

**PENERAPAN *DIGITAL SAVING* DALAM MENGURANGI
ANTREAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, TBK UNIT BATU 1**

Amelia Pambudi¹, Susenohaji²

¹Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, Jl. Veteran 12- 16 Malang 65145
ameliapambudi454@gmail.com

²Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, Jl. Veteran 12- 16 Malang 65145
susenohaji@ub.ac.id

Diterima: 29 September 2023

Layak Terbit: 5 Februari 2024

Abstrack : Application of Digital Saving in Reducing Customer Service Queues at PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Batu 1. This research aims to find out how Digital Saving is implemented, as well as the factors that influence the implementation of Digital Saving in reducing Customer Service queues at PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Batu 1. This type of research used descriptive qualitative methods. Data collection techniques used include interviews, observation, and documentation. Additional data collection includes photo documentation, documents or archives obtained through journals or books. The results of this study state that informants agree that digital saving services can reduce customer service queues with fast, safe, comfortable, and queue quality services

Keywords: *Digital Saving BRI, Queues.*

Abstrak : Penerapan Digital Saving Dalam Mengurangi Antrian Pelayanan Pelanggan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Batu 1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Digital Saving, serta faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Digital Saving dalam mengurangi antrian Customer Service di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Batu 1. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data tambahan meliputi dokumentasi foto, dokumen atau arsip yang diperoleh melalui jurnal atau buku. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa informan setuju bahwa layanan tabungan digital dapat mengurangi antrian layanan nasabah dengan layanan yang cepat, aman, nyaman, dan berkualitas antrian.

Kata Kunci : Digital Saving BRI, Antrian.

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam menjalankan usahanya bank memiliki produk-produk dan jasa-jasa untuk dapat di nikmati oleh nasabahnya. Produk dan jasa bank memiliki karakteristik yang berbeda-beda tergantung bank yang mengeluarkannya. Perkembangan teknologi yang pesat saat ini membuat pola hidup masyarakat berubah meninggalkan pola tradisional menuju kearah yang lebih modern dengan memanfaatkan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet.

Hal ini yang menjadi perhatian bank saat ini, bank harus memanfaatkan perkembangan teknologi guna menunjang kegiatan perbankan yang efektif dan efisien. Inovasi-inovasi baru salah satunya dapat dicapai dengan cara mengembangkan produk dan jasa bank melalui proses digitalisasi. Digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk tercetak menjadi bentuk elektronik (Rombe, 2020) Teknologi informasi menunjang keberhasilan oprasional sebuah lembaga keuangan perbankan seperti bank. Dalam hal ini, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya. Hal tersebut juga menuntut bank untuk melakukan inovasi agar dapat beradaptasi dan mampu bersaing maka bank menghadirkan fasilitas-fasilitas dengan menghadirkan layanan teknologi *E-Banking*. Layanan *E-Banking* ini terdiri dari *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *SMS Banking*. Layanan tersebut sangat digemari terutama kaum milenial karena memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan waktu dalam

bertransaksi nasabah (OJK, Layanan Digital Banking, n.d.)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan yang memiliki 19 kantor wilayah, 461 kantor cabang dan 584 kantor cabang pembantu. Perusahaan tersebut masih mengalami permasalahan antrean baik dari waktu pelayanan maupun waktu tunggu dalam antrean yang mengakibatkan timbulnya keluhan dari nasabah, hal tersebut tidak sesuai dengan misi BRI yang kedua dengan menyediakan pelayanan yang prima (Suseno & Arifin, 2020). Antrean adalah item-item atau orang-orang dalam suatu baris yang menunggu dilayani. Pada dasarnya teori antrean berkenaan dengan seluruh aspek dari situasi dimana pelanggan harus antre untuk mendapatkan pelayanan. Antrean terjadi karena kebutuhan suatu pelayanan melebihi kemampuan fasilitas pelayan sehingga pelanggan yang datang tidak segera memperoleh pelayanan dimana pelanggan harus menunggu terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan (Silaban & Sulvin, 2015).

Dengan adanya permasalahan antrean tersebut dan untuk meningkatkan layanan terhadap nasabah, saat ini bank BRI menghadirkan fitur *digital saving* yaitu pembukaan rekening secara *online* melalui *website* BRI. Untuk melakukan pembukaan rekening biasanya nasabah harus datang dan mengantri terlebih dahulu di *customer service*. Untuk proses pembukaan rekening di *customer service* sendiri membutuhkan waktu 10 menit setiap nasabah. Di BRI Unit Batu 1 sendiri setiap harinya terdapat lebih dari 10 nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening dan lebih dari 20 nasabah yang datang ke *customer service* untuk mendapatkan pelayanan lainnya, hal tersebut menyebabkan antrean yang Panjang di unit kerja *customer service* setiap harinya. Dengan adanya *digital saving* dapat membantu mengurangi antrean yang terjadi di *customer service* dan mempermudah

nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening tanpa harus mengantri lama dan dapat diakses kapan saja dimana saja.

Digital saving ini memungkinkan nasabah untuk dapat melakukan pembukaan rekening dengan teknologi *Face Recognition* (Pengenalan Wajah) dan *Digital Signature* (Tanda Tangan Digital) sehingga tidak perlu datang ke kantor bank untuk bertatap muka dengan petugas. *Digital saving* mengutamakan aspek kecepatan, kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang didukung dengan teknologi tinggi, validitas data, perlindungan terhadap pemalsuan serta terjaminnya data pribadi nasabah karena disimpan menggunakan dukungan *computer*. Bila sebelumnya pembukaan rekening tanpa tatap muka hanya dapat dinikmati oleh nasabah *eksisting* BRI, kali ini untuk calon nasabah baru pun dapat membuka rekening digital tanpa datang ke bank. BRI akan terus memberikan kemudahan layanan perbankan kepada masyarakat, khususnya nasabah BRI. *Digital saving* BRI menjadi salah satu solusi pelayanan menabung yang lebih cepat, mudah, dan aman (katadata.co.id, 2020). Layanan pembukaan rekening BRI secara online ini dapat diakses melalui platform “BRI Buka Rekening” pada *website* bukarekening.bri.co.id.

Tahapan-tahapan atau cara dalam pembukaan rekening BRI secara online pun bisa diikuti dengan mudah. Produk tabungan BRI yang dapat dibuka menggunakan BRI *digital saving* yaitu tabungan BRI BritAma, tabungan BRI BritAma Muda (BritAma X), tabungan Britama Pro, tabungan BRI BritAma Bisnis, tabungan Simpedes, tabungan Simpedes Bisa, dan tabungan Giro BRI, setoran awal atau biaya buka rekening BRI pun berbeda-beda tergantung pada jenis tabungan yang dipilih nasabah. Banyak kemudahan dan keuntungan yang didapatkan oleh nasabah. Nasabah disini tidak hanya menerima rekening *digital saving* saja, tetapi juga otomatis terdaftar sebagai pengguna BRI *Internet Banking*

(BRImo). Akun yang baru dibuat dapat langsung digunakan untuk transaksi digital. Bila sebelumnya pembukaan rekening tanpa tatap muka hanya dapat dinikmati oleh nasabah *eksisting* BRI, saat ini untuk calon nasabah baru pun dapat membuka rekening digital tanpa datang ke bank BRI (BRI Buka Rekening(BRI Digital Tabungan), 2020).

Dimensi BRI *Digital Saving* ini dapat diunggulkan dalam beberapa variabel:

1. Variabel kecepatan

Fitur layanan BRI *digital saving* ini memberikan kecepatan pelayanan saat nasabah akan melakukan pembukaan rekening online. pembukaan rekening dapat dilakukan oleh nasabah secara mandiri melalui *website* bukarekening.bri.co.id dan persyaratan yang juga tidak rumit. Proses pembukaan rekening melalui *digital saving* memakan waktu kurang lebih 5 menit.

2. Variabel keamanan

Pada BRI *Digital Saving* memberikan jaminan keamanan karena menggunakan OTP yang dapat digunakan 1 kali dan tidak dapat diberitahukan kepada siapapun, selain itu data-data yang dijamin aman karena dilindungi oleh sistem BRI yang terkoneksi langsung oleh Dispendukcapil dan *face recognition* yang didukung oleh PERURI dan verifikasi yang dilakukan secara akurat

3. Variabel Antrean

Pembukaan rekening melalui BRI *Digital Saving* dapat dilakukan secara online kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang mengantri di bank.

4. Variabel kenyamanan

Digital saving BRI memberikan kenyamanan karena langkah-langkah pembukaan rekening yang mudah dilakukan dan tidak perlu mendownload aplikasi tersendiri.

Dengan adanya fasilitas *digital saving* seperti saat ini diharapkan menjadi trobosan baru

dalam layanan pembukaan rekening secara online yang diberikan bank agar dapat mengurangi antrian yang terjadi di bank. Karena saat ini, masyarakat pun dalam memilih bank selalu mempertimbangkan pelayanan yang diberikan oleh setiap bank. Pelayanan tersebut tidak hanya pelayanan dasar saja namun juga pelayanan yang dapat menghemat waktu dan tenaga bagi para nasabah. Dengan memperbaiki pelayanan dan menciptakan kemudahan nasabah menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk menempatkan dananya di bank. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Batu 1 diharapkan dapat terus berinovasi dan mampu menerapkan teknologi-teknologi digital baru kepada nasabah supaya nasabah dapat melakukan transaksi secara mudah, cepat, aman dan nyaman tanpa harus datang ke bank.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna (Sugiyono,2015)

Alasan penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena metode tersebut dianggap paling tepat dalam memaparkan suatu keadaan yang terjadi. Penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena – fenomena apa adanya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi yang dapat dijadikan pendukung dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, responden yang dilibatkan untuk memperoleh data penelitian adalah Kepala unit BRI Batu 1, Supervisor BRI Unit Batu 1, dan Customer Service BRI unit Batu 1 yang terdiri dari 2 orang. Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai media pengumpulan data, namun dilakukan oleh peneliti secara langsung melalui hasil wawancara, sampel didapat sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *digital saving* dalam mengurangi antrean customer service bank BRI Unit Batu 1

Tabel 1 Pengukuran Rata-Rata Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu
1	25%	75%	0
2	0	100%	0
3	100%	0	0
4	100%	0	0
5	25%	75%	0
6	100%	0	0
7	0	100%	0
8	0	75%	25%
Rata-Rata	44%	53%	3%

Sumber : Data yang diolah

Tabel 2 Indikator

Indikator	Pertanyaan	Sumber
Indikator kualitas layanan	Kecepatan	(Ayu, 2022)
	1.Persyaratan pembukaan rekening online <i>digital saving</i> BRI tidak rumit	
	2.Layanan <i>digital saving</i> yang diberikan BRI cepat	
	Keamanan	
	3.Penggunaan Verifikasi emailitu penting	
	4.Proses perekaman video diri nasabah pada proses <i>digitalsaving</i> BRI perlu	
	5.Layanan <i>digital saving</i> BRI data diri nasabah terjamin keamanannya	
	Antrean	
	6.Penerapan <i>digital saving</i> yang dilakukan di BRI Unit Batu 1 dapat mengurangi antrean <i>customer service</i>	
	7.Penginformasian kepada nasabah terkait adanya <i>digital saving</i> merupakan strategi BRI Unit Batu 1 dalam mengurangi antrean	
Kenyamanan		
8.Langkah-langkah pembukaan rekening online <i>digital saving</i> mudah dilakukan		

Sumber : Data yang diolah

Pada tabel hasil indikator pengukuran pengukuran rata-rata kualitas layanan menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menjawab “setuju”, ”sangat setuju”, dan “ragu-ragu”. Berdasarkan tabel diatas, indikator rata-rata kualitas layanan dengan presentase terbesar sebanyak 53% adalah “setuju” yang terdapat pada variabel 2 dengan pertanyaan “layanan *digital saving* yang diberikan BRI cepat” dan 7 dengan pertanyaan “penginformasian kepada nasabah terkait adanya *digital saving* merupakan strategi BRI Unit Batu 1 dalam mengurangi antrian” dari kedua variabel masing-masing terdapat 4 informan. secara keseluruhan responden setuju dengan adanya pembukaan rekening

online *digital saving* BRI ini.

Indikator rata-rata terbesar selanjutnya adalah “sangat setuju” sebanyak 44% yang terdapat pada variabel 3 dengan pertanyaan “penggunaan verifikasi email itu penting” dengan frekuensi informan sebanyak 4 orang, pada variabel 4 dengan pertanyaan “proses perekaman video diri nasabah pada proses *digital saving* BRI perlu” dengan informan sebanyak 4 orang, dan pada variabel 6 dengan pertanyaan “penerapan *digital saving* yang dilakukan di BRI Unit Batu 1 dapat mengurangi antrean *customer service*” dengan frekuensi sebanyak 4 informan.

Selanjutnya indikator rata-rata dengan jawaban terendah yaitu “ragu-ragu” dengan presentase sebanyak 3 persen yang terdapat pada variabel 8 dengan pertanyaan “langkah-langkah pembukaan rekening online *digital saving* mudah dilakukan dengan frekuensi 1 informan. Berdasarkan penelitian ini, Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa informan setuju dengan adanya layanan *digital saving* ini karena dapat memenuhi kualitas layanan yang cepat, aman, antrean, dan nyaman hal tersebut berdampak pada antrean yang terjadi di *customer service* PT.BRI Unit Batu 1. Karena dengan adanya kualitas layanan tersebut nasabah akan memilih melakukan pembukaan rekening secara mandiri melalui *digital saving* BRI yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang dan mengantre ke kantor BRI unit Batu 1 melalui *website* bukarekening.bri.co.id.

Adapun kendala yang dialami pada penerapan *digital saving* ini yaitu biasanya terdapat pada verifikasi wajah yang terkadang terkendala oleh jaringan internet yang membutuhkan waktu lama untuk melakukan verifikasi sehingga nasabah merasa kesulitan. Dan jika terdapat kegagalan 3 kali dalam verifikasi wajah akan disarankan untuk

melakukan verifikasi lagi keesokan harinya. Selain itu kendala pada pengimplementasian *digital saving* ini terdapat pada verifikasi KTP yang gagal terverifikasi oleh dispendukcapil, karena sudah pernah mempunyai rekening di BRI tetapi menggunakan KTP yang lama, jadi membuat kegagalan dalam verifikasi dan data harus diperbarui kembali melalui *customer service*. variabel yang diukur pada penelitian ini yaitu variabel kecepatan, variabel keamanan, variabel antrean, dan variabel kenyamanan. Dan terdapat 4 faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada penerapan *digital saving* yaitu faktor persyaratan pembukaan rekening online *digital saving* yang tidak rumit dan kecepatan pelayanan, faktor keamanan data diri nasabah yang terjamin dan dilindungi oleh sistem BRI, faktor *digital saving* yang dapat mempengaruhi antrean *customer service*, dan faktor langkah-langkah *digital saving* BRI mudah dilakukan sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan *digital saving*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang dilakukan penulis mengenai penerapan *digital saving* dalam mengurangi antrean *customer service* PT BRI unit Batu yaitu Dengan adanya kualitas layanan yang cepat, aman, antrean, dan kenyamanan pada penerapan *digital saving* responden merasa setuju bahwa *digital saving* dapat mengurangi antrean yang terjadi di *customer service* BRI unit Batu 1. Dengan kualitas layanan yang baik nasabah akan memilih pembukaan rekening melalui *digital saving* BRI. Mekanismenya nasabah akan diinformasikan dan diarahkan untuk dapat melakukan pembukaan rekening melalui *digital saving* yang dapat dipandu oleh *customer service*, satpam, maupun universal bankernya.

Langkah-langkah pada *digital saving* pun mudah diikuti oleh nasabah, persyaratan dalam pembukaan rekening juga tidak rumit cukup hanya dengan KTP dan NPWP jika memiliki, dan data-data nasabah diisi sendiri oleh nasabah selain itu satu device, satu email, satu cif untuk satu nasabah jadi sudah pasti aman. Data nasabah juga dilindungi oleh sistem BRI yang langsung terhubung oleh PERURI. Nantinya nasabah juga akan mendapatkan fasilitas ATM, buku tabungan yang dapat diterbitkan melalui kantor yang sudah dipilih dan langsung terhubung dengan aplikasi brimo yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi, dalam hal ini cukup memudahkan nasabah untuk dapat melakukan pembukaan rekening secara online tanpa harus datang ke bank BRI untuk melakukan pembukaan rekening cukup melalui *website* bukarekening.bri.co.id.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *digital saving* BRI yaitu: Faktor persyaratan pembukaan rekening online *digital saving* yang tidak rumit dan kecepatan layanan; Faktor keamanan data diri nasabah yang terjamin yang dilindungi oleh system; Faktor-faktor penerapan *digital saving* BRI dapat mengurangi antrean *customer service*; Faktor langkah-langkah pembukaan rekening online *digital saving* BRI yang mudah dilakukan sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi *digital saving*

Saran dari penulis yang telah dikumpulkan penulis berdasarkan penemuan-penemuan yang ada pada penelitian ini yaitu penting bagi pihak BRI untuk terus melakukan promosi dan edukasi terkait pembukaan rekening online melalui *digital saving* ini, agar nasabah lebih memahami dan mengenal adanya layanan *digital saving* ini. Memberikan edukasi tentang tata cara penggunaan fitur layanan *digital saving* khususnya kepada orang tua agar mereka mengetahui manfaat dari *digital saving* ini, dan dapat melakukan pembukaan rekening secara online melalui *digital saving*, agar layanan digital

saving ini tidak hanya dapat dilakukan oleh kaum milenial tetapi juga dapat dilakukan oleh semua kalangan, dan penting bagi BRI untuk terus melakukan pembaruan-pembaruan data nasabah agar proses pembukaan rekening melalui *digital saving* tidak lagi terdapat kegagalan pada verifikasi data. Dan untuk *universalbanker* yang menginformasikan kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening online ini harus memastikan lagi kepada nasabah untuk sebaiknya dapat menyediakan *handphone* dengan jaringan internet yang mendukung, serta menyiapkan data diri dengan benar agar dapat melakukan pembukaan rekening melalui *digital saving* dengan efektif dan efisien dan tidak terjadi kegagalan dalam prosesnya.

DAFTAR PUSTAKA

- (n.D.). Retrieved From Bukarekening.Bri.Co.Id: <https://Bukarekening.Bri.Co.Id/Digital-Saving/>
- Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. (2018). *Bank Dan Lembaga Keuangan* (2 Ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anggrainy, D. (2015). Peranan Customer Service Terhadap Nasabah Di Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Sidoarjo.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Pt.Rineka Cipta.
- Ayu, R. P. (2022). Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.
- Bakri, M. M. (2022). Pengaruh Model Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Lampung). 3.
- Bleckruant. (2012). *Peran Penting Teknologi Informasi Dalam Perbankan*. Retrieved From [Http://Bleckurant.Blogspot.Co.Id/2012/11/Peran-Penting-Teknologi-Informasi-Dalam.Html](http://Bleckurant.Blogspot.Co.Id/2012/11/Peran-Penting-Teknologi-Informasi-Dalam.Html)
- Bri Buka Rekening(Bri Digital Tabungan)*. (2020, 08 21). Retrieved From Promo.Bri.Co.Id:https://Promo.Bri.Co.Id/Main/Hotoffers/Detail/Britama_Digital

_Saving

- Gramedia. (2021). *Teori Antrean Dan Sistem Antrean Yang Harus Kamu Tahu*. Retrieved From Gramedia.Com/Literasi/Teori-Antrian/: <https://www.gramedia.com/literasi/teori-antrian/>
- Hakim, I. (2020, 10 2). *Insanpelajar.Com*. Retrieved From Indikator: Pengertian, Fungsi, Dan Jenisnya: <https://insanpelajar.com/indikator/>
- Informasi Perusahaan Sejarah Perusahaan*. (N.D.). Retrieved From <https://bri.co.id/>: <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Kadir, A. (2013). *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CvAndi.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada. Kasmir.
(2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada. Kasmir.
(2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada. *Katadata.Co.Id*.
(2020, Juli 08). Retrieved From "Bri Buka Rekening" Platform
- Digital Saving Lebih Dekat Dengan Nasabah:
<https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/finansial/5f07dfbdd9343/bri-buka-rekening-platform-digital-saving-lebih-dekat-dengan-nasabah>
- Lucyantoro, B. I., & Rachmansyah, M. R. (2017). Penerapan Strategi Digital Marketing, Teori Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Pelangan (Studi Kasus Di Mybca Ciputra WorldSurabaya).
- M.Djamal. (2015). *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ojk. (N.D.). *Layanan Digital Banking*. Retrieved From <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/https://sikapiuangmu.ojk.go.id/frontend/cms/article/345>
- Rizal, S. (2018). *Perbankan Komputer*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Rombe, Y. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat. *Jurnal Ekonomika*.
- Silaban, & Sulvin, M. (2015). Analisis Kinerja Sistem Antrean M/M/C. *Jurnal Singuda Ensikom*, 165-170.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Suseno, A., & Arifin, J. (2020). Analisis Sistem Antrean Sebagai Upaya Mengoptimalkan Layanan Teller di Bank BRI Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 13.

Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.