

IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN NASABAH DAN PENGARSIPAN OPERASIONAL PADA BSI KCP SURABAYA MERR 1

Fidiniati Khasanah¹, Indah Respati Kusumasari²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email : fidiniatikhasanah@gmail.com¹, indah_respati.adbis@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan manajemen layanan nasabah dan pengarsipan operasional pada BSI KCP Surabaya Merr 1 berdasarkan pengalaman langsung selama kegiatan magang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, keterlibatan dalam aktivitas operasional layanan, dan dokumentasi operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan nasabah, seperti pembukaan rekening, aktivasi mobile banking BSI BYOND, serta input data transaksi, membutuhkan ketelitian, kecepatan, dan komunikasi efektif. Sementara itu, pengarsipan dokumen Customer Service dan cicil emas dilaksanakan melalui klasifikasi dan penyimpanan sesuai prosedur keamanan data. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi pelayanan dan pengarsipan yang tertata berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional, akurasi data, dan kualitas layanan perbankan syariah.

Kata Kunci : Layanan nasabah, Pengarsipan operasional, Perbankan syariah

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of customer service management and operational filing at BSI KCP Surabaya Merr 1 based on direct experience during an internship. The method used is qualitative descriptive through observation, involvement in operational service activities, and operational documentation. The results of the study show that customer service processes, such as opening accounts, activating BSI BYOND mobile banking, and inputting transaction data, require accuracy, speed, and effective communication. Meanwhile, the filing of Customer Service documents and gold installments is carried out through classification and storage in accordance with data security procedures. These findings confirm that the integration of well-organized services and filing plays an important role in maintaining operational smoothness, data accuracy, and the quality of Islamic banking services.

Keywords: Customer service, Operational archiving, Islamic banking, BSI

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/)

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang berbasis prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang lahir dari penggabungan beberapa bank syariah nasional (PT Bank Syariah Indonesia Tbk,n.d). Sebagai lembaga keuangan yang terus berkembang BSI dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan tepat kepada nasabah, seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan perbankan. Selain itu, perkembangan teknologi digital di sektor perbankan turut mendorong BSI untuk beradaptasi melalui pemanfaatan sistem informasi dan layanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan nasabah.

Salah satu aspek penting dalam operasional perbankan adalah manajemen layanan nasabah. Layanan nasabah yang baik tidak hanya mencerminkan kualitas institusi tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Disisi lain, aktivitas pelayanan tersebut menghasilkan berbagai dokumen administratif menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan perbankan karena berkaitan dengan keterlibatan administrasi, keamanan data nasabah, serta pemenuhan ketentuan internal dan regulasi yang berlaku.

BSI KCP Surabaya Merr 1 sebagai salah satu kantor cabang pembantu Bank Sayariah Indonesia menjalankan berbagai aktivitas pelayanan dan operasional mulai dari pembukaan rekening, pengelolaan transaksi nasabah, investasi, hingga pengarsipan dokumen pendukung lainnya. Dalam pelaksanaannya kegiatan operasional tersebut melibatkan koordinasi antar bagian, pemanfaatan digital sistem, serta pengelolaan dokumen fisik dan digital yang harus dilakukan secara tertip dan sistematis agar operasional cabang dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini disusun untuk menggambarkan bagaimana manajemen layanan nasabah dan pengarsipan operasional diterapkan pada BSI KCP Surabaya Merr 1, serta bagaimana kedua proses tersebut berkontribusi pada efektivitas operasional dan kualitas layanan perbankan syariah.

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan

Menurut Nisa et al. (2024) kualitas layanan yang unggul dapat berperan penting dalam kepuasan serta retensi nasabah. Sedangkan menurut Yanti et al. (2024) kualitas layanan tercermin dari kemampuan bank dalam memahami kebutuhan dan preferensi nasabah, seperti memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif. Pada era digital saat ini, nasabah semakin kritis dan cerdas dalam menentukan bank yang akan digunakan sehingga bank turut untuk bersikap proaktif dalam menawarkan berbagai solusi serta inovasi layanan yang mempermudah transaksi. Kemudahan transaksi, pemanfaatan teknologi, serta kemampuan bank dalam mengikuti perkembangan trend digital menjadi faktor penting dalam eningkatkan kepuasan nasabah, mengingat tuntutan layanan yang serba cepat dan efisien. Bank mampu memberikan layanan unggul tidak hanya dapat meningkatkan loyalitas nasabah tetapi juga memperoleh keunggulan

kompetitif yang kuat, yang pada akhirnya dapat memperkuat reputasi, meningkatkan pangsa pasar, serta memperluas jangkauan layanan secara efektif.

Menurut Sharma et al. (2024) kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi menggunakan model SERVQUAL. Model SERVQUAL didasarkan pada premis bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antar harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan aktual yang diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, maka semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan wujud nyata (tangibles).

1. Dimensi keandalan (reliability) merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu termasuk dalam memenuhi janji serta menyampaikan informasi yang dapat dipercaya.
2. Dimensi daya tanggap (responsiveness) berkaitan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tanggap, baik dalam merespons pertanyaan, menangani keluhan, maupun menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan.
3. Dimensi jaminan (assurance) mencakup kemampuan penyedia layanan dalam membangun kepercayaan melalui profesionalisme, kompetensi, serta penyampaian informasi yang jelas dan tepat.
4. Dimensi empati (empathy) menekankan pada perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan, termasuk kemampuan memahami kebutuhan, mendengarkan keluhan, serta menunjukkan sikap peduli dan empatik.
5. Dimensi wujud nyata (tangibles) berkaitan dengan aspek fisik layanan, seperti fasilitas, peralatan, kebersihan lingkungan layanan, serta penampilan personel yang mencerminkan kualitas layanan secara keseluruhan.

B. Mobile Banking

Pesatnya perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan termasuk pada sektor perbankan. Kondisi ini mendorong penyedia jasa perbankan untuk mengembangkan cara baru dalam memberikan layanan nasabah, salah satunya melalui pemanfaatan mobile banking sebagai sarana transaksi yang bertujuan meningkatkan kemudahan dan efisiensi.

Rianita et al. (2024) menjelaskan bahwa mobile banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal pada perangkat ponsel pintar. Melalui layanan ini nasabah dapat mengakses beragam fitur transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana pembayaran tagihan, hingga membeli produk atau layanan lainnya tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Sejalan dengan hal tersebut, Yuhelmi et al. (2022) menyatakan bahwa mobile banking berfungsi sebagai sarana atau fasilitas layanan perbankan yang disediakan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara lebih praktis melalui penggunaan smartphone. Layanan ini dirancang agar nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi perbankan di Indonesia juga mulai mengembangkan berbagai layanan perbankan elektronik tersebut memberikan manfaat bagi bank dan nasabah. Dari sisi bank penggunaan layanan digital mampu

mengurangi beban operasional serta meningkatkan efisiensi waktu, sementara bagi nasabah layanan ini dapat meminimalkan kebutuhan untuk datang ke kantor cabang sehingga tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga untuk mengantre di Teller maupun Customer Service. Pemanfaatan mobile banking pun memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah, khususnya dari aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan efisiensi transaksi. Layanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja disertai dengan tingkat keamanan serta kerahasiaan data yang terjaga, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah dan memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan perbankan secara keseluruhan.

C. Manajemen Pengarsipan

Manajemen pengarsipan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta pemeliharaan arsip sejak arsip tersebut diciptakan, digunakan, disimpan, hingga pada tahap penyusutan. Hal ini sejalan dengan pendapat Meirinawati et al. (2021) yang menyatakan bahwa pengelolaan arsip harus dilakukan secara sistematis agar arsip dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung kegiatan operasional. Arsip itu sendiri, menurut Alifudin dan Rosyida (2021), merupakan rekaman atau dokumen yang berisi informasi, baik berupa surat, proposal, maupun catatan lainnya yang dihasilkan dari aktivitas manajerial atau operasional suatu instansi. Arsip akan memberikan manfaat maksimal apabila dikelola dengan baik, namun sebaliknya dapat menimbulkan permasalahan apabila pengelolaannya tidak teratur. Berdasarkan tingkat penggunaannya, arsip dibedakan menjadi arsip aktif, arsip inaktif, dan arsip statis. Arsip aktif merupakan arsip yang masih sering digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari, sedangkan arsip inaktif adalah arsip yang tingkat penggunaannya telah menurun namun masih memiliki nilai guna administrasi. Sementara itu, arsip statis adalah arsip yang memiliki nilai historis dan disimpan secara permanen. Pengelompokan arsip tersebut penting dilakukan untuk menentukan sistem penyimpanan dan metode pengelolaan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Nabila et al. (2025) menyatakan bahwa manajemen pengarsipan bertujuan untuk menjamin tersedianya informasi yang cepat, tepat, dan akurat ketika dibutuhkan. Pengelolaan arsip yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja organisasi, mengurangi resiko kehilangan maupun kerusakan, dokumen, serta mendukung kelancaran proses administrasi. Selain itu, sistem pengarsipan yang tertata juga berperan dalam menjaga keamanan data dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, terutama pada sektor perbankan yang memiliki tingkat resiko tinggi dan memaanut akurasi data yang tinggi.

Perkembangan teknologi informasi turut membawa perubahan dalam praktik pengarsipan, dimana pengelolaan arsip tidak lagi terbatas pada sistem manual berbasis dokumen fisik, tetapi juga dilakukan secara digital. Pengarsipan digital memanfaatkan perangkat lunak dan sistem elektronik yang memungkinkan arsip disimpan diakses, serta dikelola dengan lebih efektif dan efisien dibandingkan metode fisik. Penerapan sistem pengarsipan digital dapat mempermudah pencarian dokumen, meningkatkan efisiensi penyimpanan, serta mengurangi kebutuhan ruang fisik. Hal ini menjadi sangat relevan dalam lingkungan perbankan, khususnya dalam pengelolaan dokumen transaksi, data nasabah, dan arsip administratif lainnya yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan akses. Meskipun demikian, pengarsipan digital juga menghadapi sejumlah tantangan,

seperti kebutuhan pelatihan sumber daya manusia, aspek keamanan data, serta kesiangan infrastruktur teknologi yang memadai. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan tuntutan organisasi modern dan perkembangan teknologi, manajemen pengarsipan yang efektif perlu mengintegrasikan sistem pengarsipan fisik dan digital. Integrasi kedua sistem tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga menjamin keutuhan arsip, kemudahan akses informasi, serta mendukung pelaksanaan proses bisnis organisasi secara profesional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis proses manajemen layanan nasabah dan pengarsipan operasional pada BSI KCP Surabaya Merr 1 berdasarkan pengalaman langsung selama kegiatan magang. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai situasi operasional di lapangan melalui pengamatan empiris terhadap aktivitas pelayanan dan administrasi. Pengamatan data dilakukan melalui observasi partisipatif, dimana penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas layanan, seperti pembukaan rekening, pendampingan aktivasi mobile banking BYOND, input data nasabah yang akan bertransaksi, serta kegiatan pengarsipan dokumen Customer Service dan cicil emas. Selain itu, dokumentasi operasional berupa foto kegiatan, formulir layanan, serta catatan administrasi turut digunakan sebagai sumber informasi pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana manajemen layanan nasabah dan pengarsipan operasional diterapkan di BSI KCP Surabaya Merr 1 berdasarkan pengalaman langsung selama pelaksanaan magang. Temuan ini disusun melalui observasi, partisipasi aktif, dan dokumentasi selama empat bulan magang, yang memberikan gambaran faktual mengenai proses layanan dan administrasi operasional perbankan syariah.

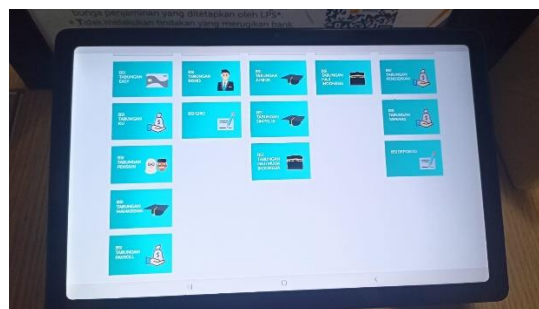
A. Implementasi Layanan Nasabah di Customer Service

Hasil observasi menunjukkan bahwa layanan nasabah pada BSI KCP Surabaya Merr 1 berjalan sesuai alur yang sistematis dan mengikuti standar prosedur operasional. Keterlibatan dalam proses layanan menunjukkan bahwa Customer Service berperan sebagai garda terdepan untuk melayani pembukaan rekening, pengisian formulir, pendampingan aktivasi mobile banking BSI BYOND, aktivasi Qris, serta penyampaian informasi produk kepada nasabah.

Setiap proses pelayanan dimulai dari pengecekan kelengkapan berkas, verifikasi identitas, input data pada sistem BSI, hingga pendampingan nasabah dalam memahami fitur layanan digital. Aktivitas tersebut menuntut ketelitian, kemampuan komunikasi, serta kecepatan dalam memproses kebutuhan nasabah. Selama magang proses pembukaan rekening menjadi kegiatan dominan dimana data nasabah harus dimasukkan secara akurat ke sistem untuk menghindari kesalahan administrasi. Kegiatan pengisian formulir, pembukaan rekening, dan pendampingan aktivasi BYOND sebagai rangkaian kegiatan pelayanan yang konsisten dilakukan setiap hari operasional. Selain itu, aktivasi QRIS juga menjadi bagian dari pelayanan, terutama bagi nasabah pelaku usaha yang membutuhkan fasilitas transaksi digital.

Gambar 1. Pengisian Formulir Layanan Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 2025



Gambar 2. Pembukaan Rekening Melalui Website BSI

Sumber: Data Pribadi, 2025



Gambar 3. Informasi Produk Tabungan Dalam Website BSI

Sumber: Data Pribadi, 2025



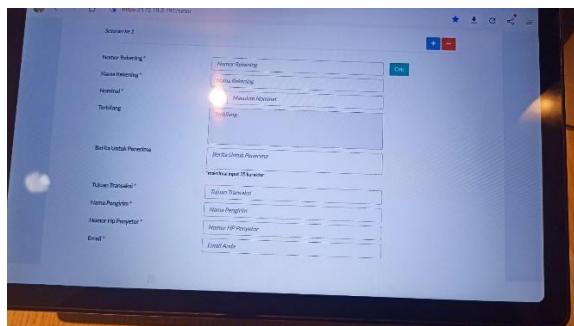
Gambar 4. Memandu Nasabah Mengaktifkan BYOND

Sumber: Data Pribadi, 2025

Temuan ini memperlihatkan bahwa dimensi SERVQUAL seperti responsivitas, jaminan, dan keandalan terlihat nyata pada proses layanan. Misalnya, pegawai harus menjelaskan prosedur dengan jelas, menyelesaikan kebutuhan nasabah secara cepat, serta menjaga keamanan informasi. Pengamatan juga menunjukkan baha kendala teknis seperti keterlambatan munculnya kode transaksi pada website BSI dapat memperlambat pelayanan dan menyebabkan antrean nasabah. Hal ini menunjukkan pentingnya stabilitas sistem digital dalam mendukung kualitas layanan.

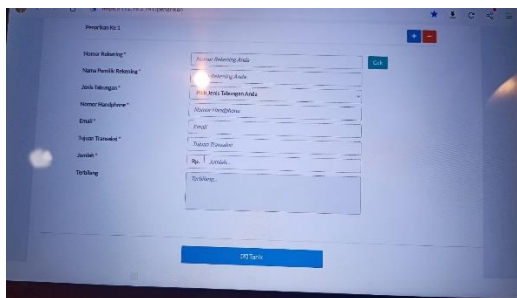
B. Pelaksanaan Administrasi dan Pengelolaan Data

Aspek administrasi menjadi bagian inti dalam operasional cabang, dimana setiap transaksi dan aktivitas layanan nasabah harus dicatat secara akurat. Selama magang peneliti terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi, seperti input data pembukaan rekening, input data nasabah setor atau tarik tunai, pencatatan pada penggantian ATM atau buku tabungan pada buku registrasi, serta pengecekan saldo melalui mesin ATM untuk pemenuhan target cabang.



Gamabar 5. Contoh Form Setor Tunai

Sumber: Data Pribadi, 2025



Gambar 6. Contoh Form Tarik Tunai

Sumber: Data Pribadi, 2025

Proses ini menuntut ketelitian karena kesalahan kecil dapat berdampak pada proses operasional berikutnya. Misalnya, data yang salah akan memperlambat proses verifikasi oleh Teller atau menimbulkan ketidaksesuaian laporan harian cabang. Kegiatan menginput data transaksi sebelum diberikan ke Teller menjadi krusial karena kode transaksi harus ditampilkan dengan benar agar Teller dapat memproses transaksi sesuai SOP. Selama magang, ditemukan bahwa proses administratif berjalan dengan baik namun memerlukan adaptasi cepat terhadap sistem digital dan pemahaman istilah operasional perbankan.

C. Sistem Pengarsipan Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengarsipan operasional di BSI KCP Surabaya Merr 1 dilakukan secara sistematis mengikuti SOP penataan dokumen. Proses pengarsipan dilakukan secara fisik dan digital, pengarsipan dokumen mencakup pemindaian berkas, penataan dokumen Customer service, pengarsipan cicil emas, penyusunan nota transaksi mingguan dan bulanan, serta penyimpanan dokumen penting seperti berita acara pemusnahan kartu ATM.

Dokumen yang diterima dari nasabah akan dipindai terlebih dahulu, kemudian di proses oleh Customer Service, Pencatatan ulang sesuai data diri nasabah, pembubuhan stempel untuk divalidasi, kemudian diberi label sesuai kategori, disusun berdasarkan urutan tanggal, bulan dan tahun, lalu ditempatkan pada rak arsip sesuai ketentuan keamanan data. Proses ini bertujuan menjaga kerapian dokumentasi dan memudahkan pencarian apabila diperlukan untuk audit, verifikasi transaksi, atau pemeriksaan operasional.

Kegiatan pengarsipan cicil emas menjadi salah satu tugas yang dilakukan oleh penulis. Selain itu, penyusunan LPJ dan rekapitulasi dokumen menunjukkan bahwa arsip menjadi bukti legal dan administratif yang penting dalam operasional bank. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pengarsipan berkontribusi besar pada kelancaran operasional cabang. Arsip rapi meminimalkan kesalahan administrasi dan mencatat proses pelayanan apabila dokumen perlu ditinjau kembali. Hal ini sejalan dengan teori manajemen arsip yang menekankan pentingnya klasifikasi, penyimpanan, dan sistem pelacakan dokumen yang efektif.

D. Integrasi Antara Pelayanan dan Pengarsipan

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan nasabah dan pengarsipan operasional merupakan dua aspek yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Setiap aktivitas layanan pasti menghasilkan dokumen yang harus diarsipkan

sebagai bukti transaksi atau data operasional bank. Misalnya, formulir pembukaan rekening menjadi arsip yang harus disimpan setelah data dimasukkan ke dalam sistem. Demikian pula, transaksi setor dan tarik tunai menghasilkan nota yang harus disusun secara berkala.

Integrasi ini terlihat jelas melalui alur kerja pengisian formulir → input data → verifikasi → transaksi → pengarsipan. Temuan ini memperjelas bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi pegawai dengan nasabah, tetapi juga oleh pengelolaan dokumen yang tepat dan sesuai SOP. Sistem yang tertip memungkinkan pelayanan tetap cepat dan akurat meski volume transaksi tinggi. Selain itu, kegiatan marketing seperti gema masjid, pendampingan pembukaan rekening mahasiswa, dan penyebaran kuensiner juga menghasilkan data dan dokumen yang harus di proses secara administratif. Hal ini semakin menegaskan bahwa operasional perbankan modern selalu menggabungkan aspek layanan, pemasaran, dan arsip dalam satu siklus operasional yang terpadu.

KESIMPULAN

Penelitian deskriptif ini menunjukkan bahwa manajemen layanan nasabah dan pengarsipan operasional pada BSI KCP Surabaya Merr 1 telah dilaksanakan secara sistematis dan sesuai dengan prosedur operasional perbankan syariah. Proses pelayanan nasabah yang meliputi pembukaan rekening, pendampingan aktivasi mobile banking BYOND, input data, serta penyampaian informasi layanan, memperlihatkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh ketelitian pegawai, kemampuan komunikasi, serta kecepatan dalam memproses lebutuhan nasabah. Meskipun terdapat beberapa kendala teknis pada sistem, pelayanan secara umum berjalan efektif dan mampu memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna layanan.

Pada aspek administrasi dan pengarsipan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen operasional dilakukan melalui tahapan pemindaian, klasifikasi, penataan, dan penyimpanan yang teratur. Pengarsipan dokumen Customer Service dan cicil emas berperan penting dalam menjaga keamanan data, mendukung proses audit, dan meminimalkan kesalahan administrasi. Pengamatan lapangan memperlihatkan bahwa arsip yang tertata rapi berkontribusi langsung terhadap kelancaran operasional harian dan mempermudah pemantauan transaksi.

Secara keseluruhan, integrasi antara pelayanan nasabah dan pengarsipan operasional membentuk alur kerja yang efisien dan saling melengkapi. Keduanya menjadi elemen penting dalam menjaga kualitas layanan perbankan syariah pada tingkat cabang. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan operasional tidak hanya ditentukan oleh interaksi pegawai dengan nasabah, tetapi juga oleh ketertiban administrasi dan konsistensi penerapan prosedur. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan praktik layanan dan manajemen arsip pada lembaga keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifudin, M. I., & Rosyida, S. (2021, Desember). *Sistem Informasi Manajemen Arsip Elektronik (E-Arsip) berbasis Web Pada Marcom BSI Group*, Vol.9 No. 2, Halaman 99-106.

- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021, Juli). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI*, Vol. 1 No. 1.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2021, September 19). *Manajemen Kearsipan untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Efisien*.
- Nabila, B., Wahono, P., & Rachmadania, R. F. (2025, Juni). *Analisis Manajemen Arsip Elektronik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang*, Vol. 20 No 2.
- Nisa, F. D., Arumsari, N. R., & Karatri, R. H. (2024, Januari 1). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Keputusan Nasabah Sebagai Variable Intervening pada Bank BJKK Cabang Dewe*, Vol. 04.
- PT Bank Syariah Indonesia T.bk. (n.d.).
- Rianita, G., & Fasa, M. I. (2024, Oktober 5). *Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital*, Vol. 1 No 5.
- Setyawan, D. A. F. (2023, Agustus 29). *Pengaruh Kualitas Layanan Produk dan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Region Surabaya*.
- Sharma, V., Jangkir, K., Gupta, M., & Aboga, R. R.-. (2024). *Internasioanl Journal of Information*.
- Yanti, F. (2025, Mei 7). *Pola Komunikasi Customer service Bnak Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Suska Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*.
- Yanti, s. E., Harianja, T. D. N. R., Wirakusuma, A., & Saleh, M. Z. (2024, November 21). *Analisis Kualitas Layanan dan Dampak Terhadap Keputusan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA)*, Volume 2, Nomor 4.
- Yuhelmi, Trianita, M., Kamela, I., & Rosha, Z. (2022, Juni 16). *Peran Literasi Keuangan Dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Mobile Banking*, Vol. 2 No.1.