

Akselerasi Pelayanan Nasabah Melalui Transformasi *Digital Beyond* dan Peningkatan Efisiensi Administrasi di BSI KCP Palangkaraya 1

Pusvita Ardian Dinata^{a*}, Rita Sarlawa^a, Ellsa Riyany^a, Khusnul Khotimah^a

^a Program Studi Manajemen, Universitas Palangka Raya, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 28-02-2026

Revised : 21-03-2026

Accepted : 25-03-2026

Keywords: Administration, BSI, BYOND, Customer Service, Digital Transformation

Kata Kunci: Administrasi, BSI, BYOND, Pelayanan Nasabah, Transformasi Digital

Corresponding Author:

pusvitadinata.04@gmail.com*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This community service study aims to analyze the acceleration of customer service through digital transformation using the BYOND application and to evaluate the improvement of administrative efficiency at BSI KCP Palangkaraya 1. The method employed is descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation conducted from February to March 2026. The results indicate that conventional service processes at Customer Service and Teller units are still dominated by physical forms and manual verification, leading to long queues. The implementation of the BYOND application faces technical obstacles such as facial verification (liveness detection) failures and low digital literacy among senior customers. However, through direct education and mentoring programs, there has been a significant increase in administrative efficiency, a reduction in physical queues, and improved accountability of transaction data. This study confirms that the integration of digital technology, accompanied by intensive mentoring, can create a more responsive and efficient sharia banking ecosystem in Palangka Raya.

ABSTRAK

Penelitian pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis akselerasi pelayanan nasabah melalui transformasi digital menggunakan aplikasi BYOND serta mengevaluasi peningkatan efisiensi administrasi di BSI KCP Palangkaraya 1. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama periode Februari hingga Maret 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan konvensional di bagian *Customer Service* dan Teller masih didominasi oleh penggunaan formulir fisik dan verifikasi manual yang menyebabkan antrean panjang. Implementasi aplikasi BYOND menghadapi kendala teknis berupa kegagalan verifikasi wajah (*liveness detection*) serta rendahnya

literasi digital pada nasabah senior. Namun, melalui program edukasi dan pendampingan langsung, terjadi peningkatan signifikan dalam efisiensi administrasi, reduksi antrian fisik, dan akuntabilitas data transaksi. Penelitian ini menegaskan bahwa integrasi teknologi digital yang disertai pendampingan intensif mampu menciptakan ekosistem perbankan syariah yang lebih responsif dan efisien di Kota Palangka Raya.

PENDAHULUAN

Dinamika industri perbankan syariah saat ini menghadapi tantangan dalam menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah sekaligus memacu efisiensi melalui teknologi digital. Sebagai institusi perbankan syariah utama di Indonesia, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terus bertransformasi untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya transparan, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi digital bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan fondasi utama dalam menciptakan sistem administrasi yang akuntabel dan efisien. Di tingkat unit kerja seperti BSI KCP Palangkaraya 1, akselerasi pelayanan menjadi fokus utama untuk meminimalkan hambatan birokrasi yang sering kali muncul dalam proses manual. Meskipun sistem digital telah diperkenalkan, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa transisi dari metode konvensional ke platform digital seperti BYOND masih memerlukan pendampingan yang intensif. Fenomena ini mencerminkan adanya jarak antara ketersediaan infrastruktur teknologi dengan kesiapan serta literasi digital para nasabah.

Transformasi digital dalam sektor perbankan telah menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada nasabah. Perkembangan teknologi finansial mendorong lembaga perbankan untuk beradaptasi melalui digitalisasi layanan, termasuk dalam bentuk *mobile banking* dan aplikasi berbasis sistem terintegrasi. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip syariah.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan *digital banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah, mempercepat proses transaksi, serta mengurangi ketergantungan pada layanan konvensional berbasis tatap muka (Putri et al., 2022; Rahmawati & Sari, 2023). Namun demikian, implementasi teknologi digital di tingkat operasional cabang masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital nasabah, kendala teknis sistem, serta resistensi terhadap perubahan dari metode konvensional ke digital (Hidayat et al., 2021).

Meskipun berbagai studi telah membahas digitalisasi perbankan secara umum, kajian yang secara spesifik menyoroti implementasi aplikasi digital pada level kantor

cabang pembantu (KCP), khususnya dalam konteks pendampingan langsung kepada nasabah, masih terbatas. Padahal, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengadopsi sistem tersebut.

Efisiensi administrasi yang dihasilkan melalui digitalisasi layanan juga sejalan dengan penelitian (Hidayat & Prasetyo, 2021) yang menyatakan bahwa transformasi digital mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan akurasi data. Selain itu, penggunaan aplikasi digital mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik sehingga mendukung konsep *paperless* dalam operasional perbankan (Putri & Lestari, 2022).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akselerasi pelayanan nasabah melalui implementasi aplikasi BYOND serta mengevaluasi peningkatan efisiensi administrasi di BSI KCP Palangkaraya 1. Penelitian ini juga menekankan pada aspek pendampingan sebagai strategi dalam meningkatkan literasi digital nasabah, sehingga memberikan kontribusi praktis dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan syariah.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam mengenai proses akselerasi pelayanan nasabah melalui pemanfaatan teknologi digital BYOND serta peningkatan efisiensi administrasi pembiayaan di BSI KCP Palangkaraya 1.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan, khususnya terkait bagaimana implementasi sistem digital dalam mendukung pelayanan perbankan serta bagaimana proses administrasi dijalankan secara lebih efisien. Penelitian ini tidak melakukan manipulasi terhadap objek, melainkan berfokus pada kondisi nyata yang terjadi selama kegiatan operasional berlangsung. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi terkait pengalaman, pemahaman, serta kendala yang dihadapi oleh pihak internal bank maupun nasabah dalam penggunaan layanan digital.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada BSI KCP Palangkaraya 1 Jl. Ahmad Yani No. 75, Kelurahan Pahandut, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah, yang merupakan unit operasional perbankan syariah yang berperan dalam penyediaan layanan keuangan kepada masyarakat, termasuk layanan transaksi digital dan pengelolaan administrasi pembiayaan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada

pertimbangan bahwa unit kerja ini terlibat secara langsung dalam implementasi transformasi digital melalui aplikasi BYOND, serta dalam pelaksanaan proses administrasi pembiayaan yang menjadi bagian penting dalam kegiatan operasional perbankan. Fokus penelitian diarahkan pada sistem pelayanan nasabah berbasis digital serta proses administrasi pembiayaan, yang mencakup alur pelayanan, mekanisme kerja, serta efisiensi pelaksanaan administrasi dalam mendukung peningkatan kualitas layanan.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada periode 02 Februari hingga 31 Maret 2026.

Adapun kegiatan dalam rentang waktu penelitian mencakup beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap persiapan penelitian (penyusunan instrumen dan perizinan).
2. Tahap pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi).
3. Tahap analisis data dan penyusunan laporan penelitian.

Penentuan waktu penelitian disesuaikan dengan aktivitas operasional di BSI KCP 1, sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi aktual dalam proses pelayanan nasabah berbasis digital dan administrasi pembiayaan.

Sumber Data Penelitian

Data penelitian diperoleh dari 2 sumber, yakni:

1. Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait, baik pegawai maupun nasabah, yang terlibat dalam proses pelayanan dan penggunaan sistem digital.
2. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, serta dokumen pendukung yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teoritis serta mendukung analisis terhadap temuan di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*): Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dan referensi lain yang berkaitan dengan transformasi digital perbankan, pelayanan nasabah, serta efisiensi administrasi. Data ini digunakan sebagai landasan teori dalam mendukung analisis penelitian.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*): Penelitian lapangan dilakukan secara

langsung di BSI KCP Palangkaraya 1 untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi nyata:

- a. Teknik Observasi: Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan nasabah, penggunaan aplikasi BYOND dalam transaksi perbankan, serta proses administrasi pembiayaan yang berlangsung di kantor cabang.
- b. Teknik Wawancara: Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pihak terkait, seperti pegawai bank dan nasabah, untuk memperoleh informasi mengenai efektivitas penggunaan layanan digital serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan.
- c. Dokumentasi: Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa arsip, laporan, serta dokumen yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan dan administrasi di BSI.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan dan penggunaan aplikasi BYOND. Informan terdiri dari 2 pegawai bank (1 *Customer Service* dan 1 *Teller*) serta 10 nasabah aktif dan 10 nasabah baru.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, proses analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak tahap pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian, sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam dan kontekstual. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, serta penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan agar sesuai dengan fokus penelitian terkait pelayanan nasabah berbasis digital dan administrasi pembiayaan.
2. Penyajian data, yaitu proses penyusunan data dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan dalam memahami hubungan antar temuan, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan aplikasi BYOND dan efisiensi administrasi.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi data yang telah dianalisis untuk memperoleh temuan penelitian yang dapat menjawab rumusan masalah serta memberikan gambaran mengenai kondisi aktual di lapangan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Operasional Pelayanan Nasabah

Berdasarkan observasi di BSI KCP Palangkaraya 1, aktivitas pelayanan nasabah

terbagi menjadi beberapa kategori utama, yaitu layanan di *Customer Service*, *Account Officer*, *funding* dan *Teller*. Untuk nasabah yang ingin melakukan pembukaan tabungan atau pengajuan pembiayaan, proses dimulai dengan pengambilan nomor antrean dan pengisian formulir fisik. Proses pembukaan rekening masih sering melibatkan verifikasi dokumen identitas secara manual, sementara pengajuan pembiayaan memerlukan tahapan administrasi yang lebih berjenjang, mulai dari pengumpulan berkas hingga analisis kelayakan.

Pada bagian Teller, aktivitas didominasi oleh transaksi tunai seperti penyetoran, penarikan dana, serta pembayaran tagihan. Nasabah sering kali harus mengantre cukup lama untuk transaksi yang sebenarnya bersifat rutin, karena setiap proses di meja teller memerlukan penghitungan fisik uang dan validasi sistem oleh petugas.

Kendala Penggunaan Aplikasi BYOND

Meskipun aplikasi BYOND telah diperkenalkan sebagai solusi digital, terdapat beberapa kendala yang dialami nasabah di lapangan:

- a. Masalah Verifikasi Teknis: Nasabah sering menemui kegagalan pada proses *liveness detection* atau sinkronisasi data saat melakukan registrasi mandiri.
- b. Keamanan dan Literasi: Sebagian nasabah, terutama dari kalangan senior, merasa lebih aman melakukan transaksi di teller karena terbiasa dengan bukti cetak fisik dan kurangnya kepercayaan diri dalam mengoperasikan aplikasi digital.
- c. Konektivitas: Keterbatasan akses internet di beberapa titik wilayah Palangka Raya terkadang menghambat kelancaran proses transaksi di dalam aplikasi.

Dampak Positif BYOND bagi BSI

Implementasi BYOND membawa perubahan positif terhadap efisiensi kerja di BSI KCP Palangkaraya 1:

- a. Reduksi Antrean: Secara empiris, nasabah yang beralih ke transaksi digital untuk transfer dan pembayaran tagihan secara langsung mengurangi volume antrean di meja Teller dan *Customer Service*.
- b. Efisiensi Administrasi: Penggunaan aplikasi membantu meminimalkan penggunaan formulir kertas dan mempercepat proses pendataan nasabah secara akurat.
- c. Akuntabilitas: Transaksi melalui BYOND tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga mengurangi risiko kesalahan manusia dalam pencatatan manual.

Tabel 1. Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Sesudah Implementasi BYOND

Aspek	Sebelum BYOND	Setelah BYOND
Antrean Nasabah	Panjang	Berkurang

Aspek	Sebelum BYOND	Setelah BYOND
Proses Administrasi	Manual (Formulir Fisik)	Digital (Aplikasi)
Waktu Layanan	Relatif lama	Lebih cepat
Akurasi Data	Berpotensi terjadi kesalahan	Lebih akurat
Ketergantungan Teller	Tinggi	Berkurang

Analisis Pengembangan dan Hasil Edukasi

Melalui kegiatan pengabdian ini, tim melakukan pendampingan langsung untuk memberikan edukasi mengenai penggunaan BYOND kepada nasabah:

1. Bantuan Pelayanan Buka Tabungan: Nasabah dibantu melakukan pembukaan rekening secara *online* melalui aplikasi, sehingga mereka tidak perlu lagi mengisi banyak formulir fisik di meja *Customer Service*.
2. Edukasi Nasabah Teller: Nasabah yang mengantre di Teller untuk transaksi kecil (seperti transfer atau cek saldo) diarahkan untuk menggunakan fitur di BYOND. Hal ini memberikan pemahaman bahwa transaksi perbankan dapat dilakukan lebih cepat tanpa harus mengantre fisik.
3. Hasil Intervensi: Setelah mendapatkan panduan, banyak nasabah yang sebelumnya ragu mulai merasa terbantu dengan fitur seperti tarik tunai tanpa kartu. Hasil ini menunjukkan bahwa edukasi yang intensif sangat efektif untuk mengatasi keterbatasan kesiapan pengguna dalam menghadapi transformasi digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa tingkat penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Dalam konteks penelitian ini, nasabah yang telah mendapatkan pendampingan menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap manfaat aplikasi BYOND, sehingga lebih bersedia beralih dari layanan konvensional ke layanan digital.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Rahmawati dan Sari (2023) yang menyatakan bahwa edukasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan adopsi *mobile banking*. Dengan demikian, faktor pendampingan menjadi elemen kunci dalam menjembatani kesenjangan antara teknologi dan pengguna, khususnya pada kelompok nasabah dengan literasi digital yang rendah.

Secara keseluruhan, integrasi antara kecanggihan sistem BYOND dan pendampingan pelayanan secara langsung mampu menciptakan ekosistem perbankan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Kota Palangka Raya.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan pengguna layanan. Oleh karena itu, pihak manajemen BSI perlu mengintegrasikan strategi digitalisasi dengan program edukasi yang berkelanjutan kepada nasabah. Selain itu, optimalisasi peran petugas *front office* sebagai agen edukasi digital menjadi kunci dalam mendorong adopsi layanan berbasis aplikasi. Pendekatan ini dapat mempercepat proses transformasi layanan dari konvensional ke digital, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Dengan demikian, strategi transformasi digital perlu dirancang secara holistik, mencakup aspek teknologi, perilaku pengguna, dan dukungan organisasi agar implementasi dapat berjalan secara optimal.

Pembahasan

Implementasi aplikasi BYOND di BSI KCP Palangkaraya 1 menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam pola pelayanan nasabah, khususnya dalam hal efisiensi waktu layanan dan pengurangan antrean. Digitalisasi layanan memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri tanpa harus bergantung pada layanan tatap muka di kantor cabang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa digital banking mampu meningkatkan efisiensi operasional serta mempercepat proses transaksi karena sistem layanan berbasis aplikasi mengurangi keterlibatan proses manual (Wulandari et al., 2022).

Selain itu, penggunaan aplikasi BYOND juga berkontribusi dalam meningkatkan akurasi data dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. Proses pencatatan transaksi yang dilakukan secara otomatis dalam sistem digital memberikan tingkat keandalan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pencatatan manual. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor perbankan mampu meningkatkan kualitas data serta mendukung terciptanya sistem administrasi yang lebih akuntabel (Sari & Rahman, 2023).

Dalam perspektif teori Technology Acceptance Model (TAM), keberhasilan implementasi aplikasi BYOND dapat dijelaskan melalui dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Nasabah yang merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi serta manfaat yang diperoleh, seperti efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan, cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi terhadap teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Andhika et al. (2023) yang menyatakan bahwa kedua variabel

tersebut berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *mobile banking*.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya kendala dalam implementasi aplikasi BYOND, seperti kegagalan verifikasi teknis (*liveness detection*), keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital pada sebagian nasabah, khususnya kelompok usia lanjut. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengadopsi sistem tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurfitriani et al. (2023) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi digital dan persepsi risiko menjadi faktor penghambat utama dalam penggunaan layanan digital banking.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pendampingan dan edukasi kepada nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan adopsi layanan digital. Program edukasi yang dilakukan secara langsung terbukti mampu meningkatkan pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan aplikasi serta manfaat yang diperoleh.

Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, nasabah menjadi lebih percaya diri dan bersedia beralih dari layanan konvensional ke layanan digital. Hal ini didukung oleh penelitian Hakim et al. (2024) yang menyatakan bahwa strategi edukasi dan pendampingan pengguna merupakan faktor kunci dalam meningkatkan keberhasilan implementasi *digital banking*.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi BYOND di BSI KCP Palangkaraya 1 terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah dan mengurangi ketergantungan pada proses administrasi manual. Digitalisasi layanan memberikan dampak positif berupa percepatan waktu layanan, peningkatan akurasi data, serta pengurangan antrean di unit *Customer Service* dan *Teller*.

Selain itu, kegiatan pendampingan yang dilakukan selama proses implementasi berperan penting dalam meningkatkan literasi digital nasabah, khususnya pada kelompok yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh strategi edukasi dan adaptasi pengguna. Dengan demikian, integrasi teknologi digital yang didukung oleh pendampingan yang intensif dapat menjadi model efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah di tingkat operasional.

Keterbatasan

Penelitian pengabdian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain: **Cakupan Lokasi:** Pengamatan hanya dilakukan pada satu unit kerja, yaitu BSI KCP Palangkaraya

1, sehingga temuan yang dihasilkan mungkin memiliki dinamika yang berbeda jika dibandingkan dengan kantor cabang lain di wilayah yang berbeda.

Fokus Teknis: Kajian lebih ditekankan pada aspek pendampingan pelayanan dan edukasi, sehingga belum menganalisis secara mendalam sisi teknis integrasi sistem *back-end* aplikasi dengan regulasi perbankan yang lebih luas.

Kondisi Infrastruktur: Adanya faktor eksternal berupa kestabilan jaringan internet di wilayah tertentu di Palangka Raya yang berada di luar kendali teknis tim pengabdian memengaruhi penggunaan aplikasi. namun sangat keberhasilan

Saran

Peningkatan Sosialisasi: Pihak BSI diharapkan dapat melakukan sosialisasi fitur BYOND secara lebih masif dan berkelanjutan, khususnya bagi kelompok nasabah senior melalui edukasi yang lebih personal dan aplikatif.

Optimalisasi Fitur: Perlunya penguatan sistem pada proses verifikasi wajah (*liveness detection*) dan sinkronisasi data agar kegagalan teknis saat registrasi dapat diminimalisir.

Penguatan Sumber Daya: Diperlukan dukungan sumber daya di area ruang tunggu (*lobby*) untuk secara aktif mengarahkan nasabah ke layanan digital guna mempertahankan efisiensi yang telah tercapai selama masa pengabdian.

Integrasi Layanan: Pengembangan sistem ke depan sebaiknya lebih mengintegrasikan seluruh tahapan administrasi pembiayaan ke dalam platform digital untuk benar-benar menghilangkan ketergantungan pada dokumen fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, I., Pratama, A. R., & Pratama, Y. (2023). Analysis of mobile banking acceptance using Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 16(2), 68–78.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Hakim, D. B., Bakhtiar, T. I., & Sebayang, R. D. (2024). Model strategi adopsi mobile banking pada industri digital banking di Indonesia. IPB University Repository.
- Hidayat, A., & Prasetyo, B. (2021). Analisis penerimaan mobile banking menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 20(2), 123–135.
- Kusuma, H., & Wardani, D. (2022). Digitalisasi layanan perbankan dan implikasinya terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 26(1), 55–67.
- Nurfitriani, I., Yuliati, L. N., & Simanjuntak, M. (2023). Minat penggunaan ulang layanan digital banking dengan pendekatan TAM. *Jurnal Doktor Manajemen*, 6(1).

- Oliveira, T., Faria, M., Thomas, M. A., & Popovic, A. (2014). Extending the Technology Acceptance Model to mobile banking adoption. *Information Systems Frontiers*, 16(2), 1–15.
- Pratama, R., & Dewi, S. (2021). Analisis kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 88–97.
- Putri, R. A., & Lestari, D. (2022). Pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 45–56.
- Rahmawati, N., & Sari, M. (2023). Pengaruh literasi digital terhadap penggunaan layanan mobile banking. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 210–222.
- Sari, D. P., & Rahman, F. (2023). Transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 30(1), 45–56.
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Wibowo, A., & Santoso, R. (2024). Adopsi mobile banking pada generasi milenial. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 12(1), 77–89.
- Wulandari, W., Japarianto, E., & Tandijaya, T. N. B. (2022). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) pada mobile banking. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), 126–132.