

## Pendampingan Pemanfaatan JConnect Mobile dan Jatim Code untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bank Jatim Cabang Kraksaan

Ahmad Junaidi<sup>1</sup>, Sebtian Bayu Arif Firmansyah<sup>2</sup>, Muh Hammzah<sup>3</sup>, Imron Hidayat<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Nurul Jadid, Indonesia

Received : 17 Oktober 2025, Revised : 22 Oktober 2025, Published : 1 November 2025

### Corresponding Author

Nama Penulis: Ahmad Junaidi

E-mail: [jhunkaro68@gmail.com](mailto:jhunkaro68@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan layanan perbankan digital menuntut adanya peningkatan literasi dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking. Bank Jatim Cabang Kraksaan menghadapi tantangan rendahnya pemahaman nasabah dalam memanfaatkan aplikasi JConnect Mobile dan Jatim Code, sehingga diperlukan strategi pendampingan untuk memperkuat adopsi layanan digital. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman teknis dan kepercayaan nasabah melalui pendampingan langsung, demonstrasi penggunaan aplikasi, serta diskusi terkait keamanan dan fitur utama. Metode pelaksanaan dilakukan selama satu bulan dengan empat kali pertemuan, masing-masing berdurasi rata-rata 30 menit, melibatkan nasabah yang dipilih berdasarkan kebutuhan dan kesediaan mengikuti program. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada kemampuan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi, mulai dari instalasi, registrasi, hingga melakukan transaksi keuangan secara mandiri. Selain keterampilan teknis, pendampingan juga berhasil menumbuhkan kesadaran akan pentingnya keamanan digital, seperti penggunaan kata sandi yang kuat dan kewaspadaan terhadap potensi penipuan daring. Dengan demikian, kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital, memperkuat kepercayaan nasabah, serta mendukung loyalitas terhadap layanan perbankan berbasis teknologi. Kegiatan serupa direkomendasikan untuk dilaksanakan secara rutin agar inklusi keuangan dan transformasi digital di Bank Jatim Cabang Kraksaan dapat terus berkembang secara berkelanjutan.

**Kata kunci** - pendampingan, digital banking, JConnect Mobile, Jatim Code, kepercayaan nasabah

### Abstract

The development of digital banking services requires increased literacy and customer trust in utilizing mobile banking applications. Bank Jatim Kraksaan Branch faces the challenge of low customer understanding in using the JConnect Mobile and Jatim Code applications, thus necessitating an assistance strategy to strengthen digital service adoption. This program aims to enhance customers' technical competence and trust through direct mentoring, application usage demonstrations, and discussions on security and key features. The implementation method was carried out over one month with four scheduled sessions, each lasting an average of 30 minutes, involving customers selected based on their needs and willingness to participate. The results showed a significant improvement in customers' ability to operate the applications, from installation, registration, to conducting financial transactions independently. In addition to technical skills, the mentoring program successfully raised awareness of the importance of digital security, such as the use of strong passwords and vigilance against potential online fraud. Therefore, this activity proved effective in increasing digital literacy, strengthening customer trust, and fostering loyalty toward technology-based banking services. Similar programs are recommended to be conducted regularly so that financial inclusion and digital transformation at Bank Jatim Kraksaan Branch can continue to grow sustainably.

**Keywords** - mentoring, digital banking, JConnect Mobile, Jatim Code, customer trust

**How To Cite :** Junaidi, A., Firmansyah, S. B. A., Hammzah, M., & Hidayat, I. (2025). Pendampingan Pemanfaatan JConnect Mobile dan Jatim Code untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bank Jatim Cabang Kraksaan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 1405 - 1411. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.632>

**Copyright** ©2025 Ahmad Junaidi, Sebtian Bayu Arif Firmansyah, Muh Hammzah, Imron Hidayat

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam industri perbankan, khususnya melalui penerapan layanan digital banking yang memungkinkan transaksi dilakukan lebih cepat, efisien, dan fleksibel (Hernández-González et al., 2025). Digital banking tidak hanya menghadirkan kemudahan akses, tetapi juga menjadi inovasi layanan yang meningkatkan pengalaman nasabah dalam bertransaksi dan memperluas jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat (Hairunnisa et al., 2019). Faktor kepercayaan menjadi aspek fundamental dalam penerimaan layanan digital, karena tanpa adanya kepercayaan, nasabah cenderung enggan memanfaatkan teknologi baru yang ditawarkan oleh perbankan. Keamanan, kenyamanan, dan persepsi kemudahan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan berbasis digital (Suryani, 2020). Di sisi lain, adopsi layanan perbankan digital berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya terbatas aksesnya terhadap layanan perbankan konvensional (Fitria et al., 2021). Perceived usefulness, ease of use, trust, and rewards memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku penggunaan digital banking di Indonesia (Kurniawan et al., 2024). Oleh karena itu, literasi digital dan pemahaman terhadap manfaat layanan menjadi faktor pendukung utama yang dapat mendorong peningkatan kepercayaan serta keberlanjutan penggunaan layanan digital banking dalam jangka Panjang (Roza & Salsabila, 2022). Oleh karena itu hal harus dipertahankan atau bahkan bisa dikembangkan untuk kemajuan industri perbankan khususnya Bank Jatim Kraksaan.

Bank Jatim perlu memperkuat strategi pendampingan dan edukasi nasabah guna mengatasi resistensi terhadap layanan digital serta meningkatkan keamanan persepsi dan kepercayaan pengguna. Hal ini sangat penting karena kualitas layanan elektronik (e-service quality) dan kepercayaan elektronik (e-trust) secara nyata berpengaruh terhadap loyalitas digital banking. Selain itu, kepuasan nasabah bersama keperc (Paramadana et al., 2025) ayaan juga memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas, menunjukkan bahwa tanpa dukungan kepercayaan, investasi dalam infrastruktur digital saja kurang efektif. Penelitian lain juga mengemukakan bahwa kualitas layanan mobile banking serta digital marketing berdampak pada loyalitas pelanggan melalui brand trust, yang menunjukkan perlunya strategi komunikasi dan promosi yang transparan serta aman (Lumbantobing et al., 2025). Keamanan persepsi aplikasi dan trust institusional juga menjadi faktor penting dalam niat pengguna untuk menerima dan menggunakan mobile banking (Apau & Lallie, 2022). Di samping itu, studi pada perbankan digital modern menunjukkan bahwa dukungan teknologi, persepsi risiko, dan kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah (Andriani et al., 2024). Dengan demikian, pendampingan Bank Jatim yang dirancang baik harus tidak hanya fokus pada aspek teknis aplikasi, tetapi juga membangun reputasi kepercayaan dan menanggapi kekhawatiran nasabah terkait keamanan dan manfaat layanan digital.

Bank Jatim Kraksaan menghadapi urgensi nyata untuk mempercepat adopsi digital banking karena rendahnya literasi digital dan resistensi terhadap teknologi di kalangan nasabah dapat membatasi efektivitas layanan digital serta menghambat inklusi keuangan di tingkat lokal (Ridwan et al., 2025). Di banyak bank daerah, pendampingan langsung kepada nasabah menjadi kunci meningkatkan pemahaman dan penggunaan layanan digital, terutama di wilayah dengan akses infrastruktur dan edukasi yang belum merata (Banking et al., 2024). Literasi finansial dan literasi digital terbukti secara signifikan memengaruhi adopsi mobile banking, sehingga tanpa intervensi edukatif, potensi pertumbuhan transaksi digital sulit dicapai (Wardani et al., 2025). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital berpotensi menimbulkan persepsi risiko tinggi terhadap keamanan, sehingga menghambat intensitas penggunaan layanan digital (Deswita & Hidayat, 2025). Digital banking juga terbukti sebagai faktor mendorong inklusi keuangan, namun untuk benar-benar inklusif, bank harus memastikan bahwa masyarakat di semua segmen, termasuk yang belum melek teknologi, bisa mengakses dan memanfaatkan layanan secara aman (Nasir Tajul Aripin et al., 2022). Oleh karena itu, pendampingan yang sistematis, edukasi berkelanjutan, serta monitoring penggunaan layanan menjadi sangat penting untuk menjawab tantangan adopsi, membangun kepercayaan nasabah, dan memastikan layanan digital bisa digunakan secara merata di wilayah Cabang Kraksaan.

Tujuan dari kegiatan pendampingan ini adalah untuk meningkatkan kompetensi teknis karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan dalam pemanfaatan aplikasi JConnect Mobile dan Jatim Code, sehingga karyawan mampu mengoptimalkan layanan digital bank secara efektif dan efisien. Pendampingan ini juga diarahkan untuk memperkuat pemahaman karyawan mengenai keamanan digital, mengatasi hambatan penggunaan aplikasi, serta mendorong kepercayaan internal terhadap sistem digital perbankan. Hal ini penting karena digitalisasi terbukti berpengaruh terhadap efektivitas dan produktivitas kerja pegawai (dewi, 2020). Selain itu, pengembangan kompetensi melalui pendampingan internal merupakan strategi penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor perbankan (Rismawati et al., 2025). Pelatihan dan digitalisasi layanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan perbankan kepada nasabah (Apaua & Lallie, 2022). Lebih jauh, dukungan teknologi dan penerapan sistem digital terbukti mampu memperkuat kepercayaan serta mendukung keberlanjutan layanan perbankan berbasis aplikasi (Andriani et al., 2024). Dengan demikian, tujuan pendampingan ini bukan hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pembangunan kepercayaan, peningkatan keterampilan, dan penguatan peran karyawan dalam mendukung transformasi digital perbankan di Bank Jatim Cabang Kraksaan.

## **METODE**

### **1. Waktu dan Tempat Kegiatan**

Kegiatan pendampingan dilaksanakan pada tanggal 04 Agustus hingga 25 September di Bank Jatim Cabang Kraksaan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kebutuhan internal bank dalam mengoptimalkan layanan digital melalui aplikasi JConnect Mobile dan Jatim Code.

### **2. Khalayak Sasaran/Mitra**

Mitra dalam kegiatan ini adalah nasabah Bank Jatim Cabang Kraksaan yang menjadi pengguna langsung layanan digital. Nasabah dipilih sebagai khalayak sasaran karena tingkat pemahaman dan kepercayaan mereka terhadap layanan digital masih perlu diperkuat agar tercipta loyalitas dan peningkatan penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi.

### **3. Metode Pendekatan**

Metode yang digunakan adalah pendampingan, yaitu dengan memberikan bimbingan secara langsung dalam proses penggunaan aplikasi JConnect Mobile dan Jatim Code. Pendampingan ini dilakukan melalui interaksi tatap muka, demonstrasi penggunaan aplikasi, serta diskusi terkait hambatan dan solusi yang dihadapi nasabah

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pendampingan dilakukan secara terjadwal dengan intensitas satu kali per minggu selama satu bulan penuh, sehingga total terdapat 4 kali pertemuan dengan durasi rata-rata 30 menit pada setiap sesi dengan 1 atau 2 nasabah Bank Jatim Cabang Kraksaan yang dipilih sebagai mitra berdasarkan kebutuhan serta kesediaan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap layanan digital. Tingkat partisipasi nasabah dapat dikatakan cukup baik, ditunjukkan melalui kehadiran yang konsisten serta keterlibatan aktif dalam sesi tanya jawab, diskusi, maupun praktik langsung penggunaan aplikasi. Materi yang diberikan mencakup pengenalan fungsi aplikasi, prosedur instalasi, pemahaman terhadap fitur utama, hingga simulasi transaksi keuangan menggunakan JConnect Mobile dan Jatim Code. Selain aspek teknis, pendampingan juga menekankan pentingnya keamanan digital, antara lain menjaga kerahasiaan data pribadi, penggunaan sandi yang kuat, serta kewaspadaan terhadap potensi penipuan online. Dengan pendekatan ini, kegiatan pendampingan tidak hanya membekali nasabah dengan keterampilan teknis, tetapi juga membangun kesadaran dan kepercayaan terhadap layanan digital, sehingga dapat menjadi fondasi penting dalam meningkatkan loyalitas serta partisipasi aktif nasabah dalam pemanfaatan produk digital Bank Jatim Cabang Kraksaan.



**Gambar 1.** Foto J-Connect & Jatim Code

Hasil dari kegiatan pendampingan ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah terhadap aplikasi JConnect Mobile dan Jatim Code mengalami peningkatan yang cukup signifikan, terlihat dari kemampuan mereka dalam mengoperasikan fitur-fitur utama seperti instalasi aplikasi, registrasi, pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pemanfaatan kode pembayaran secara mandiri tanpa mengalami kesulitan berarti. Jika pada awal kegiatan sebagian besar nasabah masih ragu dan kurang familiar dengan tata cara penggunaan aplikasi, maka setelah mengikuti pendampingan mereka mampu melakukan transaksi baik melalui simulasi maupun praktik nyata dengan tingkat keberhasilan yang tinggi. Literasi keuangan dan digital berpengaruh signifikan terhadap adopsi mobile banking, di mana rendahnya literasi dapat meningkatkan persepsi risiko transaksi digital (Deswita & Hidayat, 2025). Peningkatan pemahaman ini berjalan seiring dengan tumbuhnya rasa percaya nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan digital Bank Jatim, di mana kekhawatiran mengenai risiko kebocoran data maupun penipuan daring dapat ditekan melalui edukasi tentang pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pribadi, penggunaan kata sandi yang kuat, serta pemanfaatan fitur keamanan yang tersedia. Dengan demikian, kegiatan pendampingan ini tidak hanya berhasil meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat keyakinan nasabah dalam menggunakan layanan digital secara berkelanjutan, yang pada akhirnya diharapkan mampu mendukung loyalitas serta memperluas partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital Bank Jatim Cabang Kraksaan.



**Gambar 2.** pendampingan penggunaan JConnect Mobile

Peningkatan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap JConnect Mobile dan Jatim Code menunjukkan bahwa literasi digital berperan penting dalam mempercepat adopsi layanan perbankan berbasis teknologi. Pemahaman teknis yang baik mendorong nasabah untuk lebih mudah menerima

inovasi layanan, sedangkan tumbuhnya rasa percaya terhadap keamanan aplikasi menjadi dasar bagi terbentuknya loyalitas jangka panjang. Kepercayaan dan kualitas layanan mobile banking berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah, yang kemudian menentukan loyalitas (Nia Puji Agustin, Ishma Amelia, 2023). Kegiatan pendampingan yang dilakukan secara langsung melalui praktik, simulasi, dan diskusi terbukti efektif dalam mengurangi keraguan serta mengatasi hambatan penggunaan teknologi, khususnya di kalangan masyarakat yang sebelumnya kurang familiar dengan layanan digital. Hasil ini sejalan dengan berbagai temuan penelitian yang menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital perbankan tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh strategi edukasi dan komunikasi yang mampu membangun keyakinan nasabah. Dengan demikian, pendampingan berkelanjutan perlu terus diperkuat agar Bank Jatim Cabang Kraksaan dapat mengoptimalkan penerapan layanan digital sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah di era perbankan modern. Kepercayaan, pemahaman teknologi, dan dukungan jaringan terbukti berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan digital banking di masyarakat pedesaan (Basory et al., 2023).

Hasil kegiatan ini sejalan dengan temuan penelitian Hernández-González et al. (2025) dan Suryani (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan serta persepsi kemudahan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital banking, juga kualitas layanan dan fenomena FOMO berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan bank digital, dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi (Pandawa, 2025). Peningkatan pemahaman teknis yang diperoleh nasabah melalui pendampingan mendukung pandangan Hairunnisa et al. (2019) dan Fitria et al. (2021) bahwa literasi digital berkontribusi pada perluasan akses layanan perbankan sekaligus memperkuat inklusi keuangan masyarakat. Selanjutnya, hasil ini juga mengonfirmasi temuan Andriani et al. (2024) bahwa dukungan teknologi dan edukasi secara signifikan memengaruhi loyalitas nasabah, serta penelitian Apaua & Lallie (2022) yang menekankan pentingnya keamanan persepsi aplikasi dalam membangun *trust institusional*. Dengan demikian, kegiatan pendampingan yang dilakukan di Bank Jatim Cabang Kraksaan membuktikan bahwa kombinasi antara edukasi, dukungan teknologi, dan pendekatan personal kepada nasabah mampu menciptakan pemahaman yang lebih baik sekaligus meningkatkan kepercayaan, yang pada akhirnya selaras dengan hasil penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan *digital banking*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pendampingan pemanfaatan JConnect Mobile dan Jatim Code di Bank Jatim Cabang Kraksaan berhasil meningkatkan pemahaman teknis nasabah dalam mengoperasikan aplikasi serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap keamanan layanan digital. Adopsi *digital banking*, kepercayaan pada fintech, persepsi keamanan, dan kepuasan nasabah secara kolektif meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Nasabah yang sebelumnya ragu dan kurang familiar dengan penggunaan teknologi perbankan kini lebih percaya diri dalam melakukan transaksi digital secara mandiri, baik melalui simulasi maupun praktik nyata. Peningkatan pemahaman dan kepercayaan ini membuktikan bahwa pendampingan langsung, yang dikombinasikan dengan edukasi mengenai keamanan digital, merupakan strategi efektif untuk mendorong adopsi layanan perbankan berbasis teknologi sekaligus memperkuat loyalitas nasabah. Hasil ini juga menegaskan bahwa transformasi digital di sektor perbankan tidak hanya bergantung pada kualitas aplikasi, tetapi juga pada kemampuan institusi dalam memberikan edukasi, membangun *trust*, dan memberdayakan nasabah agar siap beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Agar capaian pendampingan ini berkelanjutan, Bank Jatim Cabang Kraksaan disarankan untuk melaksanakan kegiatan serupa secara rutin dengan cakupan peserta yang lebih luas, sehingga semakin banyak nasabah yang mendapatkan pemahaman mendalam mengenai layanan digital. Selain itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai perkembangan keterampilan serta tingkat kepercayaan nasabah, sekaligus menjadi dasar perbaikan layanan di masa mendatang. Pengembangan materi edukasi berbasis kebutuhan nasabah, seperti panduan digital yang sederhana maupun sosialisasi melalui media interaktif, juga penting untuk mempermudah pemahaman. Di samping itu, keterlibatan karyawan sebagai pendamping perlu terus diperkuat melalui pelatihan internal, agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan responsif terhadap permasalahan nasabah. Dengan adanya kesinambungan strategi edukasi dan pendampingan, diharapkan transformasi digital Bank Jatim tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperluas inklusi keuangan masyarakat di wilayah Kraksaan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bank Jatim Cabang Kraksaan yang telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan pendampingan ini. Apresiasi juga diberikan kepada para nasabah yang bersedia menjadi mitra serta berpartisipasi aktif selama proses pendampingan berlangsung. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga disampaikan kepada Dosen Pendamping Lapangan (DPL) yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama kegiatan berlangsung, sehingga pelaksanaan pengabdian ini dapat berjalan dengan baik. Tidak lupa, penulis juga berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan lancar dan memberikan manfaat bagi mitra maupun pelaksana kegiatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M., Ilaahi, S., Rofianto, W., & Wardani, D. (2024). Penerapan Dukungan Teknologi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Banking Super-APP Platform. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 79–98. <https://doi.org/10.35384/jkp.v21i1.608>
- Apaua, R., & Lallie, H. S. (2022). *Measuring User Perceived Security of Mobile Banking Applications*. 1–36.
- Banking, D., Usage, S., Bpd, B., Capem, B., Badung, P., Bank, D., Bali, B. P. D., Program, T. I., Bali, B. P. D., Kunci, K., Pendampingan, A., Layanan, P., Digital, P., Bpd, B., Capem, B., Badung, P., Bank, M., Bali, B. P. D., Praktek, P., ... Kunci, K. (2024). *digital banking, customer assistance, digital literacy, technology adoption*. 05(02), 176–183.
- Basory, H. A., Manalu, S., & Saputri, D. A. (2023). The Influence of Trust, Technology Understanding, and Interconnected Network on the Digital Banking Services Usage in Pujiharjo Village, Tirtoyudo Subdistrict. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 3(4), 1235–1250. <https://doi.org/10.55927/ijba.v3i4.5159>
- Deswita, S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekobistek*, 14(1), 69–76. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v14i1.931>
- dewi, puspita. (2019). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap efektivitas dan produktivitas kerja pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, vol 5(2), 247–258.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Hairunnisa, Widyastuti, S., & Thalib, S. (2019). Pengaruh mobile banking service dan digital marketing terhadap consumer loyalty melalui brand trust pada PT Bank Negara Indonesia cabang Cibinong. *Jurnal Ekobisman*, 5(1), 40–46.
- Hernández-González, V., Carné-Torrent, J. M., Jové-Deltell, C., & Reverter-Masia, J. (2025). Global research trends on physical education practices: a bibliometric analysis and science-mapping study. *Frontiers in Sports and Active Living*, 7(March). <https://doi.org/10.3389/fspor.2025.1532754>
- Kurniawan, Y., Kelly, & Vionita. (2024). Examining the Factors Driving Digital Banking Adoption in Indonesia: A Modified Technology Acceptance Model Approach. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(6), 442–459. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0626>
- Lumbantobing, A. T., Komaladewi, R., Chaerani, S., & Amar, D. (2025). *The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Generation Y E- Loyalty on Digital Banking Services in Indonesia*. 6(3), 1934–1949.
- Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, & Mulawarman Hannase. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9362](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362)
- Nia Puji Agustin, Ishma Amelia, K. in Z. (2023). Ziswaf asfa journal. *ZISWAF ASFA JOURNAL Zakat, Infaq, Sadaqah, Wakaf*, 1(1), 106–116.
- Pandawa, R. Y. (2025). *The Influence of Service Quality and Fomo on Interest in Using Digital Banks in Indonesia with Trust as a Moderating Variable*. 22(1).
- Paramadana, S., Anthony, B., Az, M. F., & Simanjuntak, E. R. (2025). The Influence of Customer Satisfaction and Moderation Role of Customer Trust in the Relationship to Customer Loyalty in

- Digital Banking. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(5), 4878–4894. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i5.58462>
- Ridwan, M., Puspitasari, R., Winarsih, T., Wangsih, I. C., & Sudarmanto, E. (2025). The Effect of Digital Banking Adoption, Trust in Fintech, Perceived Security, and Customer Satisfaction on Financial Inclusion in Indonesian Banking. *West Science Business and Management*, 3(01), 158–168. <https://doi.org/10.58812/wsbm.v3i01.1794>
- Rismawati, R., Saputra, M. N., Miftahudin, A., & Pratama, D. A. (2025). A Penerapan Teori Organisasi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Kompetensi Karyawan PT Bank BNI. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), 10. <https://doi.org/10.53697/emak.v6i3.2625>
- Rozza, S., & Salsabila, T. L. (2022). Pengaruh Promosi Media Digital Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Dari Bank Syariah Indonesia. *Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta. Accaount Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 11(1), 2195–2207.
- Suryani, N. (2010). Implementasi model pembelajaran kolaboratif untuk meningkatkan ketrampilan sosial siswa. *Majalah Ilmiah Pembelajaran*, 2.
- Wardani, N. S., Pituringsih, E., Mataram, U., Teknologi, I., Keuangan, L., & Nasabah, A. (2025). *Pengaruh Inovasi Teknologi, Literasi Keuangan, dan Resiko Keuangan Terhadap Adopsi Nasabah Pada Seabank*. 1739–1751.