

**PENERAPAN TEKNOLOGI *DIGITAL MOBILE* DALAM PELAYANAN NASABAH
PRODUK DIGI BANK BJB INDRAMAYU**

Disusun oleh:

Shafa Izdillah

Pembimbing:

Dr. Yudi Wahyudin Suwandi, SE., M.Si.,

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan teknologi *digital banking* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada produk bjb DIGI di Bank bjb Cabang Indramayu. Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan teknologi digital yang mendorong perbankan untuk menyediakan layanan cepat, efisien, dan mudah diakses, termasuk melalui aplikasi *mobile banking*. Data Bank bjb tahun 2023 menunjukkan bahwa penggunaan bjb DIGI meningkat 30% dalam satu tahun terakhir, terutama di kalangan nasabah usia 17–30 tahun. Layanan ini dimanfaatkan untuk berbagai transaksi seperti transfer, QRIS, *e-wallet*, dan pembayaran tagihan. Namun, tantangan tetap ada, ditandai dengan rating aplikasi di App Store sebesar 3,4/5, yang mengindikasikan masih terdapat kendala pada antarmuka pengguna dan akses digital di daerah. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan kuesioner kepada 30 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas nasabah memberikan respon positif terhadap implementasi layanan ini, meskipun masih terdapat hambatan seperti masalah jaringan dan literasi digital. Solusi yang diusulkan meliputi peningkatan edukasi digital, penyederhanaan antarmuka aplikasi, serta penguatan infrastruktur jaringan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di wilayah dengan karakteristik seperti Indramayu.

Kata kunci: Digital banking, bjb DIGI, mobile banking, kepuasan nasabah, Indramayu

***IMPLEMENTATION OF DIGITAL MOBILE TECHNOLOGY IN CUSTOMER SERVICE
FOR DIGI PRODUCT AT BANK BJB INDRAMAYU***

Written by :

Shafa Izdillah

Advisor :

Dr. Yudi Wahyudin Suwandi, SE., M.Si.,

ABSTRAC

This study examines the implementation of digital banking technology in improving customer service for the bjb DIGI product at Bank bjb Indramayu Branch. The background of this research is the development of digital technology that encourages banks to provide fast, efficient, and easily accessible services, including through mobile banking applications. Bank bjb's 2023 data shows that the use of bjb DIGI increased by 30% in the past year, especially among customers aged 17–30. This service is used for various transactions such as transfers, QRIS, e-wallets, and bill payments. However, challenges remain, as indicated by the App Store rating of 3.4/5, suggesting issues with user interface and digital access in certain areas. This research employed observation, interviews, and questionnaires with 30 respondents.

The findings indicate that most customers responded positively to the service implementation, although obstacles such as network issues and digital literacy persist. Proposed solutions include enhancing digital education, simplifying the app interface, and strengthening network infrastructure, aiming to increase customer satisfaction in regions with characteristics similar to Indramayu.

Keywords: Digital banking, bjb DIGI, mobile banking, customer satisfaction, Indramayu