



Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform Studi Kasus BSI KCP Jember Balung

Siti Alfiah^{1*}, Fajar Haris Abadi², Risalatul Rohmadhina³, Belgis Almaida Wahyu Winegar⁴

^{1,2,3,4}Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

*¹alfiahmelani28@gmail.com, ²fajarharisabadi27@gmail.com, ³risalatulrohmadhina@gmail.com, ⁴wahyuwinegar@gmail.com

Article History:

Received Mei 14th, 2023

Revised Juni 01th, 2023

Accepted Juni 05th, 2023

Abstrak

Perkembangan teknologi menjadi salah satu akses kemudahan untuk kepentingan nasabah dalam melakukan transaksi sehingga mengakibatkan perkembangan masyarakat dalam bertransaksi menjadi lebih fleksibel. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, memberikan kepuasan kepada nasabah adalah hal yang tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu perbankan harus meningkatkan kualitas layanan dan memiliki inovasi layanan berbasis digital. Seperti Bank Syariah Indonesia yang terus menerus menghadirkan inovasi baru dengan layanan transaksi secara digital. Salah satu bukti nyatanya adalah Bank Syariah Indonesia telah melakukan transformasi dengan melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer sesama BSI atau bank lain tanpa perlu menulis slip transaksi dengan menggunakan kertas. Dengan dilaksanakannya pengabdian kepada masyarakat yang berisi kegiatan pemberian informasi dan pengalaman bertransaksi menggunakan webform dengan berbasis digital pada Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Balung. Ada 2 metode yang digunakan dalam pelaksanaan pengabdian ini yaitu: metode pemaparan dan metode tutorial.

Kata Kunci : Layanan, Digital, Webform

Abstract

Technological developments have become one of the easy accesses for the interests of customers in conducting transactions so that the development of society in making transactions becomes more flexible. For companies engaged in banking, providing customer satisfaction is something that cannot be ignored. Therefore banks must improve service quality and have digital-based service innovations. Like Bank Syariah Indonesia, which continuously presents new innovations with digital transaction services. One of the concrete evidences is that Bank Syariah Indonesia has carried out a transformation by making cash deposit transactions, cash withdrawals, transfers among BSI or other banks without the need to write transaction slips using paper. By carrying out community service which contains activities to provide information and transaction experience using a digital-based webform at Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Balung. There are 2 methods used in carrying out this service, namely: the presentation method and the tutorial method.

Keyword : Service, Digital, Webform

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat pesat pada masa sekarang ini mendorong adanya transformasi era digital pada bidang industri. Transformasi ini menjadi kebutuhan utama dan menjadi suatu fenomena yang tidak dapat dihindari. Pada sektor industri perbankan salah satunya yang menuju era digital. Saat ini, industri perbankan telah menyediakan layanan digital perbankan yaitu layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah secara lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan (Niken Larassati, 2022).

Pada era digital saat ini terjadi persaingan dalam mempertahankan atau memperoleh nasabah baru, bank yang memberikan pelayanan yang baik akan mendapatkan nasabah baru. Ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan ini yang membuat para nasabah pindah ke lain bank. Sebagaimana yang dikatakan oleh Tjiptono, ketidakpuasan terjadi apabila





konsumen menggunakan suatu produk atau jasa yang dibeli tidak sesuai dengan ekspektasi atau tidak memenuhi harapan yang diinginkan. Maka dari hal diatas ini akan menjadi fokus bagi industri perbankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang mudah diakses dan mudah untuk digunakan agar bisa memenuhi keinginan, kebutuhan, dan kepuasan nasabah (Niken Larassati, 2022).

Salah satu contoh penerapan digitalisasi pada dunia perbankan ialah aplikasi mobile banking yang membantu peran pekerja pada bagian front office dan teller. Pada mobile banking ini dapat melakukan pengiriman otomatis pelayanan perbankan baru dan tradisional melalui sarana komunikasi elektronik. Maksud dari hal tersebut adalah tidak semuanya pelayanan harus dalam bentuk fisik seperti kantor atau bank sejenisnya, jadi bisa dilakukan dimana saja (Zhara Hafizha, 2023).

Untuk melakukan transformasi digital memerlukan dan menyesuaikan berbagai macam aspek seperti tempat kerja, struktur organisasi, kewenangan, dan pemberdayaan tenaga kerja agar bisa sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan bisnis yang telah berubah pada era digital ini. Untuk melakukan ini bank harus mengubah dan mengembangkan budaya digital sebagai dasar yang kuat untuk mengubah pola pikir dan pemahaman baik dari pengurus bank atau pegawai bank. Pembangunan sumber daya manusia juga perlu dilakukan dengan cara memberikan pemahaman yang cukup terkait teknologi informasi sehingga nantinya teknologi ini bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Maka dari itu bank sangat perlu adanya pengembangan talenta digital sebagai bagian dari transformasi digital. Menurut Capgemini (2018) mengatakan bahwa, talenta digital meliputi hard digital skill, dan soft digital skill. Dalam melakukan transformasi juga perlu mengidentifikasi jenis keahlian yang dibutuhkan bagi perusahaan yang akan bertransformasi ke arah digital. Keahlian sangatlah dibutuhkan dikarenakan ini akan mempengaruhi kualitas produk dan layanan. (Niken Larassati, 2022).

Kualias produk dan layanan ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah. Nasabah menilai dari suatu layanan yang diterima daripada dengan napa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah ini harus disertai dengan adanya loyalitas dari nasabah. Kepuasan pada nasabah adalah tentang persepsi dan harapannya terhadap pelayanan bank yang diperoleh. Loyalitas lebih berkaitan dengan yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Maka dari itu kepuasan nasabah saja tidak cukup, dikarenakan puas atau tidaknya itu hanya sebuah emosi saja (Hidayat et al., 2009).

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk memberikan kontribusi dari mahasiswa dalam bentuk solusi atas permasalahan yang selalu dihadapi nasabah yang kurang memahami terkait pelayanan berbasis digital dalam melakukan transaksi. (Riska Nur Rosyidiana, 2023).

METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat ini dengan tema “Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform *studi kasus* BSI KCP JEMBER BALUNG” yang dilaksanakan oleh Tim PPL UIN KHAS JEMBER. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 6 Februari 2023 – 17 Maret 2023, jam 08.00 WIB – 14.00, bertempat di BSI Kcp Jember Balung.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode memaparkan, dan metode tutorial. Adapun penjelasan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini yaitu mahasiswa memaparkan atau menyampaikan sistem layanan terkait keperluan nasabah dengan mengakses situs resmi layanan BSI yaitu www.Webform.bankbsi.co.id dengan fitur-fitur yang ada didalamnya. Sedangkan metode tutorial yaitu mahasiswa mengajarkan cara untuk mengakses atau menggunakan layanan www.Webform.bankbsi.co.id.

Dengan diadakannya pengabdian ini diharapkan nasabah dapat menerapkan sistem yang dimiliki Bank Syariah Indonesia melalui Webform yang telah diajarkan oleh mahasiswa PPL agar supaya setiap transaksi yang dilakukan lebih efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi telah mengubah peradaban, perkembangan teknologi ini mengubah dunia menjadi tak terbatas sehingga berakibat adanya perubahan sosial dalam masyarakat dengan signifikan (Utama, 2018) Era digital banking menjadi ladang bagi perbankan tanah air untuk melakukan berbagai inovasi dan transformasi yang memberikan dampak besar bagi pertumbuhan perbankan tanah air, terutama dalam hal pelayanan tentunya memiliki tujuan untuk menjaga loyalitas nasabah. Inovasi ini sangat dibutuhkan untuk menyikapi tingginya persaingan seiring pesatnya pertumbuhan teknologi keuangan atau yang dikenal dengan fintech (financial technology). Digitalisasi banking adalah sebagai suatu organisasi yang menawarkan aktivitas perbankan online yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang saja. Dalam konteks lain digital banking harus dapat melakukan pengiriman otomatis produk dan layanan perbankan baru dan tradisional langsung ke nasabah melalui saluran komunikasi elektronik secara interaktif (Yulita et al., 2021).



Transaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah persetujuan jual beli dalam perdagangan antar pihak pembeli dan penjual. Secara umum, transaksi dapat diartikan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perorangan yang dapat mempengaruhi perubahan baik itu penambahan atau berkurangnya keuangan yang dimiliki. Dalam perbankan banyak sekali transaksi yang dapat dilakukan oleh konsumen, diantaranya adalah menabung, transfer, atau melakukan pembayaran. Dalam kegiatannya terdapat dua jenis transaksi, yaitu transaksi tunai dan non tunai, di era modern ini transaksi tunai dan non tunai mulai setara karena sekarang banyak sekali produk transaksi digital yang diciptakan sebagai bukti bahwa transaksi digital sangat menarik banyak perhatian, akan tetapi transaksi tunai pun tidak kalah jauh terutama di kalangan orang tua yang pada umumnya kesulitan dalam menggunakan media elektronik (Yulita et al., 2021).

Webform adalah istilah yang berasal dari kata formulir web, yang memiliki arti dokumen yang memiliki format dan berisikan bidang kosong yang dapat diisi oleh pengguna dengan data dalam bentuk internet. Faktanya, saat ini sudah banyak yang bergantung pada alat digital seperti handphone atau computer, dengan adanya Webform dapat mempermudah nasabah karena cara kerja dan prosesnya sudah sepenuhnya tidak menggunakan kertas (Yulita et al., 2021).

Webform BSI merupakan fasilitas web yang dibuat untuk para nasabah. Fasilitas-fasilitas yang terdapat pada Webform BSI yaitu adalah buka rekening dan transaksi, dimana transaksi yang dimaksud adalah Setor Tunai, Tarik Tunai, Pindah Bukuan, Transfer SKN, dan Transfer RTGS (Suhayati et al., 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah terbaru tahun 2021 yang ada di Indonesia dan mendapat perhatian khusus bagi pemerintah maupun masyarakat luas karena pelayanan dan berbagai macam produk yang ditawarkan serta kebijakan yang dilakukan. Kehadiran BSI merupakan kumpulan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas (Fariani et al., 2021). BSI ini menjadi salah satu bank syariah terbesar yang dapat membawa dampak besar bagi perekonomian di Indonesia. Hal itu memberikan nilai positif tersendiri bagi Bank Syariah Indonesia untuk memberikan pelayanan serta produk terbaik bagi masyarakat luas. Perkembangan kantor BSI yang sudah sangat pesat, hal ini dikarenakan hasil merger dari 3 bank syariah besar, jadi otomatis kantor ataupun cabang dari bank BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah telah diubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) (Fachrozie et al., 2022).

Dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, istilah agunan untuk memaknai suatu jaminan. Agunan adalah jaminan tambahan, baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada bank syariah atau UUS, yang berguna sebagai barang jaminan pelunasan kewajiban penerima fasilitas atau pinjaman uang. Nilai benda jaminan harus lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah pinjaman. Apabila terjadi kemacetan atau ketidakmampuan nasabah dalam membayar kewajiban hutangnya ke bank, maka aset yang menjadi jaminan dalam proses pinjam meminjam akan diambil alih oleh bank dan akan dijual untuk memenuhi kewajiban kontraknya atau perjanjiannya. Sebelum menjual jaminan yang dimiliki nasabah bank terlebih dahulu bernegosiasi kepada nasabah (Fachrozie et al., 2022).

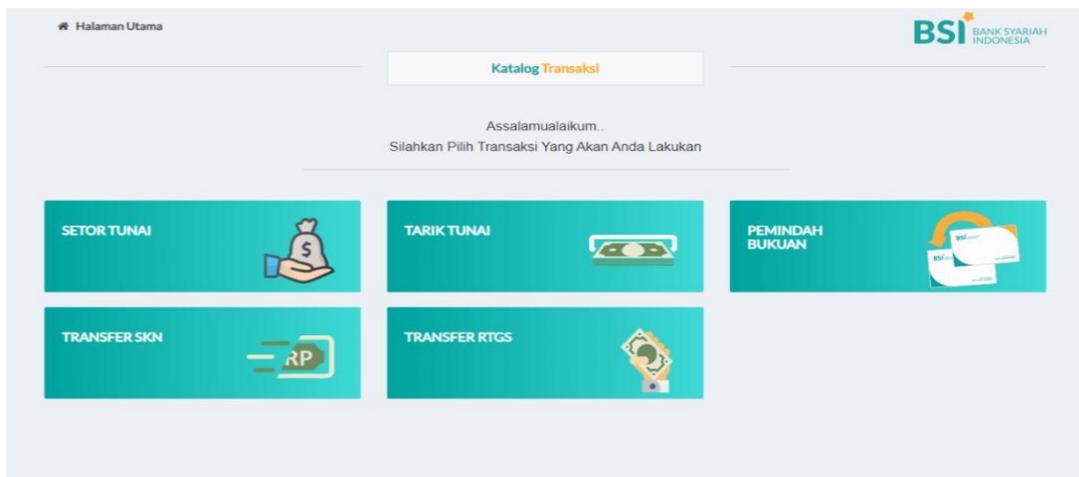
Visi:

Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial masyarakat (Kunaifi et al., 2022).

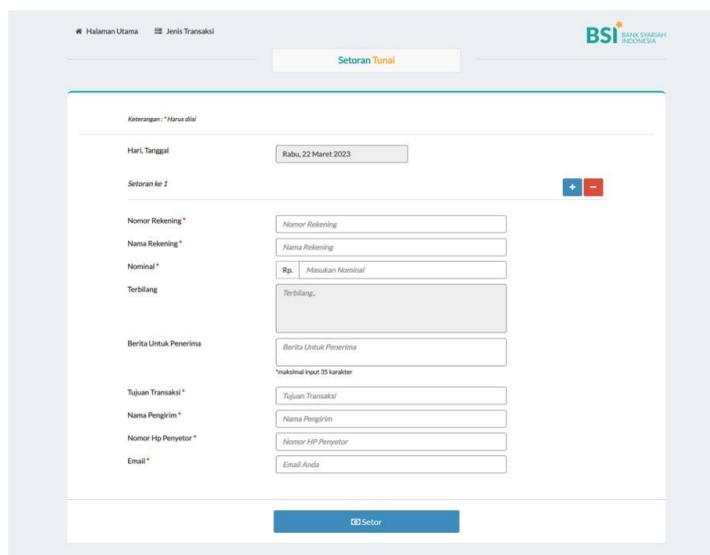
Saat ini BSI telah melakukan transformasi dengan menerapkan transaksi setor tunai, Tarik tunai, transfer ke sesama BSI maupun ke bank lain tanpa perlu lagi menulis slip transaksi secara manual. Nasabah cukup melakukan pengisian formulir dengan jenis transaksi yang dibutuhkan melalui handphone masing-masing atau bisa melalui tab yang telah disediakan oleh kantor BSI. Dengan mengunjungi website resmi BSI pada link (<https://Webform.bankbsi.co.id>) nasabah bisa langsung memilih jenis transaksi apa yang dibutuhkan. Ini adalah macam-macam transaksi yang dapat digunakan langsung oleh nasabah pada website resmi Bank Syariah Indonesia.



Gambar 1. Transaksi pada Webform BSI

Berikut adalah macam-macam transaksi yang terdapat pada Webform BSI di Bank Syariah Indonesia :

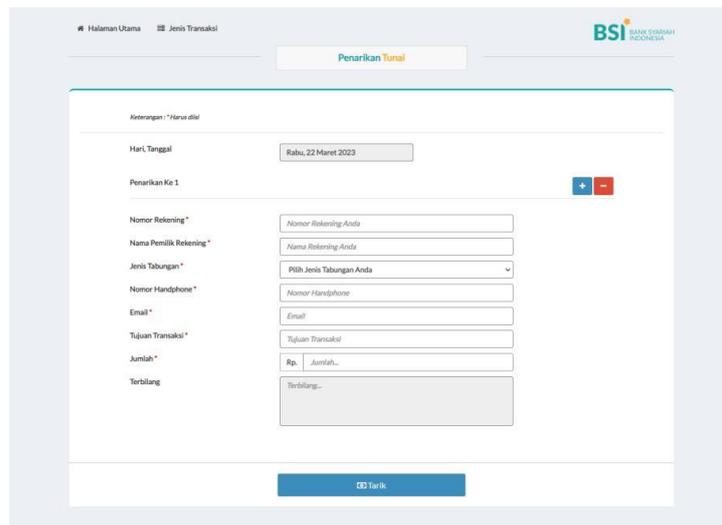
1. Setor tunai adalah jenis transaksi yang sering digunakan untuk memasukan uang atau bisa disebut dengan menabung. Nasabah dapat melakukan setor tunai dengan mengisi Webform dimanapun sampai mendapatkan kode reservasi, kemudian setelah itu nasabah dapat mengunjungi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung untuk melakukan transaksi, kode reservasi akan muncul setelah melakukan pengisian pada Webform, langkah-langkah mengisi sebagai berikut:
 - Pertama yang harus dilakukan adalah nasabah mengakses link www.Webform.bankbsi.co.id.
 - Setelah itu tekan tombol “Masuk”.
 - Kemudian nasabah melanjutkan menekan tombol “Transaksi”
 - Setelah itu tekan tombol “Setor Tunai”
 - Kemudian nasabah diwajibkan mengisi identitas yang tertera dengan lengkap, jika sudah tekan “Setor” lalu akan muncul kode reservasi.
 - Selanjutnya setelah mendapat kode reservasi nasabah dapat langsung menunjukan ke teller, dan transaksi akan segera di proses di teller (Hasibuan et al., 2023).



Gambar 2. Form setor tunai

2. Tarik tunai adalah jenis transaksi yang digunakan untuk mengambil uang yang terdapat pada rekening BSI. Nasabah dapat melakukan Tarik tunai dengan mengisi Webform untuk mendapatkan kode reservasi, dengan langkah sebagai berikut:

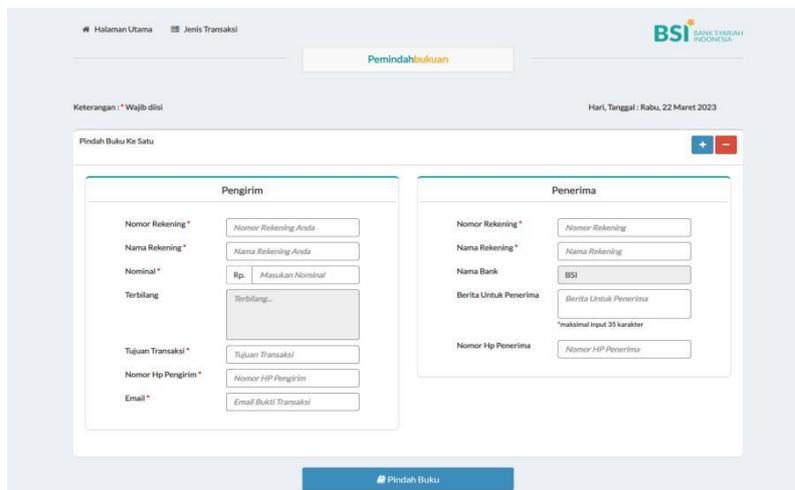
- Mengakses link www.Webform.bankbsi.co.id.
- Tekan tombol “Masuk”
- Tekan toombol “Transaksi”
- Tekan tombol “Tarik Tunai”
- Melengkapi from yang disediakan, jika sudah tekan “Tarik” lalu akan muncul kode reservasi.
- Setelah mendapatkan kode reservasi nasabah dapat langsung menunjukan ke teller dan transaksi akan segera di poses (Hasibuan et al., 2023).



Gambar 3. From tarik tunai

3. Pindahkan bukuan adalah jenis transaksi yang digunakan untuk transfer ke sesama rekening BSI melalui teller dengan menggunakan buku tabungan. Nasabah dapat melalukan pemindah bukuan dengan mengisi Webform untuk mendapatkan kode reeservasi dengan langkah sebagai berikut :

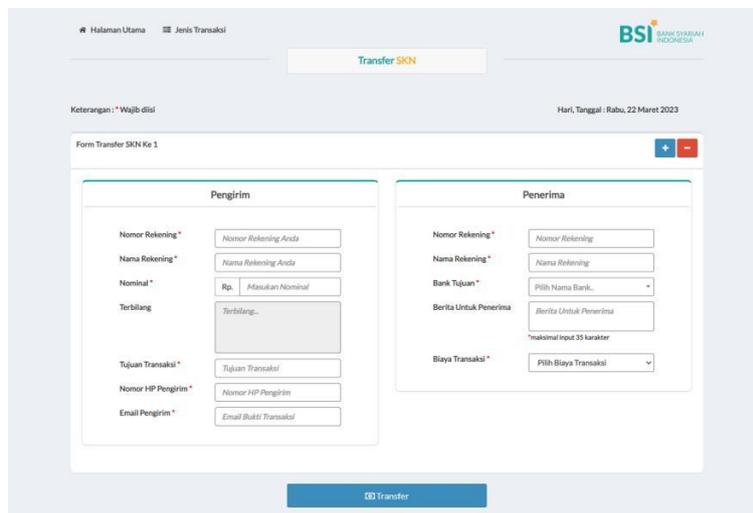
- Mengakses link www.Webform.bankbsi.co.id.
- Tekan tombol “Masuk”
- Tekan tombol “Transaksi”
- Tekan tombol “Pemindah Bukuan”
- Melengkapi from yang telah disediakan, jika sudah tekan “Pindah Buku” lalu akan muncul kode reservasi.
- Setelah mendapat kode reeservasi nasabah dapat langsung menunjukkan ke teller dan transaksi akan segera di proses (Hasibuan et al., 2023).



Gambar 4. From pemindah bukuan

4. Transfer SKN atau kepanjangan dari Sistem Kriring Nasional adalah jenis transaksi yang digunakan untuk transfer uang antar bank, transfer SKN membutuhkan waktu 1 sampai 4 hari di jam oprasional bank (misalnya jika melakukan transfer SKN pada pagi hari kemungkinan akan sampai pada sore hari dan jika melakukan transfer SKN sore hari maka kemungkinan akan sampai pada hari berikutnya), nominal melakukan transfer SKN adalah dibawah 100jt dan biaya yang dikeluarkan Rp.2.900. Nasabah dapat melakukan transfer SKN dengan mengisi Webform untuk mendapatkan kode reservasi dengan langkah sebagai berikut:

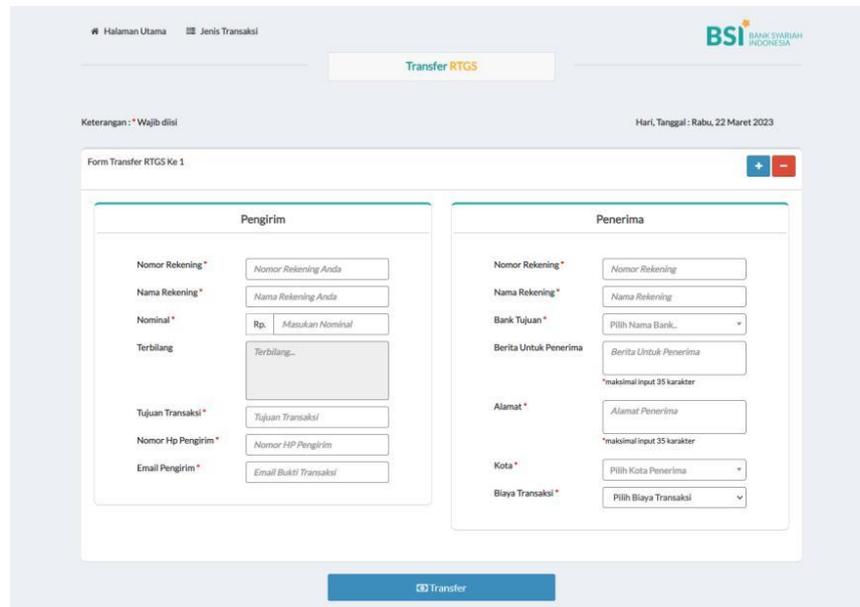
- Mengakses link www.Webform.bankbsi.co.id
- Tekan tombol “Masuk”
- Tekan tombol “Transaksi”
- Pilih menu “Transfer SKN”
- Melengkapi form yang telah disediakan, jika sudah tekan “Transfer SKN” lalu akan muncul kode reservasi
- Setelah mendapat kode reservasi nasabah dapat langsung menunjukkan ke teller dan transaksi akan segera di proses (Hasibuan et al., 2023).



Gambar 5. From transfer SKN

5. Transfer RTGS atau kepanjangan dari Real Time Gross Settlement merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk transfer uang antar bank, transfer RTGS adalah jenis transfer yang cepat dengan waktu hanya 1 sampai 4 jam setelah pengiriman, nominal melakukan transfer RTGS minima 100jt dan biaya yang dikeluarkan Rp. 25.000 hingga Rp. 50.000. Nasabah dapat melakukan transfer RGTS dengan mengisi Webform untuk mendapatkan kode reservasi dengan langkah sebagai berikut:

- Mengakses link www.Webform.bankbsi.co.id
- Tekan tombol “Masuk”
- Tekan tombol “Transaksi”
- Pilih menu “Transaksi RTGS”
- Melengkapi form yang telah disediakan, jika sudah tekan “Transfer RTGS” lalu akan muncul kode reservasi
- Setelah mendapat kode reservasi nasabah dapat langsung menunjukkan ke teller dan transaksi akan segera di proses (Hasibuan et al., 2023).



Gambar 6. From transaksi RTGS

KESIMPULAN

Layanan perbankan menjadi kegiatan yang urgen dalam aktifitasnya yaitu dengan kegiatan transaksi, perbankan ini lebih dikenal dengan sebutan electronic Banking (E-Banking) oleh masyarakat luas. Bank Syariah Indonesia telah melakukan transformasi dengan menerapkan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer ke sesama BSI atau bank lain tanpa perlu menulis slip transaksi secara offline. Nasabah cukup melengkapi pengisian formulir dengan jenis transaksi yang dibutuhkan melalui handphone masing-masing atau bisa melalui tab yang telah disediakan oleh BSI. Dengan mengunjungi Dengan mengunjungi website resmi BSI pada link (<https://Webform.bankbsi.co.id>) nasabah bisa langsung memilih jenis transaksi apa yang dibutuhkan. Ini adalah macam-macam transaksi yang dapat digunakan langsung oleh nasabah pada website resmi Bank Syariah Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada pimpinan dan LPPM Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq' Jember serta seluruh pihak yang telah membantu serta memberi dukungan demi terlaksananya kegiatan ini dengan kelancaran dan keberhasilan pengabdian ini dengan judul "Sosialisasi Penerapan Layanan Digital Melalui Webform studi kasus BSI KCP JEMBER BALUNG"

DAFTAR PUSTAKA

- Fachrozie, R., Zulfita, E., Lubis, M. I., Hazrah, S., Manajemen, P. S., Islam, U., & Sumatera, N. (2022). *Jurnal Ilmu Komputer , Ekonomi dan Manajemen (JIKEM) Analisis Strategi Pemasaran Dalam Memasuki Pemasaran Global (Studi. 2(2), 3809–3816.*
- Fariani, E., Haris Riyaldi, M., & Prihatina Eka Furda, Y. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia. *Al-Akham: Jurnal Syari'ah Dan Peradilan Islam, 1(2), 1–17.* <https://aceh.trimbunnews.com>.
- Hasibuan, R. A., Negeri, I., & Utara, S. (2023). *Peranan Webform BSI Dalam Kemudahan Transaksi Online Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi. 1(2).*
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 11(1), 59–72.* <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Kunaifi, A., Ali Said, A., & Mawardi, A. (2022). Analisis Peluang Bank Syariah Indonesia (Bsi) Menjadi Top 5 Bank Di Indonesia Berdasarkan Kekuatan Aset Dan Visi Misi. *Jurnal Ngejha, 2(1), 219–235.* <https://doi.org/10.32806/ngejha.v2i1.198>



- Niken Larassati, A. F. (2022). *Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. Vol. 4.*
- Nur, R., Rizka, M, E., Firmandani, W., Maria, P, L., Caesar, C, M., (2023). *Jurnal Layanan Masyarakat (Jurnal of Public Service) Digitalization Of MSMEs: Implementation of Product Detail Pages and Digital Financial Management on MSMEs in Bojonegor. vol 7*
- Suhayati, Y. F., Maulina, A. N., & Adji , W. H. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1681–1695. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1054>
- Utama, A. S. (2018). *Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia.* 113–126.
- Yulita, Y., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2021). *Faktor penggunaan layanan digital bsi kcp ipuh* Yulita, Y., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2021). *Faktor penggunaan layanan digital bsi kcp ipuh.*
- Zhara Hafizha, T. A. (2023). *Pengaruh Personal Branding Sumber Daya Insani Perbankan Syariah Terhadap Digitalisasi Banking di Era Industri 4 . 0.* 9(01), 470–479.
www.Webform.bankbsi.co.id Diakses 14 Mei 2023 pukul 09.37