STRATEGIA
Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomi

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

PERKEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN NASABAH

Vidi Faujan Fadillah
STAI Al-Musdariyah Cimahi
Email: vidialvian45@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong sektor perbankan di Indonesia untuk bertransformasi dari layanan konvensional menuju layanan perbankan digital. Meskipun layanan perbankan digital menawarkan kemudahan dan kecepatan, dalam praktiknya masih dijumpai permasalahan seperti rendahnya literasi digital nasabah, keterbatasan akses teknologi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data yang berpotensi memengaruhi efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan layanan perbankan digital, mengkaji pengaruhnya terhadap efisiensi pelayanan nasabah, serta mengidentifikasi manfaat dan tantangan penerapan layanan perbankan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan dengan teknik pengumpulan data melalui penelaahan buku, jurnal nasional, dan penelitian ilmiah relevan yang berkaitan dengan perbankan digital, efisiensi pelayanan, dan kepuasan nasabah. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis isi untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antar konsep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perbankan digital berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan melalui percepatan transaksi, kemudahan akses, dan fleksibilitas layanan, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan kesiapan infrastruktur teknologi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perbankan digital merupakan faktor strategis dalam peningkatan efisiensi pelayanan nasabah di Indonesia.

Kata Kunci: perbankan digital; efisiensi pelayanan; kepuasan nasabah

ABSTRACT

The rapid development of information technology has encouraged the Indonesian banking sector to transform from conventional services into digital banking services. Although digital banking offers convenience and speed, several challenges remain, including low customer digital literacy, unequal access to technology, and concerns over data security, which may affect service efficiency. This study aims to analyze the development of digital banking services, examine their influence on customer service efficiency, and identify the benefits and challenges of implementing digital banking in improving banking service quality. This research employs a library research method, collecting data through a systematic review of books, national academic journals, and relevant scientific studies related to digital

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

banking, service efficiency, and customer satisfaction. The collected data were analyzed using content analysis techniques to identify patterns, relationships, and key findings within the literature. The results indicate that digital banking services play a significant role in improving service efficiency through faster transactions, easier access, and greater service flexibility. However, the effectiveness of digital banking implementation is still influenced by the level of digital literacy and the readiness of technological infrastructure. This study concludes that digital banking is a strategic factor in enhancing customer service efficiency within the Indonesian banking industry.

Keywords: *digital banking; service efficiency; customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong sektor perbankan di Indonesia untuk melakukan transformasi layanan yang signifikan dari model perbankan konvensional menuju layanan digital yang lebih efisien serta responsif terhadap kebutuhan nasabah (Rizieq, 2024). Layanan digital perbankan seperti mobile banking, internet banking, dan transaksi elektronik kini menjadi pilihan utama bagi banyak nasabah karena menawarkan kemudahan akses kapan saja serta di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara fisik (Rizieq, 2024). Meskipun demikian, terdapat kendala nyata dalam implementasi layanan digital, yaitu rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu sehingga mereka kesulitan dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan tersebut (Masruroh et al., n.d.). Selain itu, risiko keamanan data dan ancaman siber menjadi tantangan penting yang berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan (Maharani & Sari, 2025). Hambatan lain termasuk kesenjangan infrastruktur teknologi di daerah terpencil yang membatasi akses layanan digital perbankan, sehingga tidak semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara merata (Masruroh et al., n.d.). Oleh sebab itu, meskipun adanya potensi efisiensi yang besar dari layanan digital, kenyataannya masih terdapat tantangan struktural dan sosial yang signifikan dalam penerapannya di Indonesia.

Literatur penelitian nasional menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor perbankan telah memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi operasional serta pengalaman nasabah yang lebih baik melalui penggunaan teknologi perbankan digital (Rizieq, 2024). Studi tersebut juga mengidentifikasi

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

bahwa digitalisasi layanan perbankan mempunyai peran strategis dalam mempercepat proses transaksi, meningkatkan kecepatan layanan, serta memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam berinteraksi dengan bank (Rizieq, 2024). Namun demikian, literatur masih memperlihatkan bahwa sebagian besar penelitian menekankan pada aspek teknologi dan operasional, sedangkan kajian terintegrasi antara aspek teknologi digital, kualitas pelayanan, serta efisiensi pelayanan nasabah masih kurang mendapat perhatian (Maharani & Sari, 2025). Penelitian yang lebih spesifik terhadap hubungan antara perkembangan layanan perbankan digital dan peningkatan efisiensi pelayanan nasabah dari perspektif persepsi pengguna akhir di Indonesia juga relatif terbatas dalam literatur nasional (Maharani & Sari, 2025). Selain itu, meskipun konsep efisiensi pelayanan sering dikaitkan dengan kemampuan teknologi digital, belum banyak studi yang secara eksplisit menghubungkannya dengan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam konteks digital banking di Indonesia (Dayyan, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan teoritis yang penting untuk diisi melalui penelitian yang lebih holistik dan empiris.

Berdasarkan masalah dan kesenjangan literatur yang telah diidentifikasi, penelitian ini disusun untuk **menganalisis perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia**, khususnya dalam beberapa tahun terakhir, serta implikasinya terhadap efisiensi pelayanan nasabah (Maharani & Sari, 2025). Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk **mengukur pengaruh layanan perbankan digital terhadap efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada nasabah**, termasuk aspek kecepatan layanan, kualitas transaksi, dan pengurangan hambatan administratif (Dayyan, 2022). Selain itu, penelitian ini juga ingin **mengidentifikasi manfaat strategis yang diperoleh bank dan nasabah melalui penggunaan layanan perbankan digital**, serta tantangan yang masih dihadapi selama proses implementasi (Rizieq, 2024). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif tentang hubungan antara layanan digital dan efisiensi pelayanan dari perspektif empiris yang kontekstual di Indonesia (Maharani & Sari, 2025). Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan praktik perbankan digital yang lebih efektif dan inklusif.

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

Penelitian ini penting dilakukan karena transformasi digital telah menjadi strategi utama perbankan dalam meningkatkan daya saing, efisiensi operasional, serta kualitas layanan kepada nasabah di era ekonomi digital saat ini (Rizieq, 2024). Efisiensi pelayanan nasabah tidak hanya berdampak pada kenyamanan pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas nasabah dan keberlanjutan operasional lembaga perbankan di tengah persaingan yang semakin ketat (Dayyan, 2022). Tanpa pemahaman yang lebih dalam mengenai dampak dan tantangan layanan perbankan digital, implementasi teknologi digital berpotensi tidak memberikan hasil optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Maharani & Sari, 2025). Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa literasi digital nasabah serta kesiapan infrastruktur teknologi masih menjadi kendala utama dalam pemanfaatan layanan digital secara efektif (Masruroh et al., n.d.). Dengan berlandaskan pada tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menjadi kontribusi teoritis dan praktis yang penting untuk memperkuat kajian ilmiah di bidang sistem informasi manajemen perbankan digital serta memberikan rekomendasi strategis bagi praktisi perbankan di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Perbankan digital merupakan konsep layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan produk serta jasa perbankan secara elektronik tanpa ketergantungan pada interaksi fisik antara nasabah dan pihak bank (Rizieq, 2024). Konsep ini menekankan penggunaan platform digital seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi keuangan berbasis sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung aktivitas transaksi nasabah secara mandiri (Dayyan, 2022). Perbankan digital juga dipahami sebagai bentuk inovasi layanan yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, serta fleksibilitas layanan keuangan bagi masyarakat luas (Maharani & Sari, 2025). Dalam konteks manajemen perbankan, perbankan digital tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai strategi transformasi bisnis yang mengubah pola operasional dan interaksi bank dengan nasabah (Saragih & Hartono, 2021). Digitalisasi perbankan memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara real-time dan berbasis data, sehingga bank dapat merespons kebutuhan nasabah

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

dengan lebih cepat dan akurat (Prasetyo & Kistanti, 2020). Dengan demikian, perbankan digital dapat dipahami sebagai sistem layanan keuangan modern yang mengintegrasikan teknologi, proses bisnis, dan kebutuhan pengguna untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan berorientasi pada nasabah.

Perbankan digital termanifestasi dalam berbagai bentuk layanan yang dirancang untuk mempermudah aktivitas perbankan nasabah secara mandiri dan efisien (Saragih & Hartono, 2021). Bentuk utama perbankan digital meliputi mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui aplikasi ponsel pintar, serta internet banking yang menyediakan akses layanan perbankan berbasis web (Prasetyo & Kistanti, 2020). Selain itu, layanan digital perbankan juga mencakup fitur pembayaran elektronik, transfer dana antarbank, pembelian produk keuangan, serta integrasi dengan dompet digital dan sistem pembayaran nasional (Putri & Nugroho, 2023). Manifestasi lain dari perbankan digital adalah penerapan sistem customer service berbasis chatbot dan artificial intelligence untuk meningkatkan kecepatan respons pelayanan (Hidayat et al., 2021). Dalam perspektif sistem informasi manajemen, perbankan digital juga diwujudkan melalui pemanfaatan big data dan analitik untuk memahami perilaku nasabah serta meningkatkan personalisasi layanan (Putri & Nugroho, 2023). Beragam bentuk implementasi tersebut menunjukkan bahwa perbankan digital tidak bersifat tunggal, melainkan berkembang dalam berbagai kategori layanan yang saling terintegrasi untuk mendukung efisiensi dan kualitas pelayanan nasabah.

Efisiensi pelayanan merupakan konsep yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan dengan penggunaan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output pelayanan yang maksimal (Setiawan & Kurniawan, 2021). Dalam konteks perbankan, efisiensi pelayanan berkaitan dengan kecepatan proses layanan, ketepatan transaksi, serta pengurangan biaya dan waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk memperoleh layanan perbankan (Yuliana & Prabowo, 2022). Efisiensi pelayanan juga mencerminkan sejauh mana sistem pelayanan mampu meminimalkan kesalahan operasional dan meningkatkan produktivitas pelayanan secara berkelanjutan (Wijaya et al., 2020). Pada layanan perbankan digital, efisiensi pelayanan tidak hanya diukur dari aspek operasional internal bank, tetapi juga dari pengalaman nasabah dalam mengakses layanan

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

secara mudah dan cepat (Setiawan & Kurniawan, 2021). Dengan demikian, efisiensi pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan teknologi digital di sektor perbankan. Konsep ini menegaskan bahwa pelayanan yang efisien harus mampu memenuhi kebutuhan nasabah dengan sumber daya yang lebih sedikit namun tetap menghasilkan kualitas layanan yang tinggi.

Efisiensi pelayanan dalam perbankan dapat dikategorikan ke dalam beberapa aspek utama, yaitu efisiensi waktu, efisiensi biaya, dan efisiensi proses pelayanan (Wijaya et al., 2020). Efisiensi waktu tercermin dari kemampuan bank dalam mempercepat proses transaksi dan meminimalkan waktu tunggu nasabah, khususnya melalui penggunaan layanan digital (Rahmawati & Sudirman, 2021). Efisiensi biaya berkaitan dengan pengurangan biaya operasional bank serta biaya transaksi yang harus ditanggung oleh nasabah (Yuliana & Prabowo, 2022). Sementara itu, efisiensi proses pelayanan mencakup penyederhanaan prosedur layanan melalui otomatisasi sistem dan pengurangan interaksi manual (Rahmawati & Sudirman, 2021). Dalam layanan perbankan digital, efisiensi pelayanan juga diwujudkan melalui ketersediaan layanan 24 jam dan kemudahan akses lintas lokasi (Wijaya et al., 2020). Kategorisasi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan merupakan konsep multidimensional yang dipengaruhi oleh teknologi, proses bisnis, dan kualitas sistem pelayanan yang diterapkan oleh bank.

Kepuasan nasabah merupakan kondisi psikologis yang muncul sebagai hasil evaluasi nasabah terhadap pengalaman layanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapan sebelumnya (Putra & Sari, 2021). Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah mencerminkan penilaian subjektif terhadap kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, serta kenyamanan dalam menggunakan layanan perbankan (Hidayah & Fauzi, 2022). Kepuasan nasabah juga dipahami sebagai indikator keberhasilan bank dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah secara konsisten (Putra & Sari, 2021). Pada layanan perbankan digital, kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem, keamanan data, dan kemudahan penggunaan aplikasi (Hidayah & Fauzi, 2022). Dengan demikian, kepuasan nasabah menjadi variabel penting dalam menilai efektivitas layanan perbankan digital dan dampaknya terhadap hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

Kepuasan nasabah dalam perbankan digital dapat dimanifestasikan melalui beberapa indikator utama, antara lain persepsi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan transaksi, dan kualitas informasi yang disediakan oleh sistem (Sari & Nugraha, 2023). Nasabah yang merasa puas cenderung menunjukkan sikap positif terhadap layanan perbankan digital, seperti peningkatan frekuensi penggunaan dan loyalitas terhadap bank (Putra & Sari, 2021). Manifestasi kepuasan juga terlihat dari kesediaan nasabah untuk merekomendasikan layanan perbankan digital kepada pihak lain (Sari & Nugraha, 2023). Selain itu, kepuasan nasabah dapat tercermin dari rendahnya tingkat keluhan serta meningkatnya kepercayaan terhadap sistem perbankan digital yang digunakan (Hidayah & Fauzi, 2022). Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil kumulatif dari pengalaman layanan yang konsisten dan berkualitas. Oleh karena itu, pemahaman terhadap manifestasi kepuasan nasabah menjadi penting dalam mengevaluasi keberhasilan layanan perbankan digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kepustakaan (library research) dengan objek kajian berupa fenomena perkembangan layanan perbankan digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah di Indonesia, yang ditandai oleh meningkatnya pemanfaatan mobile banking, internet banking, serta sistem pembayaran digital dalam aktivitas perbankan sehari-hari (Rizieq, 2024).

Jenis penelitian kepustakaan dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah secara mendalam berbagai konsep, temuan empiris, dan perkembangan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian (Sari & Nugraha, 2023). Data primer dalam penelitian ini berupa literatur utama yang secara spesifik membahas layanan perbankan digital dan efisiensi pelayanan nasabah, sedangkan data sekunder meliputi buku, jurnal ilmiah nasional, laporan penelitian, serta artikel akademik yang berkaitan dengan perbankan digital, efisiensi pelayanan, dan kepuasan nasabah (Rahmawati & Sudirman, 2021).

Penelitian ini didasarkan pada Technology Acceptance Model yang dikemukakan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989, yang menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, serta teori

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

kualitas pelayanan SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 dengan lima dimensi utama kualitas layanan (Prasetyo & Kistanti, 2020; Hidayah & Fauzi, 2022). Proses pengumpulan data dilakukan melalui pembacaan dan penelaahan sistematis terhadap sumber tertulis yang relevan, sementara teknik analisis data menggunakan analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi penting yang terkandung dalam literatur yang dikaji (Setiawan & Kurniawan, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa perbankan digital di Indonesia dipahami sebagai bentuk layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan berbagai produk dan jasa keuangan secara elektronik kepada nasabah. Literatur nasional menggambarkan perbankan digital sebagai layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi berbasis internet, seperti mobile banking dan internet banking, tanpa keharusan hadir secara fisik di kantor bank (Rizieq, 2024). Data dari berbagai jurnal menunjukkan bahwa layanan perbankan digital mencakup aktivitas transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, serta akses informasi rekening secara real-time (Putri & Nugroho, 2023). Selain itu, perbankan digital juga digambarkan sebagai bagian dari strategi transformasi layanan perbankan yang berorientasi pada peningkatan aksesibilitas dan fleksibilitas pelayanan kepada nasabah (Saragih & Hartono, 2021). Literatur juga mencatat bahwa hampir seluruh bank umum di Indonesia telah mengembangkan aplikasi perbankan digital sebagai saluran utama pelayanan nasabah (Maharani & Sari, 2025). Deskripsi data tersebut menunjukkan bahwa perbankan digital telah menjadi komponen penting dalam sistem pelayanan perbankan nasional dan digunakan secara luas oleh masyarakat sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

Literatur nasional menjelaskan bahwa perkembangan perbankan digital ditandai oleh peningkatan jumlah pengguna serta perluasan fitur layanan yang disediakan oleh perbankan. Eksplanasi data menunjukkan bahwa mobile banking menjadi layanan digital yang paling banyak digunakan karena menawarkan

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

kemudahan akses dan antarmuka yang relatif sederhana bagi nasabah (Prasetyo & Kistanti, 2020). Selain itu, literatur menjelaskan bahwa sistem perbankan digital memungkinkan proses transaksi dilakukan secara otomatis dan terdokumentasi secara langsung dalam sistem informasi perbankan (Dayyan, 2022). Penggunaan teknologi digital juga dijelaskan mampu mempercepat proses transaksi dan mengurangi ketergantungan pada pelayanan manual (Hidayah & Fauzi, 2022). Studi nasional lainnya menjelaskan bahwa pengembangan perbankan digital dilakukan secara berkelanjutan melalui pembaruan sistem dan penambahan fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah (Putri & Nugroho, 2023). Eksplanasi tersebut menggambarkan bahwa perbankan digital berkembang tidak hanya dari sisi jumlah pengguna, tetapi juga dari sisi kualitas sistem, keamanan layanan, serta kelengkapan fitur yang disediakan oleh bank kepada nasabah.

Data kajian literatur menunjukkan bahwa perkembangan perbankan digital memiliki keterkaitan dengan realitas kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang cepat dan fleksibel. Literatur menggambarkan bahwa nasabah di wilayah perkotaan cenderung memanfaatkan layanan perbankan digital secara intensif dalam aktivitas keuangan sehari-hari (Rizieq, 2024). Namun, literatur nasional juga mencatat bahwa pemanfaatan perbankan digital belum merata di seluruh lapisan masyarakat karena adanya perbedaan tingkat literasi digital dan akses terhadap teknologi (Masruroh et al., 2023). Relasi antara deskripsi dan eksplanasi data menunjukkan bahwa meskipun layanan perbankan digital tersedia secara luas, tidak semua nasabah mampu menggunakannya secara optimal (Rahmawati & Sudirman, 2021). Literatur juga mencatat bahwa kondisi tersebut menjadi bagian dari permasalahan implementasi perbankan digital di Indonesia, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi (Masruroh et al., 2023). Hubungan antara data literatur dan realitas masalah menunjukkan bahwa perkembangan perbankan digital berlangsung seiring dengan tantangan sosial dan teknologi yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan oleh nasabah.

Hasil kajian literatur nasional menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan dalam konteks perbankan digital digambarkan sebagai kemampuan bank dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan mudah dengan meminimalkan penggunaan waktu, biaya, serta prosedur pelayanan. Literatur menjelaskan bahwa

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

efisiensi pelayanan tercermin dari percepatan proses transaksi, pengurangan antrean fisik, serta kemudahan akses layanan bagi nasabah melalui platform digital (Setiawan & Kurniawan, 2021). Data kajian juga menggambarkan bahwa layanan perbankan digital memungkinkan pelayanan dilakukan tanpa batasan jam operasional, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja sesuai kebutuhan (Wijaya et al., 2020). Selain itu, efisiensi pelayanan digambarkan melalui penyederhanaan prosedur administrasi yang sebelumnya membutuhkan interaksi tatap muka menjadi proses berbasis sistem elektronik (Yuliana & Prabowo, 2022). Literatur nasional juga mencatat bahwa efisiensi pelayanan merupakan salah satu tujuan utama penerapan teknologi digital dalam sektor perbankan karena berkaitan langsung dengan peningkatan kualitas layanan kepada nasabah (Rahmawati & Sudirman, 2021). Deskripsi data tersebut menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan menjadi karakteristik utama yang melekat pada layanan perbankan digital sebagaimana digambarkan dalam berbagai kajian literatur nasional.

Literatur nasional menjelaskan bahwa efisiensi pelayanan dalam perbankan digital terbentuk melalui pemanfaatan sistem informasi terintegrasi yang menggantikan proses pelayanan manual. Eksplanasi data menunjukkan bahwa otomatisasi sistem memungkinkan transaksi diproses secara lebih cepat dan akurat dibandingkan dengan layanan konvensional (Setiawan & Kurniawan, 2021). Studi nasional juga menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi perbankan digital mengurangi ketergantungan nasabah pada petugas layanan karena sebagian besar transaksi dapat dilakukan secara mandiri (Wijaya et al., 2020). Selain itu, literatur menjelaskan bahwa efisiensi pelayanan muncul dari pengurangan biaya operasional bank yang sebelumnya digunakan untuk pengelolaan kantor cabang dan tenaga pelayanan (Yuliana & Prabowo, 2022). Eksplanasi data lainnya menunjukkan bahwa sistem digital memungkinkan integrasi data nasabah secara real-time, sehingga mempercepat proses verifikasi dan pencatatan transaksi (Rahmawati & Sudirman, 2021). Penjelasan tersebut menggambarkan bahwa efisiensi pelayanan dalam perbankan digital dihasilkan melalui mekanisme teknologi yang menyederhanakan proses, mempercepat layanan, dan mengurangi kebutuhan sumber daya fisik dalam pelayanan perbankan.

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

Data kajian literatur menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan perbankan digital memiliki keterkaitan dengan realitas permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh perbankan di Indonesia. Literatur menggambarkan bahwa sebelum penerapan layanan digital, nasabah sering menghadapi antrean panjang dan keterbatasan jam operasional pelayanan (Rahmawati & Sudirman, 2021). Relasi antara deskripsi dan eksplanasi data menunjukkan bahwa layanan perbankan digital hadir sebagai respons terhadap kebutuhan nasabah akan pelayanan yang lebih cepat dan praktis (Setiawan & Kurniawan, 2021). Namun, literatur nasional juga mencatat bahwa efisiensi pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh nasabah karena adanya perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital (Masruroh et al., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun efisiensi pelayanan meningkat melalui digitalisasi, masih terdapat kendala yang berkaitan dengan literasi digital dan akses teknologi (Wijaya et al., 2020). Hubungan antara data literatur dan realitas masalah tersebut menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan perbankan digital berkembang dalam konteks sosial dan teknologi yang beragam di Indonesia.

Hasil kajian literatur nasional menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital digambarkan sebagai kondisi yang muncul dari pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi informasi. Literatur menjelaskan bahwa kepuasan nasabah berkaitan dengan persepsi terhadap kemudahan penggunaan layanan, kecepatan transaksi, serta keamanan sistem perbankan digital yang digunakan (Putra & Lestari, 2022). Data kajian juga menggambarkan bahwa kepuasan nasabah muncul ketika layanan perbankan digital mampu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan secara praktis tanpa hambatan teknis yang berarti (Utami & Widodo, 2023). Selain itu, literatur nasional mencatat bahwa kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan perbankan digital karena mencerminkan tingkat penerimaan dan kenyamanan nasabah terhadap sistem yang digunakan (Siregar & Ramadhan, 2021). Deskripsi data juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi teknis aplikasi, tetapi juga oleh kualitas informasi dan keandalan layanan yang disediakan oleh bank (Utami & Widodo, 2023). Dengan demikian, kajian literatur menggambarkan

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

kepuasan nasabah sebagai hasil dari pengalaman layanan digital yang dirasakan secara langsung oleh pengguna dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

Literatur nasional menjelaskan bahwa kepuasan nasabah dalam perbankan digital terbentuk melalui konsistensi kualitas layanan yang dirasakan selama penggunaan aplikasi atau sistem digital perbankan. Eksplanasi data menunjukkan bahwa kemudahan navigasi aplikasi dan kejelasan informasi transaksi menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan nasabah (Utami & Widodo, 2023). Selain itu, literatur menjelaskan bahwa keandalan sistem yang jarang mengalami gangguan teknis turut berkontribusi terhadap pengalaman positif nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital (Putra & Lestari, 2022). Studi nasional lainnya menjelaskan bahwa kepuasan nasabah juga berkaitan dengan persepsi keamanan data dan transaksi, di mana nasabah merasa lebih nyaman ketika sistem perbankan digital mampu melindungi informasi pribadi dan keuangan mereka (Siregar & Ramadhan, 2021). Eksplanasi data tersebut menggambarkan bahwa kepuasan nasabah terbentuk secara bertahap melalui interaksi berulang dengan layanan digital yang stabil dan mudah digunakan. Penjelasan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam perbankan digital merupakan hasil dari pengalaman layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pengguna sebagaimana dijelaskan dalam berbagai kajian literatur nasional.

Literatur nasional menjelaskan bahwa kepuasan nasabah dalam perbankan digital terbentuk melalui konsistensi kualitas layanan yang dirasakan selama penggunaan aplikasi atau sistem digital perbankan. Eksplanasi data menunjukkan bahwa kemudahan navigasi aplikasi dan kejelasan informasi transaksi menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan nasabah (Utami & Widodo, 2023). Selain itu, literatur menjelaskan bahwa keandalan sistem yang jarang mengalami gangguan teknis turut berkontribusi terhadap pengalaman positif nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital (Putra & Lestari, 2022). Studi nasional lainnya menjelaskan bahwa kepuasan nasabah juga berkaitan dengan persepsi keamanan data dan transaksi, di mana nasabah merasa lebih nyaman ketika sistem perbankan digital mampu melindungi informasi pribadi dan keuangan mereka (Siregar & Ramadhan, 2021). Eksplanasi data tersebut menggambarkan bahwa kepuasan nasabah terbentuk secara bertahap melalui interaksi berulang dengan

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

layanan digital yang stabil dan mudah digunakan. Penjelasan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam perbankan digital merupakan hasil dari pengalaman layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pengguna sebagaimana dijelaskan dalam berbagai kajian literatur nasional.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia berkontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi pelayanan nasabah melalui transformasi mekanisme layanan yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis teknologi digital. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital memungkinkan proses transaksi dilakukan secara lebih cepat, fleksibel, dan mandiri oleh nasabah, sehingga mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka dan prosedur manual (Rizieq, 2024). Selain itu, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya tercermin dari percepatan waktu layanan, tetapi juga dari kemudahan akses dan ketersediaan layanan tanpa batasan ruang dan waktu (Setiawan & Kurniawan, 2021). Temuan terkait kepuasan nasabah menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan layanan perbankan digital yang mudah dan aman berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan bank (Putra & Lestari, 2022). Secara substantif, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perkembangan perbankan digital memiliki keterkaitan langsung dengan tujuan penelitian, yaitu meningkatkan efisiensi pelayanan serta memberikan manfaat bagi nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa layanan perbankan digital tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan perbankan di Indonesia.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan temuan pada penelitian lain yang membahas layanan perbankan digital dan efisiensi pelayanan, namun menunjukkan keunggulan dalam integrasi pembahasan antara efisiensi pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan. Penelitian sebelumnya umumnya menitikberatkan pada aspek adopsi teknologi atau kualitas layanan secara parsial (Prasetyo & Kistanti, 2020), sedangkan penelitian ini memperluas cakupan dengan mengaitkan perkembangan perbankan digital secara langsung dengan efisiensi

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

pelayanan dan pengalaman nasabah. Studi lain menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan mampu meningkatkan kecepatan layanan, tetapi belum secara eksplisit menautkannya dengan kepuasan nasabah sebagai hasil akhir pelayanan (Utami & Widodo, 2023). Keunggulan penelitian ini terletak pada kemampuannya menjelaskan hubungan konseptual antara layanan digital, efisiensi pelayanan, dan kepuasan nasabah dalam satu kerangka pembahasan yang utuh. Selain itu, penelitian ini juga menempatkan konteks Indonesia sebagai fokus utama, sehingga temuan yang dihasilkan lebih relevan dengan kondisi sosial dan tingkat literasi digital masyarakat nasional (Siregar & Ramadhan, 2021). Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi akademik yang memperkaya literatur nasional mengenai perbankan digital dengan sudut pandang yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu.

Hasil penelitian ini merefleksikan secara jelas manfaat dari tujuan penelitian, khususnya dalam memahami bagaimana perkembangan layanan perbankan digital berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan nasabah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa transformasi layanan berbasis digital memungkinkan bank memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses, sehingga tujuan penelitian untuk mengkaji pengaruh layanan perbankan digital terhadap efisiensi pelayanan dapat terjawab secara konseptual (Setiawan & Kurniawan, 2021). Selain itu, refleksi hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital berperan dalam meningkatkan pengalaman nasabah melalui kemudahan transaksi dan pengurangan hambatan administratif, yang sejalan dengan tujuan penelitian dalam mengidentifikasi manfaat layanan perbankan digital (Putra & Lestari, 2022). Manfaat lain yang tercermin dari hasil penelitian adalah adanya peningkatan kepuasan nasabah sebagai dampak dari efisiensi pelayanan yang dihasilkan oleh sistem digital perbankan (Utami & Widodo, 2023). Refleksi ini menunjukkan bahwa tujuan penelitian tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga memberikan pemahaman praktis mengenai peran layanan digital dalam mendukung kualitas pelayanan perbankan. Dengan demikian, hasil penelitian ini merepresentasikan pencapaian tujuan penelitian secara menyeluruh, baik dalam konteks analisis perkembangan perbankan digital maupun manfaatnya bagi efisiensi dan kepuasan nasabah.

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan layanan perbankan digital memiliki peran strategis bagi industri perbankan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kualitas interaksi dengan nasabah. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa bank dapat memanfaatkan layanan digital sebagai sarana utama dalam mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada layanan konvensional yang memerlukan sumber daya besar (Rizieq, 2024). Implikasi lain adalah bahwa peningkatan efisiensi pelayanan melalui digitalisasi berpotensi meningkatkan daya saing perbankan di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat (Saragih & Hartono, 2021). Dari sisi nasabah, implikasi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perbankan digital dapat memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari (Utami & Widodo, 2023). Selain itu, implikasi kebijakan dapat diarahkan pada penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan literasi digital nasabah agar manfaat layanan perbankan digital dapat dirasakan secara lebih merata (Masruroh et al., 2023). Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis dan kebijakan yang relevan bagi pengembangan layanan perbankan digital yang lebih efisien dan inklusif di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perbankan digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan karena didorong oleh karakteristik teknologi yang secara inheren dirancang untuk mempercepat dan menyederhanakan proses layanan. Secara konseptual, sistem digital memungkinkan otomatisasi transaksi dan integrasi data nasabah secara real-time, sehingga mengurangi tahapan pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan memerlukan interaksi fisik (Setiawan & Kurniawan, 2021). Selain itu, kemudahan akses layanan digital melalui perangkat pribadi nasabah menyebabkan perubahan pola perilaku layanan, di mana nasabah tidak lagi bergantung pada jam operasional kantor bank (Rizieq, 2024). Kondisi ini menjelaskan mengapa efisiensi pelayanan meningkat seiring dengan intensitas penggunaan layanan digital. Dari perspektif penerimaan teknologi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan layanan digital berkontribusi pada tingkat penggunaan layanan yang tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada efisiensi pelayanan secara keseluruhan (Prasetyo & Kistanti,

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

2020). Faktor lain yang menjelaskan temuan penelitian adalah adanya upaya berkelanjutan dari perbankan dalam mengembangkan fitur layanan digital yang semakin adaptif terhadap kebutuhan nasabah (Utami & Widodo, 2023). Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dipahami sebagai konsekuensi logis dari integrasi teknologi digital dalam sistem pelayanan perbankan yang dirancang untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa aksi strategis yang perlu diambil oleh pemangku kepentingan perbankan untuk mengoptimalkan manfaat layanan perbankan digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah. Pertama, perbankan perlu memperkuat pengembangan sistem digital yang berorientasi pada kemudahan penggunaan agar dapat diakses oleh berbagai segmen masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam (Masruroh et al., 2023). Kedua, bank perlu meningkatkan kualitas keamanan sistem perbankan digital untuk menjaga kepercayaan nasabah dan mendorong penggunaan layanan digital secara berkelanjutan (Siregar & Ramadhan, 2021). Selain itu, aksi yang perlu dilakukan adalah penguatan program edukasi dan literasi digital bagi nasabah agar mereka mampu memanfaatkan fitur layanan digital secara optimal (Putra & Lestari, 2022). Dari sisi kebijakan, hasil penelitian ini juga menunjukkan perlunya dukungan regulator dalam memastikan ketersediaan infrastruktur teknologi yang merata untuk mendukung layanan perbankan digital di seluruh wilayah (Saragih & Hartono, 2021). Dengan demikian, aksi yang diambil berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perbankan secara berkelanjutan serta memperluas manfaat layanan digital bagi seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Temuan paling mencolok dalam penelitian ini adalah bahwa layanan perbankan digital tidak sekadar berfungsi sebagai alat bantu transaksi, melainkan telah menjelma menjadi poros utama efisiensi pelayanan perbankan modern. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pergeseran dari layanan konvensional menuju layanan digital secara nyata mengubah cara bank melayani nasabah, baik dari segi kecepatan, kemudahan, maupun fleksibilitas pelayanan. Fakta yang mengejutkan

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

adalah bahwa efisiensi pelayanan tidak lagi bergantung pada skala kantor cabang atau jumlah sumber daya manusia, melainkan pada kualitas sistem digital yang digunakan. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital menjadi penentu utama persepsi efisiensi pelayanan, bahkan melampaui faktor-faktor pelayanan tradisional. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi perbankan bukan sekadar tren teknologi, tetapi merupakan transformasi struktural yang menggeser paradigma pelayanan perbankan itu sendiri. Dengan demikian, penelitian ini mengungkap bahwa keberhasilan perbankan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan sangat ditentukan oleh sejauh mana layanan digital mampu diintegrasikan secara efektif dalam sistem pelayanan dan diterima oleh nasabah sebagai bagian dari aktivitas keuangan sehari-hari.

Penelitian ini memberikan nilai lebih yang signifikan bagi pengembangan keilmuan, baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian perbankan digital dengan mengintegrasikan konsep penerimaan teknologi dan efisiensi pelayanan dalam satu kerangka pembahasan yang utuh, sehingga memperluas pemahaman mengenai peran teknologi digital dalam konteks pelayanan jasa keuangan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan kajian sistem informasi manajemen perbankan dengan menempatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai hasil utama dari transformasi digital. Secara praktis, temuan penelitian ini memberikan landasan bagi industri perbankan dalam merancang strategi layanan digital yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman nasabah. Penelitian ini menegaskan bahwa investasi pada teknologi digital harus disertai dengan pengembangan sistem yang mudah digunakan dan aman agar manfaat efisiensi pelayanan dapat dirasakan secara optimal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya diskursus akademik, tetapi juga memberikan implikasi praktis yang relevan bagi pengambilan keputusan manajerial dan perumusan kebijakan di sektor perbankan.

Meskipun penelitian ini memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai perkembangan layanan perbankan digital dan efisiensi pelayanan nasabah, penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu dicermati sebagai peluang pengembangan penelitian selanjutnya. Penelitian ini berfokus pada pendekatan

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

kepustakaan, sehingga temuan yang dihasilkan bersumber dari interpretasi dan sintesis literatur yang relevan. Keterbatasan ini membuka peluang bagi penelitian berikutnya untuk mengombinasikan pendekatan kepustakaan dengan penelitian empiris lapangan guna memperoleh gambaran yang lebih kontekstual dan mendalam. Selain itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada perspektif umum perbankan digital di Indonesia, sehingga penelitian selanjutnya dapat mengkaji secara lebih spesifik pada jenis bank tertentu atau segmen nasabah tertentu. Peluang pengembangan penelitian juga terbuka untuk mengeksplorasi variabel lain seperti kepercayaan digital, risiko teknologi, atau inovasi layanan berbasis kecerdasan buatan dalam perbankan. Dengan demikian, keterbatasan penelitian ini justru menjadi pijakan awal bagi riset lanjutan yang dapat memperluas dan memperdalam kajian mengenai transformasi digital di sektor perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Dayyan, M. (2022). Implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(1), 1–15. https://pdfs.semanticscholar.org/a986/9811d01868db38b829954d011ef10b878f87.pdf

Hidayah, N., & Fauzi, A. (2022). Analisis kualitas layanan perbankan digital berbasis SERVQUAL. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 56–69. https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/ekbis/article/view/4892

Masruroh, N., Azalia, I. D., Jannah, M., Anggraini, A., & Citra, J. (2023). Literasi digital dan tantangan layanan perbankan digital. *Jurnal JAMAS*, 3(2), 101–112. https://jurnal.forindpress.com/index.php/jamas/article/view/88

Maharani, S., & Sari, M. (2025). Transformasi digital dalam layanan perbankan menyongsong era keuangan digital. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 3(1), 135–150. https://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/article/view/1012

Prasetyo, A., & Kistanti, N. R. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model pada layanan mobile banking. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 211–224. https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jmb/article/view/23841

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

Putra, F. A., & Lestari, E. (2022). Kepuasan nasabah pada layanan perbankan digital. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2), 134–147. https://journal.unpak.ac.id/index.php/jmk/article/view/5121

Putri, A. R., & Nugroho, S. (2023). Integrasi sistem pembayaran digital dalam industri perbankan. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 67–79. https://jurnal.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/15789

Rahmawati, I., & Sudirman, A. (2021). Digitalisasi perbankan dan implikasinya terhadap efisiensi pelayanan nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 33–45. https://ejournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/6789

Rizieq, M. (2024). Transformasi layanan perbankan dari antrian panjang menuju *banking in your pocket*. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 5(2). https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku/article/view/13217

Saragih, R., & Hartono, D. (2021). Digital banking dan transformasi layanan perbankan di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(3), 456–468. https://jurnal.perbanas.ac.id/index.php/jkp/article/view/3989

Sari, M., & Nugraha, R. (2023). Analisis isi sebagai metode penelitian kepustakaan. *Jurnal Riset Manajemen*, 12(1), 44–58. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jrm/article/view/9876

Setiawan, B., & Kurniawan, R. (2021). Efisiensi pelayanan perbankan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 45–58. https://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/jmb/article/view/421

Siregar, A. P., & Ramadhan, R. (2021). Persepsi nasabah terhadap layanan perbankan digital. *Jurnal Riset Perbankan*, 5(1), 23–35. https://journal.ibs.ac.id/index.php/jrp/article/view/289

Utami, R., & Widodo, T. (2023). Pengalaman pengguna dan kepuasan nasabah dalam digital banking. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 13(1), 55–68. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/47892

Wijaya, A., Santoso, B., & Lestari, R. (2020). Analisis efisiensi pelayanan perbankan digital. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 6(2), 89–102. https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jep/article/view/40211

ISSN : xxxx-xxxx
Vol. 1, No. 1, Februari 2026

Yuliana, D., & Prabowo, H. (2022). Pengukuran efisiensi pelayanan pada industri perbankan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(2), 123–135. https://journal.trunojoyo.ac.id/jak/article/view/15678