

TUGAS AKHIR

INFORMASI BIAYA DAN EFEKTIVITAS LAYANAN *E-CHANNEL* TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN NASABAH LANGSUNG KE BANK BPD BALI CABANG GIANYAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : KADEK YUNI ANTARI
NIM 2215613219

PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025

INFORMASI BIAYA DAN EFEKTIVITAS LAYANAN *E-CHANNEL* TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN NASABAH LANGSUNG KE BANK BPD BALI CABANG GIANYAR

KADEK YUNI ANTARI
2215613219

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi perbankan telah mendorong hadirnya layanan *e-channel* sebagai alternatif transaksi tanpa harus datang langsung ke bank. Namun, di Bank BPD Bali Cabang Gianyar, masih banyak nasabah yang memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan informasi biaya layanan *e-channel* terhadap tingkat kunjungan nasabah langsung ke bank. Permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya pemanfaatan layanan *e-channel*, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman teknologi oleh nasabah serta adanya biaya administrasi pada setiap jenis *e-channel*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *e-channel* belum efektif dalam menurunkan tingkat kunjungan nasabah langsung ke bank, karena sebagian besar nasabah belum mengenal dan memahami penggunaan teknologi perbankan digital, serta mempertimbangkan biaya administrasi yang dikenakan pada setiap transaksi atau layanan *e-channel*. Temuan ini mengindikasikan perlunya sosialisasi yang lebih intensif serta penyederhanaan biaya untuk meningkatkan pemanfaatan *e-channel* di masa mendatang.

Kata kunci: Bank BPD Bali, Efektivitas, *E-channel*, Informasi biaya, Kunjungan nasabah,

***COST INFORMATION AND EFFECTIVENESS OF E-
CHANNEL SERVICES ON THE LEVEL OF CUSTOMER VISITS
TO BPD BALI BANK GIANYAR BRANCH***

**KADEK YUNI ANTARI
2215613219**

(D3 Accounting Study Program, Bali State Polytechnic)

ABSTRACT

Advances in banking technology have led to the emergence of e-channel services as an alternative to transactions that require customers to visit the bank in person. However, at Bank BPD Bali's Gianyar branch, many customers still choose to conduct transactions directly at the branch office. This study aims to determine the effectiveness and cost information of e-channel services on the level of customer visits to the bank. The problem faced is the low utilization of e-channel services, which is caused by customers' lack of understanding of technology and the administrative costs associated with each type of e-channel. This study uses data collection techniques through interviews, participatory observation, and documentation. The results of the study indicate that e-channel services have not been effective in reducing the number of direct customer visits to banks, as most customers are not yet familiar with or understand the use of digital banking technology, and also consider the administrative costs incurred for each transaction or e-channel service. These findings suggest the need for more intensive outreach efforts and simplification of costs to increase the utilization of e-channels in the future.

Keywords: Bank BPD Bali, Cost information, Customer visits, Effectiveness, E-channel

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PRASYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PRASYARATAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PENELITIAN	vi
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Kesenjangan.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Standar Aktivitas	7
B. Praktik Baik Aktivitas.....	13
BAB III METODE PENULISAN	21
A. Lokasi / Tempat dan Waktu Aktivitas	21
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	21
BAB IV PEMBAHASAN	26
A. Deskripsi Objek Penulisan	26
B. Deskripsi Aktivitas	38
C. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Nasabah, Pengguna <i>E-channel</i> , dan Presentase	45
Tabel 4. 2 Presentase Jumlah Kunjungan Nasabah ke Bank.....	48
Tabel 4. 3 Informasi Biaya Administrasi ATM	54
Tabel 4. 4 Informasi Biaya Administrasi <i>Mobile Banking</i>	59
Tabel 4. 5 Presentase Pengguna <i>E-channel</i>	68
Tabel 4. 6 Perbandingan Presfektif Bank dan Nasabah.....	71



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4. 1** Logo Bank BPD Bali 26
- Gambar 4. 2** Struktur Organisasi Bank BPD Bali Cabang Gianyar 30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jumlah Pengguna <i>E-channel</i> Bank BPD Bali	78
Lampiran 2. Dokumentasi kunjungan nasabah ke bank	79
Lampiran 3. Daftar Wawancara	80
Lampiran 4. Rumus Mencari Presentase Pengguna <i>E-channel</i>	83



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank merupakan lembaga keuangan dengan kegiatan utamanya ialah menerima simpanan giro, deposito dan tabungan. Bank juga sebagai tempat untuk meminjam uang, bank juga dikenal sebagai tempat melakukan penukaran uang, pemindahan uang, atau menerima berbagai bentuk pembayaran serta setoran uang, seperti pembayaran tagihan listrik, air, pajak, biaya sekolah atau kuliah, telepon dan lain sebagainya (Fadlan, 2022).

Di era digital yang terus berkembang, teknologi memainkan peran penting dalam merombak industri perbankan. Bank di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, menyesuaikan diri dengan perubahan ini dengan menerapkan beragam inovasi digital guna meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses layanan, serta meningkatkan pengalaman nasabah. Salah satu wujud transformasi tersebut adalah pengembangan *e-channel*.

Produk *e-channel* merupakan layanan perbankan yang penggunaannya melalui media elektronik baik itu *mobile banking*, SMS, internet bisnis,

dan *mobile-ATM*. Hal ini memberikan keuntungan bagi nasabah dalam bertransaksi, berkomunikasi, dan mencari informasi mengenai produk dan jasa bank. Transaksi yang dilakukan lewat *e-channel* juga tidak perlu lagi diragukan keamanannya karena banyak bank sudah mendesain sistem keamanan berlapis yang sudah terjamin keandalannya (Rizal, 2023).

E-channel memberikan berbagai manfaat bagi nasabah, seperti akses layanan perbankan yang tersedia sepanjang waktu, fleksibilitas dalam bertransaksi tanpa batas waktu dan tempat, serta efisiensi dalam hal waktu dan biaya. Seiring dengan meningkatnya penggunaan *e-channel*, bank berharap dapat mengurangi aktivitas operasional, meningkatkan efektivitas layanan, serta mengalihkan fokus pada layanan yang lebih kompleks dan bernilai tambah.

Bank BPD Bali, sebagai salah satu bank daerah terkemuka di Bali, berinvestasi dalam mengembangkan *e-channel* untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin mengarah ke layanan digital. Dengan menghadirkan berbagai layanan berbasis teknologi ini, Bank BPD Bali bertujuan untuk meningkatkan pengalaman perbankan nasabah, membangun loyalitas, serta memperkuat posisinya di industri perbankan.

Bank BPD Bali memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Provinsi Bali. Dengan struktur jaringan yang luas, Bank BPD Bali memiliki 1 kantor pusat, 14 kantor cabang, dan 88 kantor cabang pembantu yang tersebar di seluruh kabupaten/kota, termasuk di Kabupaten Gianyar. Penerapan *e-channel* di Kantor Cabang Gianyar

bertujuan untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Dengan adanya *e-channel*, diharapkan kunjungan nasabah ke bank dapat berkurang sehingga antrian di kantor cabang lebih terkendali dan layanan di kantor dapat lebih fokus pada transaksi yang membutuhkan penanganan khusus.

Dampak *e-channel* terhadap kebiasaan nasabah, khususnya dalam hal kunjungan langsung ke bank, masih menjadi hal yang perlu diteliti lebih lanjut. Meskipun menawarkan kemudahan dan fleksibilitas, tidak semua nasabah sepenuhnya beralih ke layanan digital. Beberapa nasabah masih memilih datang langsung ke bank untuk transaksi tertentu, mendapatkan layanan yang lebih personal, atau karena alasan lain.

Bank BPD Bali Cabang Gianyar terus mengembangkan layanan *e-channel* untuk mempermudah transaksi nasabah dan mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor cabang. Di antara layanan *e-channel* yang tersedia, *mobile banking* dan ATM merupakan yang paling sering digunakan oleh nasabah. Berdasarkan data yang diperoleh pada Pebruari 2025, jumlah rekening tabungan nasabah Bank BPD Bali Cabang Gianyar tercatat sebanyak 33.578 rekening. Dari jumlah tersebut, sebanyak 27.375 nasabah telah memiliki kartu ATM, 9.225 nasabah terdaftar dalam layanan *mobile banking*, 962 nasabah menggunakan *internet banking*, 37 nasabah menggunakan layanan SMS notifikasi dan 172 nasabah yang terdaftar menggunakan layanan *direct/debit*.

Dari data tersebut, diketahui bahwa hanya 18,48% atau sekitar 6.203 rekening nasabah yang sama sekali belum memanfaatkan layanan *e-channel*. Walaupun angka tersebut terbilang cukup sedikit, faktanya masih banyak nasabah yang lebih memilih untuk datang langsung ke bank dalam melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi terkait pemanfaatan layanan digital masih perlu ditingkatkan agar nasabah dapat bertransaksi dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

Semakin sedikit nasabah yang mengetahui dan memahami pemanfaatan layanan digital melalui *e-channel*, maka semakin panjang antrian di bank. Hal ini menyebabkan petugas bank terutama *frontliner* harus menghabiskan lebih banyak waktu dan tenaga untuk melayani nasabah, yang pada akhirnya memperlambat proses bisnis bank. Proses bisnis yang lebih lambat ini tidak hanya memengaruhi kinerja karyawan, tetapi juga mengurangi tingkat penjualan serta *cross-selling* produk perbankan. Dampaknya, produktivitas dan profitabilitas bank mengalami penurunan, karena waktu pelayanan yang lebih lama mengurangi efisiensi operasional.

Tingkat rendahnya penggunaan layanan *e-channel* oleh nasabah juga dipengaruhi oleh adanya biaya administrasi yang dipotong setiap bulan. Semakin banyak jenis layanan *e-channel* yang digunakan oleh nasabah, maka total biaya administrasi bulanan yang dipotong dari rekening akan semakin besar. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah cenderung menghindari pemanfaatan berbagai fitur *e-channel* secara maksimal, karena mempertimbangkan beban biaya yang harus dikeluarkan setiap bulan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas *e-channel* Bank BPD Bali Cabang Gianyar terhadap frekuensi kunjungan nasabah langsung ke bank. Dengan memahami pola perubahan perilaku nasabah, Bank BPD Bali dapat mengembangkan strategi yang lebih optimal dalam penerapan *e-channel*, meningkatkan kepuasan nasabah, serta mencapai target bisnisnya.

B. Rumusan Kesenjangan

1. Bagaimana efektivitas dan informasi biaya layanan *e-channel* terhadap tingkat kunjungan nasabah langsung ke Bank BPD Bali Cabang Gianyar?
2. Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah untuk tetap melakukan transaksi secara langsung meskipun telah tersedia layanan digital?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a) Untuk menganalisis efektivitas dan informasi biaya layanan *e-channel* terhadap tingkat kunjungan nasabah langsung ke Bank BPD Bali Cabang Gianyar.
- b) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah untuk tetap melakukan transaksi secara langsung meskipun telah tersedia layanan digital.

2. Manfaat Penulisan

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik :

a) Bagi Bank BPD Bali Cabang Gianyar

Untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan mengoptimalkan layanan *e-channel* guna mengurangi antrean di bank. Serta memahami faktor-faktor yang menyebabkan nasabah masih memilih bertransaksi secara langsung. Dengan demikian dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mendorong penggunaan *e-channel*.

b) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Politeknik Negeri Bali sebagai sumber referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengambilan keputusan yang tepat dalam mengoptimalkan layanan *e-channel*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menyediakan informasi konseptual yang berguna bagi penelitian serupa di masa mendatang.

c) Bagi Mahasiswa

Mahasiswa memperoleh pengalaman dalam menganalisis efektivitas layanan digital perbankan yang sedang berkembang, sekaligus melatih kemampuan berpikir kritis, pengolahan data, serta penyusunan laporan ilmiah. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan bekal teoritis maupun praktis yang relevan dengan dunia kerja, dan mahasiswa mampu memahami hubungan antara perkembangan teknologi perbankan dengan perilaku nasabah serta dampaknya terhadap operasional bank.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas *e-channel* Bank BPD Bali Cabang Gianyar terhadap kunjungan nasabah langsung ke bank, dapat sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, Bank BPD memfokuskan pada kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan layanan, dengan ATM dan *mobile banking* sebagai saluran utama transformasi digital. Bank BPD Bali Cabang Gianyar, Efektivitas *e-channel* belum sepenuhnya optimal karena sebagian besar nasabah merupakan pensiunan dan berusia lanjut yang kurang familiar serta kurang nyaman menggunakan layanan digital. Selain faktor keterbatasan pengetahuan teknologi, besaran biaya administrasi yang dikenakan juga menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam memanfaatkan layanan tersebut. Bagi sebagian pensiunan, biaya administrasi dianggap sebagai beban tambahan yang mengurangi saldo tabungan, sehingga mereka cenderung lebih memilih melakukan transaksi langsung di kantor cabang yang dinilai lebih aman dan mudah dipahami.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap melakukan transaksi secara langsung meliputi aspek dari sisi nasabah, seperti keterbatasan pemahaman teknologi, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital, dan preferensi untuk interaksi tatap muka guna memastikan kejelasan transaksi. Selain itu, faktor dari sisi bank juga

berperan penting, seperti kualitas dan keandalan layanan *e-channel*, kelengkapan fitur digital, serta dukungan teknis dan edukasi yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan digital.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan terkait efektivitas *e-channel* Bank BPD Bali Cabang Gianyar terhadap kunjungan nasabah langsung ke bank:

1. Bank perlu terus memperbaiki infrastruktur teknologi *e-channel* seperti *mobile banking* dan *internet banking* agar lebih cepat, stabil, dan mudah digunakan. Mengembangkan sistem keamanan transaksi digital untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Penggunaan teknologi autentikasi yang lebih canggih dan transparansi dalam penanganan keamanan dapat mengurangi kekhawatiran nasabah terhadap risiko transaksi *online*.
2. Bagi nasabah, disarankan untuk memanfaatkan layanan *e-channel* secara optimal guna memperoleh kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Selain itu, nasabah juga diharapkan aktif mengikuti edukasi dan sosialisasi yang diberikan oleh bank untuk meningkatkan pemahaman tentang penggunaan teknologi digital dan menjaga keamanan data pribadi.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ketersediaan data, sehingga ruang lingkup analisis belum dapat mencakup seluruh aspek yang berpotensi memengaruhi efektivitas *e-channel*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menjalin kerja sama yang lebih intensif

dengan pihak bank atau instansi terkait guna memperoleh data yang lebih lengkap dan terperinci. Selain itu, penggunaan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti observasi langsung, dokumentasi dan wawancara mendalam, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan *e-channel*.

Saran-saran ini diharapkan dapat mengembangkan layanan *e-channel* sehingga memberikan manfaat yang lebih optimal bagi bank dan nasabah. Selain itu, bagi peneliti diharapkan dapat memberikan analisis yang lebih mendalam dan memperoleh data yang lebih lengkap guna mendukung penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, K. T., & Diatmika, I. P. G. (2024). Pengaruh Faktor Psikologis, Biaya Administrasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 15(01), 213–225. <https://doi.org/10.23887/jap.v15i01.48980>
- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). Resume: Instrumen pengumpulan data. In *Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)*.
- BPD Bali. (2017). *Laporan Pelaksanaan Tata Kelola*.
- BPD Bali. (2025). *Company Profile Bank BPD Bali*.
- Cahyono, Y., & Kurniawan, E. (2016). Analisis Faktor-Faktor Internal Dan Eksternal Pada Masyarakat Ponorogo Yang Mempengaruhi Perkembangan Perekonomian Syariah Di Kabupaten Ponorogo. In Prosiding Seminar Nasional Hasil-Hasil Penelitian 2016: Bidang Agama Islam, Budaya, Ekonomi, Sosial Humani. *Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, 70–80.
- Dayyan, M., Nurjanah, & Bestari, U. D. A. (2022). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(1), 191–206. <https://doi.org/https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058>
- Fadlan, A. F. (2022). *Bank dan lembaga keuangan lainnya. Publica Indonesia Utama*.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52.
- Habibah, U., & Zubaidah, S. (2023). Analisis Efektivitas Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Minat Dan Kepuasan Nasabah Bsi Kc Pamekasan. *Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 160–165.

- Hanjani, D. F., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Indonesia). *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)*, 4(1), 20–26.
- Hasanah, A. (2023). Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Kuala Batee Aceh Barat Daya). *UIN Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Hutapea, R. H. (2019). Instrumen evaluasi non-tes dalam penilaian hasil belajar ranah afektif dan psikomotorik. *BIA': Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristen Kontekstual*, 2(2), 151–165.
- Jumono, S. (2022). *Monograf Struktur Pasar Dan Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia*.
- Kurniawan, M. R. D., & Nisa, F. L. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Pilihan Nasabah Terhadap Tabungan Wadiah Pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 158–168.
- Mallisa, A. (2022). Aktivitas Transaction Monitoring And Complication Produk Dan Jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TbkJakarta. *Universitas Fajar*.
- Megananda, T. B., & Afrizal, S. H. (2025). Analisis Dampak Digitalisasi Perbankan terhadap Profitabilitas Bank Konvensional di Indonesia. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(2), 2923–2928.
- Muhammad, F. B. (2023). Perbandingan Direct Service Dan Digital Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung). *UIN RADEN INTAN LAMPUNG*.
- Muniroh, L. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Transaksi Virtual Account Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Universitas Lancang Kuning*.

- Naradwipa, R. J. (2021). Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Mudharabah. *STIE Malangkececwara*.
- Nasution, M. H., & Sutisna, S. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 62–73.
- Natasya, P. (2016). Prosedur Pembayaran Tagihan Listrik Melalui Payment Point Online Bank pada Baitul Qiradh Baiturrahman Cabang Utama Suka Damai Banda Aceh. *UIN Ar-Raniry*.
- Nurhidayati, M., & Cahyani, N. K. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 146–157.
- Pramuditha, P., Harto, B., Parlina, L., Hermawan, I., & Reniawaty, D. (2023). Model E-Channel Design System Dengan Bank Biometric Aplication Pada Bank Di Indonesia. *ATRABIS Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 9(1), 118–129.
- Rahakbauw, O. D., & Adib, M. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Tahun 2023. *Management Research and Business Journal*, 2(1), 69–84.
- Rizal, B. (2023). Pengaruh Penggunaan Layanan E-channel (Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare. *IAIN PAREPARE*.
- Safitri, R. (2018). *Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*.
- Setyowati, E. (2022). *Analisis Efektivitas Pelayanan Mobile Banking*.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi penelitian. In *Pustaka Baru Perss*.

- Tiffani, I. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Bank Digital. *Mbia*, 22(1), 152–167.
- Triana, F., Hamidi, M., & Adrianto, F. (2025). Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Profitabilitas BRI Regional Office Padang dengan Ukuran Perusahaan sebagai Variabel Moderasi Tahun 2019-2023. *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(2), 871–882.
- Yulindawati, Ridla Taringan, I. ., & Ferdian, A. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada Bri Syariah Cabang Banda Aceh. *JIMEBIS Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 3(Vol. 3 No. 1 (2022)), 40–45. <https://jim.ar-raniry.ac.id/JIMEBIS/article/view/252>
- Zain, I., & Akbar, Y. R. (2020). Bank dan lembaga keuangan lainnya. *Deepublish*.

