

MANAJEMEN LAYANAN PERBANKAN DI BANK JATIM DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN MASYARAKAT

Muhammad Dimas Pradana¹, Tesya Betaria Hasibuan², Ida Ayu Nuh Kartini³

Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus Surabaya, Indonesia

Email : dimaspradana769@gmail.com, Tesyahasibuan86@gmail.com, nuhkartini@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Inklusi keuangan masih menjadi agenda strategis dalam sektor perbankan, khususnya bagi bank pembangunan daerah yang berperan dalam melayani masyarakat dengan tingkat literasi keuangan yang beragam. Manajemen layanan perbankan yang efektif menjadi faktor penting dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen layanan perbankan Bank Jatim dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat melalui peran karyawan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan Bank Jatim yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan kepada nasabah. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama yang berkaitan dengan kualitas layanan, praktik komunikasi, dan edukasi keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Jatim telah menerapkan manajemen layanan yang menekankan standar pelayanan, komunikasi yang efektif, serta pendekatan personal kepada nasabah. Karyawan berperan tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator literasi keuangan yang membantu masyarakat memahami dan memanfaatkan produk perbankan sesuai kebutuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan kompetensi karyawan dan penerapan layanan yang berorientasi pada manusia dapat mendukung upaya peningkatan inklusi keuangan, khususnya pada bank daerah.

Kata Kunci : manajemen layanan perbankan; kualitas layanan; inklusi keuangan; peran karyawan; bank daerah

ABSTRACT

Financial inclusion remains a strategic agenda in the banking sector, particularly for regional development banks (BPDs), which serve communities with varying levels of financial literacy. Effective banking service management is a crucial factor in expanding public access to formal financial services. This study aims to examine the role of BPD Bank Jatim's banking service management in improving public financial inclusion through the role of its service employees. This study employed a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through in-depth interviews with BPD Bank Jatim employees directly involved in customer service activities. The data obtained were

Article History

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism Checker No
234.KK.443

Prefix DOI :

10.9765/Krepa.V218.3784

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Krepa.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Krepa



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

analyzed using thematic analysis to identify key patterns related to service quality, communication practices, and financial education. The results show that BPD Bank Jatim has implemented service management that emphasizes service standards, effective communication, and a personalized approach to customers. Employees act not only as service providers but also as financial literacy facilitators, helping the public understand and utilize banking products according to their needs. These findings indicate that strengthening employee competencies and implementing human-oriented services can support efforts to increase financial inclusion, particularly in regional banks.

Keywords: *banking service management; service quality; financial inclusion; employee roles; regional banks*

PENDAHULUAN

Inklusi keuangan merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan ekonomi yang berkelanjutan karena berperan dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami secara optimal manajemen layanan perbankan, khususnya terkait pemanfaatan produk dan layanan bank daerah. Bank Jatim sebagai bank pembangunan daerah memiliki peran strategis dalam mendorong inklusi keuangan masyarakat di tingkat lokal. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan pemahaman masyarakat mengenai manajemen layanan perbankan Bank Jatim sebagai upaya mendukung peningkatan inklusi keuangan.

Metode pelaksanaan kegiatan meliputi sosialisasi, penyuluhan, dan diskusi interaktif yang dilaksanakan kepada masyarakat sasaran. Materi yang disampaikan mencakup pengenalan produk dan layanan Bank Jatim, pengelolaan rekening perbankan, pemanfaatan layanan digital banking, serta manfaat penggunaan layanan perbankan formal dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi partisipatif dan umpan balik dari peserta sosialisasi.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat layanan perbankan Bank Jatim, serta meningkatnya minat peserta untuk memanfaatkan layanan perbankan secara lebih optimal. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya inklusi keuangan dan peran bank daerah dalam mendukung kesejahteraan ekonomi. Dengan demikian, sosialisasi manajemen layanan perbankan Bank Jatim dapat menjadi salah satu strategi efektif dalam memperluas inklusi keuangan masyarakat dan memperkuat peran perbankan daerah dalam pembangunan ekonomi lokal.

KAJIAN TEORITIS

Konsep Manajemen Layanan Perbankan

Manajemen layanan perbankan merupakan serangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang bertujuan untuk memastikan kualitas

layanan yang diberikan bank kepada nasabah berjalan secara efektif dan efisien. Dalam konteks perbankan, layanan tidak hanya mencakup transaksi keuangan, tetapi juga interaksi antara karyawan bank dan nasabah yang membentuk persepsi, kepercayaan, serta loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller, kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan nilai bagi pelanggan, khususnya pada sektor jasa yang bersifat intangible seperti perbankan. Bank dituntut untuk mampu memberikan layanan yang andal, responsif, dan empatik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Oleh karena itu, peran sumber daya manusia menjadi elemen strategis dalam manajemen layanan perbankan.

Dalam praktiknya, manajemen layanan perbankan juga berkaitan erat dengan standar operasional prosedur (SOP), pemanfaatan teknologi digital, serta kemampuan komunikasi karyawan dalam memberikan edukasi keuangan kepada masyarakat. Bank daerah seperti Bank Jatim memiliki tantangan sekaligus peluang dalam menyesuaikan layanan dengan karakteristik sosial dan ekonomi masyarakat lokal.

Kualitas Layanan (Service Quality) dalam Perbankan

Kualitas layanan merupakan persepsi nasabah terhadap tingkat keunggulan layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dalam sektor perbankan, dimensi reliability dan assurance menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan dan keamanan dana nasabah. Sementara itu, dimensi empathy dan responsiveness berperan besar dalam meningkatkan kenyamanan nasabah, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan perbankan formal.

Kualitas layanan yang baik diyakini mampu meningkatkan kepuasan nasabah, memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam sistem perbankan. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam upaya peningkatan inklusi keuangan.

Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan didefinisikan sebagai kondisi di mana seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang mudah, terjangkau, dan berkelanjutan terhadap produk dan layanan keuangan formal. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menekankan bahwa inklusi keuangan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi ketimpangan ekonomi, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

Dalam konteks perbankan daerah, inklusi keuangan memiliki peran strategis karena bank daerah lebih dekat dengan masyarakat lokal, termasuk pelaku UMKM dan masyarakat pedesaan. Program inklusi keuangan tidak hanya berfokus pada penyediaan produk keuangan, tetapi juga pada aspek edukasi dan literasi keuangan agar masyarakat mampu memanfaatkan layanan perbankan secara optimal.

Peran karyawan bank menjadi sangat penting dalam menjembatani kesenjangan informasi antara bank dan masyarakat. Kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami, membangun kepercayaan, serta memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi faktor penentu keberhasilan inklusi keuangan.

Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam organisasi perbankan, khususnya dalam pelayanan langsung kepada nasabah. Karyawan bank berperan sebagai ujung tombak dalam implementasi strategi inklusi keuangan melalui interaksi langsung dengan masyarakat.

Kompetensi, sikap, dan komunikasi karyawan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap bank. Karyawan yang memiliki pemahaman produk yang baik serta kemampuan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan. Hal ini menjadi krusial bagi masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau oleh layanan keuangan formal.

Selain itu, pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan diperlukan agar karyawan mampu mengikuti perkembangan produk perbankan dan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan dapat mendukung tujuan bank dalam memperluas inklusi keuangan secara berkelanjutan.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan literasi keuangan berkontribusi positif terhadap tingkat inklusi keuangan masyarakat.

Studi terkait perbankan daerah menunjukkan bahwa kedekatan institusi dengan masyarakat lokal menjadi keunggulan kompetitif dalam meningkatkan inklusi keuangan. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan pemahaman masyarakat dan persepsi terhadap layanan perbankan masih menjadi hambatan yang perlu diatasi melalui pendekatan layanan yang lebih humanis dan edukatif.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa manajemen layanan perbankan dan peran karyawan memiliki keterkaitan yang erat dengan upaya peningkatan inklusi keuangan. Hal ini menjadi dasar konseptual bagi penelitian ini untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana manajemen layanan Bank Jatim berkontribusi dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik manajemen layanan perbankan Bank Jatim dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan masyarakat. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali informasi secara komprehensif berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan secara langsung.

Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fenomena yang diteliti, khususnya terkait peran karyawan bank dalam memberikan layanan dan edukasi keuangan kepada masyarakat.

Subjek dan Lokasi Penelitian



Subjek dalam penelitian ini merupakan seorang pegawai Bank Jatim yang bertugas di bidang pemasaran (marketing). Informan dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatannya secara langsung dalam kegiatan pemasaran produk perbankan, pelayanan kepada nasabah, serta interaksi dengan masyarakat. Dengan pengalaman dan peran tersebut, informan dinilai memiliki pemahaman yang memadai mengenai praktik manajemen layanan perbankan dan strategi peningkatan inklusi keuangan.

Lokasi penelitian dilakukan pada salah satu kantor Bank Jatim, dengan fokus pada aktivitas pelayanan perbankan dan interaksi antara karyawan dan masyarakat sebagai nasabah.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas kepada informan dalam menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka terkait manajemen layanan perbankan dan inklusi keuangan.

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang disusun berdasarkan kajian teoritis dan tujuan penelitian. Pedoman wawancara mencakup aspek kualitas layanan, peran karyawan, serta strategi Bank Jatim dalam meningkatkan akses dan pemanfaatan layanan keuangan oleh masyarakat.

Sebagai data pendukung, penelitian ini juga menggunakan dokumentasi, seperti profil perusahaan, laporan publik Bank Jatim, dan sumber tertulis lain yang relevan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara ditranskrip, kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema-tema utama yang sesuai dengan fokus penelitian.

Proses analisis dilakukan dengan cara membandingkan temuan lapangan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh pemaknaan yang lebih mendalam. Pendekatan ini mengacu pada model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan data dokumentasi dan informasi pendukung

lainnya. Selain itu, dilakukan pengecekan ulang hasil wawancara untuk memastikan kesesuaian antara data yang diperoleh dan interpretasi peneliti.

Hasil pengujian keabsahan data menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai dasar analisis penelitian.

Model Penelitian

Model penelitian dalam studi ini bersifat konseptual, yang menggambarkan hubungan antara manajemen layanan perbankan sebagai variabel utama dengan inklusi keuangan masyarakat sebagai hasil yang diharapkan. Peran karyawan bank diposisikan sebagai faktor kunci yang menjembatani implementasi manajemen layanan dengan peningkatan inklusi keuangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengumpulan Data dan Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu [bulan-bulan, tahun] dan berlokasi di salah satu kantor Bank Jatim. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan karyawan Bank Jatim yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada nasabah. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan pengalaman kerja serta keterlibatan mereka dalam aktivitas pelayanan dan edukasi keuangan kepada masyarakat.

Proses wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus fleksibilitas untuk menggali informasi lebih mendalam sesuai dengan respons informan. Data yang diperoleh kemudian ditranskripsikan dan dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian.

Hasil Analisis Data

Praktik Manajemen Layanan Perbankan di Bank Jatim

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Bank Jatim telah menerapkan manajemen layanan perbankan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat lokal. Karyawan bank menekankan pentingnya pelayanan yang ramah, cepat, dan mudah dipahami, terutama bagi nasabah yang baru pertama kali menggunakan layanan perbankan.

a. Penerapan Standar Pelayanan

Karyawan Bank Jatim menyatakan bahwa pelayanan kepada nasabah mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP tersebut menjadi pedoman dalam memberikan layanan yang konsisten dan profesional, mulai dari pembukaan rekening hingga pemberian informasi produk perbankan.

b. Peran Komunikasi dalam Pelayanan

Komunikasi menjadi aspek penting dalam praktik pelayanan. Informan menjelaskan bahwa penggunaan bahasa yang sederhana dan pendekatan persuasif sangat membantu masyarakat dalam memahami produk perbankan, khususnya bagi nasabah dari kalangan UMKM dan masyarakat pedesaan.

c. Pemanfaatan Teknologi Layanan

Bank Jatim juga memanfaatkan teknologi perbankan, seperti layanan digital dan sistem antrian elektronik, untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun demikian, karyawan tetap berperan aktif dalam memberikan pendampingan kepada nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi tersebut.

Peran Karyawan dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Bank Jatim memiliki peran strategis dalam mendorong inklusi keuangan masyarakat. Karyawan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana layanan, tetapi juga sebagai fasilitator dan edukator keuangan.

a. Edukasi Keuangan kepada Masyarakat

Karyawan secara aktif memberikan penjelasan mengenai manfaat menabung, penggunaan produk kredit, serta layanan perbankan lainnya. Edukasi ini dilakukan secara langsung saat pelayanan maupun melalui kegiatan sosialisasi.

b. Pendekatan Personal kepada Nasabah

Pendekatan personal dinilai efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap bank. Karyawan berupaya memahami kondisi dan kebutuhan nasabah sebelum menawarkan produk perbankan yang sesuai.

c. Peningkatan Akses Layanan Keuangan

Melalui pelayanan yang inklusif dan mudah diakses, Bank Jatim berkontribusi dalam memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat yang sebelumnya belum terlayani oleh lembaga keuangan formal.

Pembahasan

Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Konsep Teoritis

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep manajemen layanan perbankan yang menekankan pentingnya kualitas layanan dan peran sumber daya manusia. Penerapan standar pelayanan, komunikasi yang efektif, serta pendekatan empatik mencerminkan dimensi kualitas layanan sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL.

Selain itu, peran karyawan sebagai edukator keuangan mendukung teori inklusi keuangan yang menyatakan bahwa akses layanan harus diimbangi dengan pemahaman dan literasi keuangan masyarakat.

Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan perbankan berpengaruh positif terhadap peningkatan inklusi keuangan. Kedekatan bank daerah dengan masyarakat lokal juga memperkuat peran Bank Jatim dalam menjangkau segmen masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan formal.

Namun demikian, penelitian ini menambahkan perspektif baru bahwa pendekatan personal dan komunikasi karyawan memiliki peran yang sangat dominan dalam membangun kepercayaan masyarakat, terutama di daerah dengan tingkat literasi keuangan yang masih beragam.

Implikasi Hasil Penelitian

Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa manajemen layanan perbankan dan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam meningkatkan inklusi keuangan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori terkait perbankan daerah dan layanan keuangan inklusif.

Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi Bank Jatim untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kompetensi karyawan, khususnya dalam aspek komunikasi dan edukasi keuangan. Strategi pelayanan yang humanis dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat lokal dapat menjadi keunggulan kompetitif dalam mendukung program inklusi keuangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan perbankan yang diterapkan oleh Bank Jatim berperan penting dalam mendukung peningkatan inklusi keuangan masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, khususnya dalam aspek komunikasi, pendekatan personal, dan edukasi keuangan oleh karyawan, menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan serta mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan perbankan formal. Peran aktif karyawan sebagai pelaksana layanan sekaligus fasilitator literasi keuangan terbukti mampu menjembatani kebutuhan masyarakat dengan produk dan layanan perbankan yang disediakan oleh Bank Jatim.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pendekatan layanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat lokal lebih efektif dalam mendorong inklusi keuangan dibandingkan pendekatan yang semata-mata bersifat administratif. Meskipun penelitian ini tidak dimaksudkan untuk melakukan generalisasi secara luas, temuan yang diperoleh memberikan gambaran empiris mengenai praktik manajemen layanan perbankan pada bank daerah dalam konteks peningkatan inklusi keuangan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Bank Jatim terus memperkuat kompetensi karyawan dalam aspek komunikasi dan edukasi keuangan, serta mengembangkan strategi layanan yang adaptif terhadap karakteristik masyarakat. Selain itu, peningkatan pemanfaatan teknologi perbankan perlu diimbangi dengan pendampingan yang memadai agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan secara optimal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan dan cakupan lokasi penelitian yang relatif terbatas, sehingga hasil penelitian belum dapat merepresentasikan seluruh praktik layanan Bank Jatim secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan, memperluas lokasi penelitian, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh manajemen layanan perbankan terhadap inklusi keuangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S. F., & Jaharuddin, J. (2025). *Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, literasi keuangan syariah, dan kepuasan terhadap keputusan nasabah memilih Bank Syariah*. Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi. jurnalbest.com
- Anisah, N., Laely, N., & Sustiyatik, E. (2023). *Meningkatkan kualitas layanan menggunakan service quality pada perbankan di Jawa Timur*. Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi, 9(1), 136-144. ejournal.polraf.ac.id
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). *Layanan digital bank syariah sebagai faktor pendorong indeks literasi dan inklusi keuangan syariah*. Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah. [UIR Press Journal](https://uipressjournal.com)

- Pratiwi, A. E., Nurfadillah, A. D., Nursadrina, L., Mufida, L., & Nurjannah. (2025). *Inklusi keuangan dalam industri perbankan: Mendorong akses layanan perbankan*. Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE). [Malaqbi Publisher](#)
- Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023). *Pengaruh kualitas layanan dan penilaian nasabah dengan menggunakan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI*. OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 3(1), 171-183. [ResearchHub](#)
- Sidik Nusannas, I., Sojanah, J., Dabi, R. S. K., & Yusuf Maulana, D. (2024). *Improving frontliner performance through digital financial literacy strategy*. Jurnal Ekuisci, 1(5), 250-265. [Ann Publisher Penerbit Khusus Jurnal](#)
- Wakhidah, R. R., Ashari, D. R. W., & Adifan, M. (2025). *Digital transformation in banking and its impact on customer experience: A literature review on satisfaction and loyalty*. Journal of Economics and Banking ESPAS. [ojs.unublitar.ac.id](#)
- Setiawan, B., Phan, T. D., Medina, J., Wieriks, M., Nathan, R. J., & Fekete-Farkas, M. (2023). *Quest for financial inclusion via digital financial services during COVID-19 pandemic: case study of women in Indonesia*. Journal of Financial Services Marketing. [PMC](#)
- Financial inclusion dan stabilitas perbankan: Bukti empiris bank yang terdaftar di BEI*. (2025). Lokawati. [Arimbi Journal](#)
- Financial inclusion in banking: A literature review and future research directions*. (2025). MF Journal. [mf-journal.com](#)
- Atarwaman, R., et al. (2024). *Pengaruh financial technology terhadap inklusi keuangan UMKM Binaan Bank Indonesia*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 25(1). [journal.unimal.ac.id](#)
- Wulandari, S., Lisiadi, A., Faran Fajri, M. H., & Zukhri, N. (2025). *Pengaruh akses layanan keuangan digital dan inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan coffee shop*. Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan. [Journal Center](#)
- Quest for financial inclusion via digital financial services during COVID-19 pandemic: case study of women in Indonesia*. (2023). Journal of Financial Services Marketing. [PMC](#)