan rendahnya usaha yang diperlukan untuk mempelajari sistem. Pengembangan teori penerimaan teknologi juga menunjukkan bahwa kondisi pendukung, kebiasaan, pengaruh sosial, serta ekspektasi kinerja berperan dalam penggunaan teknologi secara berkelanjutan (Venkatesh et al., 2012). Oleh sebab itu, keberhasilan digital saving tidak cukup diukur dari jumlah fitur, tetapi juga dari pengalaman aktual nasabah ketika menggunakan fitur tersebut.

Mutu layanan digital memiliki karakteristik yang berbeda dari layanan tatap muka. Pada layanan konvensional, kualitas sering dinilai melalui keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kondisi fasilitas, dan kemampuan menyelesaikan keluhan. Pada layanan digital, interaksi utama terjadi antara pengguna dan sistem. Dimensi seperti efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan layanan, dan privasi menjadi sangat penting (Parasuraman et al., 2005). Penelitian mengenai internet banking menunjukkan bahwa organisasi situs, kemudahan penggunaan, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan personal berhubungan dengan kepuasan serta loyalitas pelanggan (Amin, 2016). Penelitian lain menegaskan bahwa kualitas layanan mobile banking, kepercayaan, keamanan, dan manfaat yang dirasakan memengaruhi penerimaan serta keberlanjutan penggunaan layanan (Baabdullah et al., 2019; Mostafa, 2020).

Dalam konteks Indonesia, penerimaan teknologi keuangan juga dipengaruhi oleh sikap terhadap inovasi, kemudahan, manfaat, literasi, dan citra penyedia layanan. Setiawan et al. (2021) menemukan bahwa inovativitas pengguna berperan dalam adopsi teknologi finansial, baik secara langsung maupun melalui sikap pengguna. Sebayang et al. (2024) menunjukkan bahwa pilihan terhadap mobile banking pada bank digital di Indonesia dipengaruhi oleh sikap, kontrol perilaku, kepercayaan, dan berbagai persepsi risiko. Pada tingkat produk, kajian terhadap BRImo memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna dan kepuasan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas aplikasi (Elysa et al., 2023). Sementara itu, transformasi digital BRI juga membutuhkan tata kelola teknologi yang mampu menyeimbangkan inovasi dan pengendalian agar perubahan sistem dapat menghasilkan kinerja organisasi yang berkelanjutan (Mulyana et al., 2024).

Bank BRI Cabang Tahuna menghadapi kebutuhan yang sama untuk menyediakan layanan yang mudah dijangkau, cepat, dan aman. Penelitian awal yang menjadi dasar artikel ini mencatat bahwa BRI Cabang Tahuna telah mengimplementasikan digital saving melalui kanal mobile banking dan internet banking. Layanan tersebut mencakup akses rekening, transfer, pemantauan saldo, pembayaran, pembukaan rekening secara digital, serta layanan pendukung. Bank juga melakukan sosialisasi, edukasi, penerapan autentikasi, dan penyediaan dukungan pelanggan. Walaupun demikian, masih terdapat tantangan berupa kesiapan infrastruktur, gangguan fitur, perbedaan kemampuan digital nasabah, dan

kekhawatiran terhadap keamanan data. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi berdasarkan pengalaman pengguna, bukan hanya berdasarkan ketersediaan sistem.

Permasalahan utama penelitian adalah bagaimana implementasi digital saving berkontribusi pada mutu layanan Bank BRI Cabang Tahuna dan aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki. Penelitian tidak menguji hubungan kausal antarvariabel karena instrumen dan ukuran sampel terbatas. Fokus analisis diarahkan pada deskripsi pengalaman nasabah yang mencakup penggunaan layanan, kemudahan, masalah fitur, kepuasan, keamanan, dan rekomendasi. Tujuan penelitian adalah: (1) mendeskripsikan karakteristik pengguna digital saving; (2) menganalisis persepsi nasabah terhadap kemudahan, kepuasan, dan keamanan; (3) mengidentifikasi kendala fitur yang dialami nasabah; serta (4) merumuskan implikasi peningkatan mutu layanan digital pada Bank BRI Cabang Tahuna. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi dasar evaluasi layanan, edukasi nasabah, peningkatan stabilitas sistem, dan penguatan mekanisme penanganan keluhan.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL

Digital saving dalam penelitian ini dipahami secara operasional sebagai layanan tabungan yang dapat diakses dan dikelola melalui kanal digital, terutama aplikasi mobile banking dan internet banking. Pengertian tersebut meliputi kemampuan membuka atau mengaktifkan layanan, mengakses informasi rekening, menyetor atau memindahkan dana melalui kanal yang tersedia, melakukan transfer, membayar tagihan, serta memantau aktivitas transaksi. Digital saving tidak hanya merujuk pada produk tabungan tanpa kantor, tetapi pada ekosistem layanan digital yang memungkinkan nasabah mengelola dana secara mandiri. Karena itu, evaluasinya perlu mencakup kualitas aplikasi, keamanan, dukungan layanan, edukasi, serta integrasi dengan proses perbankan lainnya.

Technology Acceptance Model (TAM) memberikan dasar untuk memahami mengapa nasabah menerima atau menolak layanan digital. Davis (1989) menjelaskan dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* adalah keyakinan bahwa penggunaan sistem meningkatkan kinerja atau memberi manfaat, sedangkan *perceived ease of use* adalah keyakinan bahwa sistem dapat digunakan dengan usaha yang relatif rendah. Pada digital saving, manfaat tercermin dalam akses 24 jam, penghematan waktu, kecepatan transaksi, dan kemampuan memantau rekening. Kemudahan tercermin dalam proses log-in, navigasi menu, kejelasan instruksi, dan kesederhanaan penyelesaian transaksi. Ketika kedua persepsi tersebut positif, kemungkinan penggunaan dan penerimaan teknologi akan meningkat.

Namun, penerimaan awal belum menjamin penggunaan berkelanjutan. Pengguna akan terus mengevaluasi apakah layanan stabil, sesuai kebutuhan, dan aman. UTAUT2 menambahkan unsur ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, nilai, dan kebiasaan (Venkatesh et al., 2012). Dalam konteks bank, kondisi pendukung dapat berupa kualitas jaringan, kompatibilitas perangkat, ketersediaan bantuan, dan literasi digital. Kebiasaan berkembang ketika pengguna memperoleh pengalaman yang konsisten dan berhasil menyelesaikan transaksi secara berulang. Kepercayaan juga penting karena transaksi keuangan melibatkan data pribadi, identitas, saldo, dan otorisasi pembayaran.

Kerangka e-service quality menjelaskan kualitas layanan dalam lingkungan elektronik. Parasuraman et al. (2005) mengembangkan E-S-QUAL melalui empat dimensi utama: *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. *Efficiency* menunjukkan kemudahan serta kecepatan pengguna mengakses dan menggunakan sistem. *Fulfillment* menunjukkan kemampuan penyedia memenuhi janji layanan dan menyelesaikan transaksi secara tepat. *System availability* berkaitan dengan keandalan teknis dan ketersediaan fungsi. *Privacy* berkaitan dengan perlindungan informasi pelanggan.

Keempat dimensi tersebut relevan untuk digital saving karena nasabah menilai bukan hanya hasil transaksi, tetapi juga proses, kepastian, dan keamanan selama menggunakan aplikasi.

Dalam layanan perbankan digital, kepuasan merupakan penilaian setelah pengguna membandingkan harapan dengan pengalaman aktual. Kepuasan yang tinggi dapat mendorong penggunaan ulang, rekomendasi, dan loyalitas. Amin (2016) menunjukkan bahwa kualitas internet banking berpengaruh terhadap kepuasan elektronik dan loyalitas. Shankar et al. (2019) menekankan perlunya ukuran kualitas yang sesuai dengan konteks mobile banking karena karakteristik layanan bergerak berbeda dari layanan situs web biasa. Mostafa (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas mobile banking berkaitan dengan penciptaan nilai bersama melalui kemudahan, manfaat, kenyamanan, dan keamanan. Dengan demikian, kesediaan merekomendasikan layanan dapat digunakan sebagai indikasi sederhana bahwa pengalaman pengguna dinilai cukup positif.

Keamanan merupakan dimensi kritis karena risiko digital dapat mengurangi kepercayaan meskipun layanan mudah digunakan. Keamanan tidak hanya ditentukan oleh teknologi bank, tetapi juga oleh perilaku pengguna. Autentikasi berlapis, enkripsi, pemantauan sistem, dan manajemen akses merupakan mekanisme teknis, sedangkan perlindungan kata sandi, kewaspadaan terhadap phishing, dan verifikasi informasi merupakan aspek perilaku. OJK (2023) menegaskan kewajiban bank dalam melindungi nasabah dan data pribadi, menyediakan mekanisme pengaduan, serta memberikan edukasi terkait autentikasi. Oleh karena itu, persepsi aman dalam penelitian ini dipahami sebagai hasil interaksi antara kualitas pengamanan sistem, kepercayaan kepada bank, dan pengalaman pengguna yang tidak mengalami insiden merugikan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kerangka konseptual artikel ini menempatkan implementasi digital saving sebagai proses layanan yang dinilai melalui lima indikator deskriptif: kemudahan penggunaan, ketersediaan fungsi, kepuasan, persepsi keamanan, dan kesediaan merekomendasikan. Kelima indikator tersebut kemudian dihubungkan dengan mutu layanan. Kemudahan mewakili efisiensi dan penerimaan teknologi; masalah fitur mewakili ketersediaan sistem; kepuasan mewakili evaluasi pascapenggunaan; keamanan mewakili kepercayaan dan privasi; sedangkan rekomendasi mewakili respons perilaku positif. Kerangka ini tidak dimaksudkan sebagai model kausal yang diuji secara statistik, melainkan sebagai alat interpretasi terhadap data deskriptif yang tersedia.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan komponen kuantitatif sebagai analisis utama dan data kualitatif sebagai pendukung. Pendekatan deskriptif dipilih karena tujuan penelitian adalah menggambarkan pengalaman nasabah terhadap implementasi digital saving, bukan menguji pengaruh atau hubungan kausal antarvariabel. Data kuantitatif berasal dari jawaban kuesioner, sedangkan wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memahami konteks penerapan layanan. Desain ini sesuai untuk penelitian awal dengan cakupan lokal dan jumlah responden terbatas, selama hasilnya tidak digeneralisasi secara berlebihan (Creswell & Creswell, 2018).

Lokasi penelitian adalah Bank BRI Cabang Tahuna, Kabupaten Kepulauan Sangihe, Sulawesi Utara. Pengumpulan data dilaksanakan pada April sampai Juni 2023. Responden terdiri atas 25 nasabah yang telah menggunakan layanan digital saving. Dokumen penelitian awal tidak menjelaskan secara rinci prosedur probability sampling, kerangka sampel, maupun perhitungan ukuran sampel. Oleh sebab itu, artikel ini memperlakukan responden sebagai sampel pengguna yang tersedia dan bersedia memberikan jawaban. Konsekuensinya, data menggambarkan pengalaman kelompok responden, bukan prevalensi penggunaan digital saving pada seluruh nasabah BRI Cabang Tahuna.

Instrumen kuesioner mencakup pertanyaan mengenai penggunaan layanan, keberadaan fitur yang bermasalah, pelaporan masalah, kemudahan penggunaan, kesediaan merekomendasikan, tingkat kepuasan, dan persepsi keamanan. Jawaban penggunaan, masalah fitur, pelaporan, kemudahan, dan rekomendasi menggunakan kategori ya atau tidak. Kepuasan menggunakan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas. Keamanan menggunakan kategori sangat aman, aman, dan tidak aman. Karakteristik responden yang dihimpun meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Nama individu yang tercantum dalam dokumen awal tidak disajikan kembali dalam artikel untuk menjaga privasi responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik. Pertama, kuesioner diberikan kepada nasabah pengguna layanan. Kedua, wawancara digunakan untuk memperoleh penjelasan mengenai pengalaman penggunaan, kelebihan, dan kendala layanan. Ketiga, observasi dilakukan terhadap interaksi nasabah dengan kanal digital dan pelayanan pendukung. Keempat, dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi kebijakan, panduan, dan materi terkait implementasi digital saving. Data utama dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase dengan rumus persentase = jumlah jawaban pada suatu kategori dibagi jumlah responden, kemudian dikalikan 100%.

Analisis dilakukan dalam tiga tahap. Tahap pertama adalah pemeriksaan konsistensi data dan pengelompokan jawaban. Tahap kedua adalah perhitungan frekuensi serta persentase. Tahap ketiga adalah interpretasi hasil berdasarkan TAM, UTAUT2, dan e-service quality. Karena instrumen tidak menggunakan skala multi-item yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, penelitian tidak melakukan pengujian konstruk, korelasi, regresi, atau model struktural. Interpretasi juga mempertimbangkan keterbatasan logika pertanyaan. Sebagai contoh, pertanyaan pelaporan masalah hanya relevan bagi responden yang mengalami gangguan fitur; karena tabel awal tetap mencatat seluruh responden, hasil tersebut dibaca secara hati-hati dan tidak digunakan untuk menyimpulkan rendahnya kemauan melapor.

4. HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna yang terlibat dalam survei didominasi perempuan. Dari 25 responden, 22 orang atau 88% adalah perempuan dan 3 orang atau 12% adalah laki-laki. Berdasarkan usia, 7 responden atau 28% berusia di bawah 21 tahun, sedangkan 18 responden atau 72% berusia 21 tahun atau lebih. Berdasarkan pekerjaan, 8 responden atau 32% merupakan mahasiswa, 7 responden atau 28% ibu rumah tangga, 2 responden atau 8% pegawai negeri sipil, dan 8 responden atau 32% bekerja pada kategori lainnya. Komposisi tersebut memperlihatkan bahwa layanan digunakan oleh kelompok dengan latar belakang pekerjaan yang beragam, meskipun distribusi responden belum mewakili keseluruhan struktur nasabah.

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	3	12%
	Perempuan	22	88%
Usia	< 21 tahun	7	28%
	≥ 21 tahun	18	72%
Pekerjaan	Mahasiswa	8	32%
	Ibu rumah tangga	7	28%
	Pegawai negeri sipil	2	8%
	Lainnya	8	32%

Sumber: Data penelitian diolah, 2023.

Seluruh responden menyatakan telah menggunakan layanan digital saving. Hasil ini tidak dapat diartikan bahwa tingkat adopsi pada seluruh nasabah mencapai 100%, sebab responden memang dipilih dari kelompok pengguna. Temuan tersebut lebih tepat digunakan untuk memastikan bahwa penilaian kemudahan, kepuasan, keamanan, dan masalah fitur berasal dari pengalaman aktual. Seluruh responden

juga menyatakan layanan mudah digunakan. Dari perspektif penerimaan teknologi, hasil ini menunjukkan persepsi kemudahan yang sangat positif pada kelompok yang disurvei. Proses mengakses rekening, melihat saldo, dan melakukan transaksi dinilai dapat dipahami tanpa hambatan berarti.

Sebanyak 5 responden atau 20% menyatakan pernah menemukan fitur yang bermasalah atau tidak berfungsi dengan baik, sedangkan 20 responden atau 80% tidak menemukan masalah. Data ini memperlihatkan bahwa mayoritas pengalaman penggunaan berlangsung tanpa gangguan yang dilaporkan, tetapi proporsi 20% tetap penting karena satu gangguan pada layanan keuangan dapat memengaruhi kepercayaan, kepastian transaksi, dan kesediaan menggunakan layanan kembali. Masalah fitur tidak dijelaskan secara rinci dalam instrumen, sehingga penelitian tidak dapat menentukan apakah gangguan berasal dari aplikasi, jaringan, perangkat, pembaruan sistem, atau kesalahan pengguna.

Pertanyaan mengenai pelaporan masalah menghasilkan 5 jawaban ya dan 20 jawaban tidak. Karena hanya 5 responden yang menyatakan mengalami masalah fitur, besar kemungkinan jawaban ya berasal dari kelompok tersebut, sedangkan jawaban tidak dari responden yang tidak mengalami masalah. Namun, dokumen awal tidak menyediakan pencocokan individual antarpoin pertanyaan. Oleh sebab itu, hasil tersebut tidak digunakan untuk menilai efektivitas kanal pengaduan. Temuan ini justru menunjukkan perlunya desain instrumen bercabang: hanya responden yang mengalami gangguan yang perlu ditanya apakah mereka melapor, melalui kanal apa, berapa lama penyelesaian, dan apakah solusi yang diberikan memuaskan.

Tabel 2. Penggunaan, kendala, kemudahan, dan rekomendasi

Indikator	Ya	Tidak	Total
Telah menggunakan digital saving	25 (100%)	0 (0%)	25
Menemukan fitur bermasalah	5 (20%)	20 (80%)	25
Melaporkan masalah kepada bank	5 (20%)	20 (80%)	25
Merasa mudah menggunakan layanan	25 (100%)	0 (0%)	25
Bersedia merekomendasikan	22 (88%)	3 (12%)	25

Sumber: Data penelitian diolah, 2023. Catatan: pertanyaan pelaporan masalah tidak menggunakan pola bercabang, sehingga interpretasinya terbatas.

Kesediaan merekomendasikan layanan menunjukkan respons yang positif. Sebanyak 22 responden atau 88% bersedia merekomendasikan digital saving BRI Cabang Tahuna kepada orang lain, sedangkan 3 responden atau 12% tidak bersedia. Rekomendasi merupakan indikator perilaku yang lebih kuat dibandingkan pernyataan puas semata karena melibatkan kesediaan pengguna mempertaruhkan penilaian pribadi di hadapan keluarga atau teman. Meskipun belum dapat diperlakukan sebagai ukuran Net Promoter Score, persentase tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memperoleh manfaat yang cukup nyata untuk mendorong orang lain menggunakan layanan yang sama.

Tingkat kepuasan menunjukkan hasil sangat baik. Empat belas responden atau 56% menyatakan sangat puas, sebelas responden atau 44% menyatakan puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Dengan demikian, seluruh responden berada pada kategori puas atau sangat puas. Kepuasan tersebut berkaitan dengan kemudahan akses, penghematan waktu, kemampuan melakukan transaksi tanpa datang ke kantor cabang, serta ketersediaan informasi rekening secara cepat. Wawancara dan uraian penelitian awal juga menunjukkan bahwa nasabah menghargai akses 24 jam, fitur transaksi, dan kemampuan mengelola keuangan secara lebih praktis.

Persepsi keamanan juga berada pada kategori positif. Tujuh belas responden atau 68% menilai layanan sangat aman, delapan responden atau 32% menilai aman, dan tidak ada yang menilai tidak aman. Hasil ini menunjukkan tingginya kepercayaan terhadap sistem dan institusi bank pada saat penelitian dilakukan. Persepsi tersebut didukung oleh penerapan autentikasi, enkripsi, dan prosedur keamanan yang dijelaskan dalam dokumen penelitian. Walaupun demikian, persepsi aman tidak sama

dengan audit keamanan teknis. Penelitian hanya mengukur penilaian pengguna dan tidak memeriksa kerentanan aplikasi, insiden siber, kepatuhan sistem, atau efektivitas kontrol keamanan secara teknis.

Tabel 3. Tingkat kepuasan dan persepsi keamanan

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kepuasan	Sangat puas	14	56%
	Puas	11	44%
	Tidak puas	0	0%
Keamanan	Sangat aman	17	68%
	Aman	8	32%
	Tidak aman	0	0%

Sumber: Data penelitian diolah, 2023.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan pola yang konsisten: kemudahan penggunaan dinilai sangat tinggi, tingkat kepuasan dan keamanan berada pada kategori positif, serta kesediaan merekomendasikan mencapai 88%. Satu catatan penting adalah adanya 20% responden yang pernah menemukan masalah fitur. Artinya, pengalaman digital saving secara umum positif, tetapi mutu layanan belum dapat dianggap sempurna. Kualitas layanan digital harus dinilai sebagai proses berkelanjutan karena pembaruan aplikasi, perubahan sistem operasi perangkat, kualitas jaringan, pertumbuhan jumlah transaksi, dan pola ancaman keamanan dapat mengubah pengalaman pengguna dari waktu ke waktu.

5. PEMBAHASAN

Temuan bahwa seluruh responden menilai layanan mudah digunakan memperkuat pentingnya *perceived ease of use* dalam penerimaan teknologi. Dalam kerangka TAM, sistem yang mudah dipelajari dan dioperasikan mengurangi beban kognitif serta meningkatkan kemungkinan pengguna menyelesaikan transaksi secara mandiri (Davis, 1989). Pada BRI Cabang Tahuna, kemudahan tersebut terlihat dari kemampuan nasabah mengakses rekening melalui perangkat mobile atau komputer, memantau saldo, melakukan transfer, dan menggunakan fitur pembayaran tanpa harus mengikuti prosedur manual di kantor cabang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al. (2021), yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan sikap terhadap inovasi berperan dalam adopsi teknologi finansial di Indonesia.

Kemudahan penggunaan juga berkaitan langsung dengan mutu layanan. Layanan digital yang rumit dapat memindahkan beban kerja dari petugas kepada nasabah tanpa benar-benar meningkatkan kualitas. Sebaliknya, layanan yang sederhana memungkinkan nasabah memperoleh manfaat tanpa ketergantungan berlebihan pada bantuan petugas. Hal ini penting karena tujuan digitalisasi bukan sekadar mengganti formulir fisik dengan layar, melainkan merancang proses yang lebih ringkas. Bank perlu memastikan bahwa istilah menu mudah dipahami, langkah transaksi tidak terlalu panjang, informasi biaya ditampilkan sebelum konfirmasi, dan pesan kesalahan memberi petunjuk penyelesaian. Kemudahan yang dirasakan responden perlu dipertahankan melalui pengujian kegunaan setiap kali aplikasi diperbarui.

Tingkat kepuasan yang mencapai 100% pada kategori puas dan sangat puas menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi sebagian besar harapan responden. Kepuasan dapat dijelaskan melalui kesesuaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Nasabah mengharapkan akses cepat, transaksi mudah, dan informasi rekening yang tersedia setiap saat; ketika fungsi tersebut berjalan, evaluasi terhadap layanan menjadi positif. Amin (2016) menunjukkan bahwa kualitas internet banking berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas, sedangkan Elysa et al. (2023) dan Sofyan et al. (2022) menegaskan bahwa evaluasi pengalaman pengguna penting dalam memahami kepuasan terhadap

BRImo. Hasil di Tahuna mendukung temuan tersebut pada skala lokal, walaupun instrumen yang digunakan lebih sederhana.

Kepuasan dalam penelitian ini terutama dapat dikaitkan dengan tiga sumber nilai. Pertama, nilai waktu karena nasabah tidak harus datang dan mengantre di kantor cabang untuk transaksi rutin. Kedua, nilai akses karena layanan dapat digunakan di luar jam kerja. Ketiga, nilai kontrol karena informasi saldo dan riwayat transaksi dapat diperiksa secara langsung. Ketiga nilai tersebut memperkuat *perceived usefulness*. Namun, bank perlu membedakan kepuasan terhadap aplikasi dan kepuasan terhadap keseluruhan perjalanan layanan. Nasabah mungkin puas ketika transaksi berhasil, tetapi kecewa ketika menghadapi pemblokiran akun, kegagalan transfer, atau respons pengaduan yang lambat. Karena itu, evaluasi berikutnya perlu mencakup keseluruhan customer journey dari registrasi, aktivasi, penggunaan, penanganan masalah, sampai pemulihan akun.

Kesediaan 88% responden untuk merekomendasikan layanan menunjukkan adanya potensi loyalitas dan komunikasi dari mulut ke mulut. Dalam layanan digital, rekomendasi penting karena pengguna baru sering mempertimbangkan pengalaman orang yang mereka percaya. Ketika nasabah bersedia merekomendasikan, mereka tidak hanya menilai fungsi aplikasi, tetapi juga reputasi bank, keamanan, dan risiko sosial jika rekomendasi tersebut mengecewakan. Sebayang et al. (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan dan reputasi berperan dalam pilihan mobile banking di Indonesia. Oleh karena itu, tingkat rekomendasi yang tinggi dapat dibaca sebagai kombinasi antara pengalaman yang memuaskan dan kepercayaan terhadap BRI sebagai institusi.

Meskipun demikian, adanya 12% responden yang tidak bersedia merekomendasikan tidak boleh diabaikan. Penelitian awal tidak menggali alasan kelompok ini. Kemungkinan alasan dapat berupa pengalaman gangguan, kekhawatiran keamanan, keterbatasan kebutuhan, preferensi terhadap layanan langsung, atau kesulitan tertentu yang tidak tertangkap oleh pertanyaan umum tentang kemudahan. Karena data tidak tersedia, artikel ini tidak menetapkan penyebabnya. Implikasi metodologisnya adalah perlunya pertanyaan terbuka dan wawancara lanjutan kepada pengguna yang tidak merekomendasikan. Kelompok minoritas sering memberikan informasi penting mengenai titik kegagalan yang tidak terlihat pada penilaian rata-rata.

Persepsi keamanan yang seluruhnya berada pada kategori aman dan sangat aman memperlihatkan bahwa responden memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap perlindungan transaksi. Keamanan menjadi prasyarat utama karena manfaat dan kemudahan tidak akan menghasilkan penggunaan berkelanjutan apabila nasabah merasa saldo, identitas, atau data pribadi terancam. Baabdullah et al. (2019) menempatkan kepercayaan dan faktor teknologi sebagai bagian penting dalam penggunaan mobile banking. Mostafa (2020) juga menunjukkan bahwa keamanan dan privasi merupakan unsur kualitas yang memengaruhi sikap serta penciptaan nilai. Dalam konteks regulasi, OJK (2023) menekankan manajemen risiko, autentikasi, enkripsi, perlindungan data, edukasi, dan mekanisme pengaduan sebagai bagian dari penyelenggaraan layanan digital.

Akan tetapi, persepsi keamanan perlu dipisahkan dari keamanan objektif. Pengguna dapat merasa aman karena belum pernah mengalami insiden, meskipun belum memahami risiko phishing, rekayasa sosial, malware, atau penyalahgunaan kode OTP. Sebaliknya, pengguna dapat merasa tidak aman akibat berita penipuan meskipun sistem bank memiliki kontrol yang kuat. Karena itu, bank perlu menggabungkan pengamanan teknis dan edukasi perilaku. Edukasi sebaiknya tidak berhenti pada imbauan umum, tetapi memberi contoh pesan palsu, menjelaskan bahwa petugas tidak meminta PIN atau OTP, menyediakan fitur pelaporan yang mudah, dan mengingatkan pengguna untuk memperbarui aplikasi hanya melalui kanal resmi.

Temuan 20% responden yang mengalami masalah fitur berkaitan dengan dimensi system availability dalam E-S-QUAL. Parasuraman et al. (2005) menjelaskan bahwa kualitas elektronik

dipengaruhi oleh ketersediaan dan fungsi teknis sistem. Dalam layanan perbankan, gangguan kecil dapat memiliki dampak besar karena transaksi melibatkan nilai finansial dan sering bersifat mendesak. Kegagalan masuk, keterlambatan notifikasi, transaksi tertunda, atau menu yang tidak berfungsi dapat menimbulkan ketidakpastian. Walaupun 80% responden tidak mengalami masalah, angka 20% menunjukkan kebutuhan pemantauan yang lebih rinci. Bank perlu mencatat jenis gangguan, waktu kejadian, perangkat, versi aplikasi, jaringan, serta waktu penyelesaian.

Penanganan gangguan harus menggunakan prinsip *service recovery*. Ketika transaksi gagal, pengguna membutuhkan informasi yang jelas tentang status dana, langkah berikutnya, dan batas waktu penyelesaian. Pesan teknis yang tidak dipahami dapat memperburuk kecemasan. Layanan pelanggan perlu terintegrasi dengan sistem pencatatan tiket agar nasabah tidak mengulang penjelasan pada setiap kanal. OJK (2023) mengharuskan bank penyelenggara layanan digital memiliki mekanisme yang mampu merespons pertanyaan dan menindaklanjuti pengaduan selama 24 jam. Dalam konteks BRI Cabang Tahuna, dukungan cabang tetap relevan bagi nasabah yang memerlukan bantuan aktivasi, pemulihan akun, atau penyelesaian masalah yang tidak dapat dilakukan sepenuhnya melalui aplikasi.

Digital saving juga dapat meningkatkan efisiensi operasional bank. Transaksi rutin yang berpindah ke kanal digital mengurangi antrian dan memungkinkan petugas memusatkan perhatian pada konsultasi, kredit, penyelesaian masalah, atau layanan bernilai tambah. Namun, efisiensi tidak boleh diukur hanya melalui berkurangnya kunjungan ke cabang. Bank perlu memastikan bahwa pengurangan interaksi langsung tidak menciptakan eksklusi bagi nasabah dengan literasi digital rendah, keterbatasan perangkat, atau koneksi internet yang tidak stabil. Model layanan yang inklusif memerlukan kombinasi kanal digital, bantuan petugas, materi edukasi, dan alternatif transaksi yang proporsional.

Hasil karakteristik responden menunjukkan dominasi perempuan dan kelompok usia 21 tahun atau lebih. Komposisi tersebut tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa perempuan lebih banyak mengadopsi digital saving karena metode sampling tidak dirancang untuk perbandingan gender. Namun, data memperlihatkan bahwa pengguna berasal dari mahasiswa, ibu rumah tangga, pegawai negeri, dan pekerjaan lainnya. Ini menunjukkan digital saving memiliki kegunaan lintas aktivitas: mahasiswa dapat menerima atau mentransfer dana, ibu rumah tangga dapat membayar kebutuhan rumah tangga, pegawai dapat mengelola pendapatan, dan kelompok pekerjaan lain dapat menggunakan layanan untuk transaksi harian. Bank dapat mengembangkan edukasi berdasarkan skenario penggunaan yang relevan bagi setiap kelompok.

Literasi keuangan dan literasi digital perlu ditempatkan sebagai bagian dari mutu layanan. Pengguna yang memahami fitur dan risiko akan lebih mampu memanfaatkan layanan secara optimal. Edukasi dapat mencakup cara membuat anggaran, membaca riwayat transaksi, mengaktifkan notifikasi, mengenali biaya, mengelola batas transaksi, dan menjaga keamanan akun. Materi sebaiknya menggunakan bahasa sederhana, contoh praktis, dan media yang mudah diakses. Selain sosialisasi tatap muka, bank dapat menggunakan video singkat, infografik, simulasi, dan panduan dalam aplikasi. Setiawan et al. (2021) menunjukkan bahwa faktor internal pengguna dan dukungan eksternal berkontribusi pada adopsi teknologi finansial; karena itu, peningkatan literasi dapat memperkuat manfaat yang dirasakan sekaligus mengurangi risiko kesalahan penggunaan.

Pada tingkat organisasi, keberhasilan digital saving memerlukan tata kelola teknologi yang konsisten. Mulyana et al. (2024) menunjukkan bahwa transformasi digital BRI membutuhkan mekanisme tata kelola yang mampu mengelola eksplorasi inovasi sekaligus eksploitasi sistem yang stabil. Di tingkat cabang, tata kelola tersebut dapat diterjemahkan ke dalam pemantauan masalah, eskalasi gangguan, pelatihan petugas, dokumentasi keluhan, dan penyampaian umpan balik pengguna kepada unit pengembang. Cabang tidak selalu memiliki kewenangan teknis untuk memperbaiki

aplikasi, tetapi berperan penting sebagai titik kontak yang memahami konteks lokal dan dampak gangguan terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan mutu layanan dapat dirumuskan dalam empat prioritas. Prioritas pertama adalah keandalan sistem melalui pemantauan gangguan dan perbaikan fitur. Prioritas kedua adalah keamanan melalui autentikasi, enkripsi, deteksi anomali, dan edukasi antisipasi penipuan. Prioritas ketiga adalah layanan pelanggan melalui respons 24 jam, kejelasan status pengaduan, dan dukungan pemulihan akun. Prioritas keempat adalah inklusi melalui pendampingan bagi pengguna baru dan penyediaan alternatif kanal. Keempat prioritas tersebut saling berkaitan. Sistem yang andal tanpa edukasi dapat tetap menimbulkan kesalahan, sedangkan edukasi yang baik tidak cukup apabila gangguan teknis sering terjadi.

Evaluasi layanan juga perlu dilakukan secara periodik dengan indikator yang dapat ditindaklanjuti. Bank dapat memantau tingkat keberhasilan transaksi, frekuensi gangguan, waktu pemulihan sistem, jumlah pengaduan, waktu penyelesaian, tingkat penggunaan fitur, dan kepuasan setelah penanganan masalah. Indikator tersebut perlu dibaca bersama karena peningkatan jumlah transaksi tidak selalu berarti peningkatan kualitas. Pertumbuhan penggunaan dapat disertai kenaikan keluhan apabila kapasitas sistem dan dukungan pelanggan tidak mengikuti. Di tingkat cabang, hasil pemantauan dapat dibahas secara berkala untuk menentukan kebutuhan sosialisasi, pelatihan petugas, dan eskalasi masalah teknis. Pendekatan berbasis data akan membantu bank membedakan gangguan individual, masalah jaringan lokal, dan persoalan sistemik yang memerlukan penanganan unit pusat. Dengan cara ini, evaluasi digital saving menjadi siklus perbaikan yang terukur, bukan kegiatan insidental setelah keluhan meningkat.

Tabel 4. Implikasi manajerial peningkatan mutu layanan digital

Temuan	Risiko/arti	Tindak lanjut yang disarankan
100% menilai mudah	Kemudahan merupakan kekuatan utama layanan	Pertahankan desain sederhana; lakukan pengujian kegunaan setiap pembaruan
20% mengalami masalah fitur	Keandalan sistem belum sepenuhnya konsisten	Klasifikasi gangguan, pemantauan real time, dan eskalasi penyelesaian
100% puas atau sangat puas	Pengalaman saat survei sangat positif	Ukur customer journey dan kepuasan pascapengaduan secara berkala
100% menilai aman atau sangat aman	Kepercayaan pengguna tinggi	Perkuat autentikasi, edukasi phishing, dan perlindungan data
88% bersedia merekomendasikan	Potensi loyalitas dan word of mouth positif	Gali alasan 12% yang tidak merekomendasikan dan lakukan service recovery

Sumber: Interpretasi peneliti berdasarkan hasil survei dan kerangka e-service quality.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden hanya 25 orang dan tidak menggunakan desain sampling probabilitas, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi kepada seluruh nasabah. Kedua, seluruh responden adalah pengguna digital saving; penelitian tidak membandingkan pengguna dan nonpengguna. Ketiga, instrumen menggunakan pertanyaan tunggal dan kategori sederhana sehingga belum mengukur konstruk mutu layanan secara komprehensif. Keempat, tidak tersedia rincian jenis masalah fitur, frekuensi penggunaan, lama menjadi nasabah, atau nilai transaksi. Kelima, persepsi keamanan tidak diverifikasi dengan data insiden atau audit teknis. Keenam, data dikumpulkan pada 2023 sehingga evaluasi perlu diperbarui mengikuti perubahan aplikasi dan perilaku pengguna.

Keterbatasan tersebut tidak menghilangkan nilai penelitian sebagai pemetaan awal. Data memberikan gambaran langsung mengenai pengalaman pengguna di Cabang Tahuna dan mengidentifikasi kombinasi hasil positif serta titik perbaikan. Penelitian lanjutan sebaiknya menggunakan sampel lebih besar, skala Likert multi-item, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, keamanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas.

Wawancara mendalam dapat digunakan untuk menggali pengalaman gangguan dan alasan tidak merekomendasikan. Selain itu, data operasional seperti tingkat keberhasilan transaksi, waktu respons pengaduan, dan jumlah pengguna aktif dapat dipadukan dengan survei agar evaluasi lebih objektif.

6. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Implementasi digital saving pada Bank BRI Cabang Tahuna memberikan kontribusi positif terhadap mutu layanan perbankan berdasarkan pengalaman 25 responden. Seluruh responden menilai layanan mudah digunakan. Sebanyak 56% merasa sangat puas dan 44% merasa puas. Dari sisi keamanan, 68% menilai layanan sangat aman dan 32% menilai aman. Sebanyak 88% responden bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain. Temuan tersebut menunjukkan bahwa digital saving menghasilkan manfaat berupa akses yang lebih fleksibel, efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan peningkatan kontrol nasabah terhadap informasi rekening.

Keberhasilan tersebut belum meniadakan kebutuhan perbaikan. Sebanyak 20% responden pernah menemukan fitur yang bermasalah atau tidak berfungsi dengan baik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital ditentukan oleh kestabilan sistem dan kemampuan bank memulihkan layanan ketika terjadi gangguan. Persepsi keamanan yang positif juga harus dipertahankan melalui penguatan kontrol teknis dan peningkatan kewaspadaan pengguna. Dalam layanan keuangan, satu insiden dapat memengaruhi kepercayaan yang dibangun dalam waktu lama.

Bank BRI Cabang Tahuna direkomendasikan untuk memperkuat empat aspek. Pertama, meningkatkan pemantauan dan pencatatan gangguan berdasarkan jenis masalah, waktu kejadian, kanal, serta durasi penyelesaian. Kedua, memperluas edukasi keamanan digital dengan contoh risiko yang konkret dan prosedur pelaporan yang sederhana. Ketiga, memperkuat layanan pelanggan dan mekanisme service recovery agar nasabah memperoleh kepastian status transaksi serta solusi yang terukur. Keempat, mengembangkan pendampingan bagi pengguna baru dan kelompok dengan keterbatasan literasi digital sehingga transformasi layanan tetap inklusif.

Bagi penelitian selanjutnya, diperlukan sampel yang lebih besar dan representatif, instrumen kualitas layanan yang tervalidasi, serta analisis inferensial. Penelitian juga perlu membandingkan pengalaman pengguna berdasarkan usia, pekerjaan, intensitas penggunaan, dan tingkat literasi digital. Integrasi data survei dengan data operasional akan menghasilkan penilaian mutu layanan yang lebih kuat. Dengan evaluasi berkelanjutan, digital saving dapat berkembang bukan hanya sebagai kanal transaksi, tetapi sebagai sistem layanan perbankan yang terpercaya, efisien, aman, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280-306. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0139>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44, 38-52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Bank Indonesia. (2019). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Elysa, N. S., Arini, L., Murad, D. F., & Leandros, R. (2023). User experience satisfaction analysis of customers on the BRI Mobile Application (BRImo). *Procedia Computer Science*, 227, 680-689. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.572>

- Mostafa, R. B. (2020). Mobile banking service quality: A new avenue for customer value co-creation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1107-1132. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2019-0421>
- Mulyana, R., Rusu, L., & Perjons, E. (2024). Key ambidextrous IT governance mechanisms for successful digital transformation: A case study of Bank Rakyat Indonesia (BRI). *Digital Business*, 4(2), 100083. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2024.100083>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. Otoritas Jasa Keuangan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Sebayang, T. E., Hakim, D. B., Bakhtiar, T., & Indrawan, D. (2024). What accelerates the choice of mobile banking for digital banks in Indonesia? *Journal of Risk and Financial Management*, 17(1), 6. <https://doi.org/10.3390/jrfm17010006>
- Setiawan, B., Nugraha, D. P., Irawan, A., Nathan, R. J., & Zoltan, Z. (2021). User innovativeness and fintech adoption in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3), 188. <https://doi.org/10.3390/joitmc7030188>
- Shankar, A., Datta, B., & Jebarajakirthy, C. (2019). Are the generic scales enough to measure service quality of mobile banking? A comparative analysis of generic service quality measurement scales to mobile banking context. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 224-244. <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630176>
- Sofyan, M., Natsion, A., Minh, T. T., & Santoso, T. (2022). Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty Using BRImo. *Ilomata International Journal of Management*, 3(1), 131-139. <https://doi.org/10.52728/ijim.v3i1.425>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. <https://doi.org/10.2307/41410412>