2nd *KBP Conference Business*
(July 2025): 79 - 88

PERANAN APLIKASI OLLIN BY NAGARI DALAM MEMPERLANCAR TRANSAKSI KEUANGAN NASABAH PADA PT. BANK NAGARI CABANG LUBUK ALUNG

Romi Susanto[1)], Keny Gusra Putri[2)]
[1,2)] Akademi Keuangan dan Perbankan Padang
keenygusra646@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the role of the Ollin By Nagari application in facilitating financial transactions for PT customers. Bank Nagari Lubuk Alung Branch. This research uses a qualitative method that explains descriptively by detailing the information obtained. The results of this research show that there has been an increase in Oliin By Nagari users, because customers feel helped and can shorten the time to carry out banking transactions without needing to come to the bank.

Keywords*: Ollin By Nagari, Service And Attendant*

Submit : July 30th, 2025
Acceptance : July 31th, 2025

PENDAHULUAN

Kondisi perbankan saat ini berada dalam fase adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital dan perubahan regulasi yang terus berkembang. Bank-bank semakin mengintegrasikan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin bergantung pada akses cepat dan mudah melalui platform online. Di sisi lain, tantangan global seperti ketidakpastian ekonomi akibat inflasi, fluktuasi nilai tukar, dan dampak pandemi Covid-19 juga mempengaruhi stabilitas keuangan. Bank-bank kini fokus pada penguatan modal, pengelolaan risiko yang lebih efektif, serta peningkatan pengalaman nasabah untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

Transaksi keuangan saat ini semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi, yang memungkinkan pelaksanaan transaksi secara cepat, aman, dan efisien. Berbagai inovasi dalam sistem pembayaran, seperti dompet digital, transfer antar bank *real time*, serta penggunaan mata uang digital, telah merubah cara individu dan perusahaan berinteraksi dalam kegiatan finansial. Selain itu, regulasi yang semakin ketat untuk mencegah pencucian uang dan pendanaan terorisme turut mempengaruhi cara transaksi dilakukan. Meskipun begitu, tantangan dalam hal keamanan siber dan proteksi data pribadi tetap menjadi isu utama, yang memerlukan perhatian serius untuk menjaga kepercayaan masyarakat dalam bertransaksi di dunia maya.

Mobile banking, sebagai salah satu inovasi dalam sektor perbankan, telah menjadi solusi penting dalam memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil atau yang belum terjangkau oleh cabang bank konvensional. Dengan menggunakan kendaraan sebagai unit

operasional yang dilengkapi teknologi perbankan, mobil banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran, tanpa harus datang ke kantor cabang. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan inklusi keuangan dan kemajuan teknologi, mobil banking juga semakin dipadukan dengan sistem digitalisasi, seperti aplikasi mobile dan internet banking, untuk mempermudah akses dan mempercepat transaksi. Meskipun demikian, tantangan terkait dengan keamanan, pemeliharaan kendaraan, serta kebutuhan akan sumber daya manusia yang terlatih tetap menjadi perhatian bagi pengembangan layanan ini.

Ollin adalah aplikasi perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel. Aplikasi ini menawarkan fitur yang lebih lengkap dibandingkan mobile banking sebelumnya, menjadikannya lebih praktis dan sesuai dengan tren pada masa ini. Ollin hanya Rp 2.500 jauh lebih murah dibandingkan Rp 6.500 pada versi sebelumnya. Ollin juga memberikan kemudahan akses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja, menjadikannya solusi modern di era digital.

Ollin by Nagari memiliki berbagai fitur yang dapat memperlancar transaksi keuangan, seperti pencatatan transaksi dan pelaporan keuangan secara real time. Dengan menggunakan aplikasi ini seluruh proses transaksi keuangan dapat dilakukan secara transparan, terstruktur dan efisien. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan masyarakat untuk memantau penggunaan anggaran dan perkembangan proyek pembangunan dinagari yang pada akhirnya akan meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemerintahan.

Penerapan aplikasi Ollin by Nagari diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan. Bank Nagari merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) Provinsi Sumatera Barat. PT. Bank Nagari adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Bank Nagari memiliki visi untuk menjadi bank pembangunan daerah terkemuka dan terpercaya di Indosesia, dan berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan terbaik kepada seluruh nasabahnya. Terpercaya memberi makna bahwa bank telah memberikan prinsip-prinsip manajemen perusahaan yang baik, memberikan layanan yang memuaskan, dan akan mematuhi peraturan dengan jujur.

Bank Nagari adalah satu-satunya bank milik pemerintah daerah dan juga salah satu bank yang memiliki sistem perbankan nasional. Dan berperan dalam konteks pembangunan ekonomi regional, karena bank pembangunan daerah mampu membuka jaringan pelayanan secara ekonomis, serta menyediakan pembiayaan keuangan pembangunan daerah, yang berguna untuk mendorong peningkatan pertumbuhan perekonomian masyarakat, khususnya di Lubuk Alung. Agar permasalahan yang ada dalam pengelolaan keuangan nagari, mempermudah transaksi, serta menciptakan sistem yang lebih efisien dan transparan. Dengan demikian, aplikasi ini akan berperan penting dalam memperlancar transaksi keuangan menjadi lebih baik.

M-Banking Ollin by Nagari, sebagai platform digital, menghadapi sejumlah tantangan yang dapat mempengaruhi operasional dan kepuasan pelanggan. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah dalam hal manajemen pesanan dan pengelolaan logistik, terutama ketika volume pesanan meningkat. Ketergantungan pada sistem teknologi yang tidak selalu optimal bisa menyebabkan keterlambatan

pengiriman, kesalahan pemrosesan pesanan, dan ketidakakuratan dalam stok barang. Selain itu, tantangan dalam menjaga kualitas produk secara konsisten, serta membangun kepercayaan pelanggan terhadap sistem pembayaran yang aman, juga menjadi kendala yang harus dihadapi untuk memastikan kelancaran bisnis.

METODE PENELITAN

Metode Pengumpulan Data

Studi Lapangan *(field research)*

Yaitu penelitian yang di lakukan dengan metode membaca dan mempelajari karya tulis yang berkaitan dengan tantangan yang menjadi target penelitian.

Studi ke Perpustakaan *(Library Research)*

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data di lapangan melibatkan pengumpulan data langsung ke perusahaan yang di pilih sebagai objek penelitian. Penulis menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan informasi yang di butuhkan.

Metode Analisa Data

Dalam menganalisis data pernerapan ollin by nagari, penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian, memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas aplikasi dalam melancarkan transaksi keuangan. Analisis deskriptif mencakup langkah-langkah seperti pengumpulan data, pengolahan, dan penyajian dalam bentuk grafik untuk memudahkan pemahaman. Dengan itu, peneliti dapat mengidentifikasi pola dan karakteristik yang relavan dari data yang diteliti.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pengertian Bank

Menurut UU No. 10 tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut (Susanto, 2020) bank merupakan lembaga yang menghubungkan antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, dan memperlancar arus pembayaran, serta mencari keuntungan dari usaha yang dijalankannya.

Pengertian Jasa

Jasa (services) berbeda dengan goods (produk) karena secara kasat mata jasa tidak dapat dilihat dan dapat menimbulkan berbagai cara dan kegiatan dalam mengembangkan strategi pemasaran (Kelly, 2020). Jasa merujuk pada kegiatan ekonomi yang bersifat tidak berwujud, di mana satu pihak memberikan layanan kepada pihak lain tanpa menciptakan perpindahan kepemilikan. Pengertian jasa menurut (Marlius, 2017) Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan atau memecahkan masalah yang dihadapi konsumen. Menurut KBBI, jasa mencakup kemudahaan dan manfaat yang dapat dipasarkan kepada konsumen. Jasa

juga dapat diartikan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak menghasilkan barang fisik dan biasannya dikosumsi secara bersamaan dengan proses penyediaanya.

Pengertian Layanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang memberikan jasa antara suatu pihak pada pihak lainnya, jadi pelayanan yang baik merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan secara ramah tamah, adil, cepat dan etika baik hingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan untuk nasabah/customer yang menerima hal tersebut (Cahaya & Jannah, 2023).

Pelayanan umum muncul sebagai respon terhadap kepentingan masyarakat. Ini bukanlah tujuan akhir, melainkan suatu proses untuk mencapai target yang telah ditentukan. Pelayanan berfungsi sebagai penggerak yang mempercepat proses sesuai dengan yang diharapkan. Kegiatan menyediakan kebutuhan melalui interaksi dengan orang lain disebut pelayanan. Dalam konteks ini, proses terbatas pada aktivitas manajerial untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga pelayanan yang dimaksud adalah bagian dari rangkaian tersebut.

Pengertian Transaksi Keuangan

Transaksi keuangan merujuk pada aktivitas pertukaran aset atau uang antara dua pihak atau lebih. Kegiatan ini dapat meliputi pembelian barang, investasi, pengiriman dana, atau aktivitas lain yang berhubungan dengan uang. Transaksi keuangan dapat dilakukan oleh individu maupun perusahaan. Kegiatan ini mencakup berbagai tingkatan, mulai dari transaksi sehari-hari hingga kegiatan bisnis yang lebih rumit.

Pengertian *Mobile Banking*

Aplikasi Perbankan yang menjadi perhatian adalah mobile banking atau biasa disebut m-banking yang merupakan layanan perbankan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Mobile banking merupakan inovasi dengan memberikan kemudahan kepada nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi dan mengurangi antrian dalam bertransaksi. Nasabah dapat melakukan transaksi dimana dan kapan saja tanpa batas waktu (Diningrat et al., 2019).

Jenis-jenis Transaksi *Mobile Banking*

Menurut (Lestari, 2019) transaksi yang dapat dilakukan melalui mobile banking saat ini adalah:

a. Pengecekan saldo, pengecekan saldo adalah salah satu cara yang dapat dilakukan menggunakan mobile banking yaitu nasabah dapat mengetahui atau mengecek sisa saldo yang terdapat dalam saldo tabungan atau giro dari rekening yang sudah terdaftar.
b. Transfer uang, transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntugan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer.
c. Pembayaran tagihan, tagihan adalah sejumlah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas seluruh penggunaan atau pemakaian jasa dan fasilitas tertentu (biasanya dalam kurun waktu 1 bulan) termasuk juga jumlah denda, bunga, biaya administrasi serta biaya lainnya (apabila ada).

d. Informasi rekening, pengecekan saldo adalah salah satu cara yang dapat dilakukan menggunakan mobile banking yaitu kita dapat mengetahui atau mengecek sisa saldo yang terdapat dalam saldo tabungan atau giro dari rekening yang sudah terdaftar.
e. Pemindahbukuan, yaitu aktivitas yang dilakukan oleh bank atas perintah nasabah untuk memindahkan dana dari satu rekening ke rekening yang lain dalam bank yang sama. Munculnya mobile banking itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan mobile banking memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator selular dan nasabah bank pengguna mobile banking.

Manfaat Ollin By Nagari

Manfaat utama dari aplikasi ini adalah kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, memberikan fleksibiltas tinggi kepada pengguna dalam mengelola keuangan mereka secara digital. Keberadaan Ollin By Nagari sebagai aplikasi m-banking juga mendukung inklusi keuangan dengan membuka akses lebih luas ke masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil, untuk memperoleh layanan perbankan yang lebih mudah diakses. Berikut adalah manfaat Ollin By Nagari, yaitu:

a. akses yang mudah, dapat mengakses rekening dan layanan perbankan kapan saja dan di mana saja dan di mana saja menggunakan perangkat seluler.
b. pengiriman uang, kemampuan untuk mengirimkan dana antar rekening atau ke rekening lain dengan cepat dan tanpa kesulitan.
c. pembayaran tagihan dapat menyelesaikan pembayaran tagihan tanpa harus mengunjungi bank atau loket pembayaran secara langsung.
d. pemantauan aktivitas transaksi memberikan kemampuan untuk memadukan kegiatan transaksi secara langsung dan membantu dalam pengelolaan keuangan dengan lebih efisien.
e. pemberitahuan dan alarm dapatkan informasi segera mengenai aktivitas rekening, transaksi, dan kejadian keuangan lainnya.
f. rekam jejak transaksi, melihat catatan transaksi secara menyeluruh, memudahkan dalam pelacakan dan audit keuangan pribadi. Pemanfaatan Ollin By Nagari memberikan efisiensi dan kenyamanan dan memperlancar transaksi keuangan.

Peranan *Aplikasi Ollin By Nagari* Dalam Memperlancar Transaksi Keuangan Nasabah Bank Nagari Cabang Lubuk Alung

Laporan tugas akhir ini memuat mengenai proses penggunaan aplikasi Ollin By Nagari salah satunya adalah memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online dengan melalui smartphone dengan bertujuan agar penggguna mudah dapat mengakses rekening, tanpa harus mengambil antrian di Bank. Didunia perbankan lembaga keuangan perlu memperkuat dan mernyediakan layanan serta jasa yang berkualitas tinggi. Pelayanan yang unggul tdak hanya sekedar memberikan layanan, tetapi juga memerlukan layanan tambahan untuk memperlancar transaksi keuangan nasabah. Dan kualitas layanan sangat krusial, baik bagi bank dan nasabah. Karena dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Untuk menjaga dan menarik minat nasabah di PT. Bank Nagari Cabang Lubuk Alung, bank ini menawarkan kemudahan dengan melakukan transaksi menggunakan aplikasi ollin by nagari dengan adanya aplikasi ini, nasabah tidak perlu lagi mengunjungi kantor atau mesin ATM untuk melakukan transaksi . Tujuan dari Ollin By Nagari adalah untuk menciptakan, memperbaiki, dan memperlancar transaksi keuangan nasabah dan juga dapat mendukung bank dalam meningkatkan profitabilitas. Ollin By Nagari yang tersedia dengan berbagai fitur seperti: Login lebih aman dengan biometric fingerpint, *QRIS* Bank Nagari untuk kemudahan belanja non tunai, Transfer kemanapun dan dimanapun, Tarik tunai dan tarik tunai tanpa kartu, *Top Out Dompet Digital*, Beli pulsa, paket data sampai dengan tagihan dalam satu menu, dan cek histori rekening tanpa harus ke cabang

Prosedur Registrasi dan Aktivasi Aplikasi *Ollin* By Nagari

Bagi nasabah atau calan nasabah yang ingin menggunakan fasilitas Ollin by nagaari harus melakukan registrasi terlebih dahulu.Pendaftaran dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor cabang Bank Nagari terdekat. Selain itu, nasabah juga memiliki opsai untuk melakukan registrasi langsung melalui ponsel. Berikut adalah Langkah Langkah registrasi Ollin by nigari melalui ponsel.Berikut adalah cara registrasi Ollin by nagari lewat ponsel yang dilansir dari halaman www.banknagari.co.id:

1. Mengunduh Ollin by Nagari yang menggunakan aplikasi Android Playstore,
2. Registrasi dilakukan oleh nasabah sendiri dengan menggunakan nomor kartu ATM. Tanggal Expired kertu dan pin ATM serta masukan alamat e-mail dan nomor handphone yang valid (terdaftar pada core banking),
3. Melakukan verifikasi wajah dengan mengikuti instruksi,
4. Sistem secara otomatis akan mengirimkan kode OTP ke nomor handphone nasabah yang telah didaftarkan dan biayanya ditanggung nasabah**,**
5. Nasabah mengimputkan kode OTP pada Ollin by Nagari,
6. Untuk nasabah yang pertama kali melakukan registrasi Ollin by Nagari, dapat melakukan aktivasi melalui Customer Service di kantor Bank Nagari terdekat, sedangkan untuk nasabah yang telah terdaftar di Ollin by Nagari dan melakukan instalasi ulang atau pindah device dapat langsung teraktivasi.

Upaya *Ollin by Nagari* Dalam Memperlancar Transaksi Keuangan Pada Bank Nagari

Dalam meningkatkan dan memberikan kemudahan untuk melancarkan transaksi, Bank Nagari meluncurkan beberapa jenis produk dan jasa, salah satunya yaitu *Ollin By Nagari* lengkap dengan berbagai fiturnya. Dengan fitur fitur *Ollin by Nagari* dapat membantu nasabah dalam bertransaksi, baik transaksi keuangan maupun transaksi non keuangan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun tempat yang bersinyal menggunakan perangkat seluler. Adapun itu fitur-fitur *Ollin by Nagari* dalam memperlancar transaksi keuangan, yaitu sebagai berikut:

1. Login lebih aman dengan biometric fingerpint,
2. QRIS Bank Nagari untuk kemudahan belanja non tunai,
3. Transfer kemanapun dan dimanapun,
4. Tarik tunai dengan Tarik tunai tanpa kartu,
5. Top up dompet digital,
6. Beli pulsa, paket data sampai dengan tagihan dalam satu menu,

7. Cek histori rekening tanpa harus ke cabang

Kendala Dalam Menggunakan Ollin by Nagari

Sebagai model dalam komunikasi dan transaksi perbankan melalui perangkat seluler, *Ollin by Nagari* telah memberikan sejumlah manfaat dan kemudahan bagi nasabah Bank Nagari. Selain itu juga terdapat permasalahan atau kendala yang mungkin muncul dalam menggunakan Ollin by Nagari. Berikut ini kendala-kendala yang terjadi dalam menggunakan *Ollin by Nagari*, yaitu:

1. kesulitan saat login, beberapa nasabah melaporkan mengalami masalah saat mencoba masuk ke akun mereka. Untuk mengatasi hal ini, Bank Nagari telah menyediakan panduan dan tips melalui platfrom media social mereka, seperti Facebook dan Tiktok.
2. masalah koneksi ke server, gangguan jaringan atau masalah teknis lainnya dapat menyebkan aplikasi tidak dapat terhubung ke server. Pengguna disarankan untuk memeriksa koneksi internet mereka dan memastikan bahwa aplikasi telah diperbarui ke versi terbaru.
3. aplikasi tidak dapat dibuka, beberapa pengguna melaporkan bahwa aplikasi tidak mau dibuka. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti masalah pada perangkat atau aplikasi yang memerlukan pembaruan. Disarankan untuk memeriksa pembaruan aplikasi dan memastikan perangkat dalam kondisi baik. Selain itu, penelitian akedemis menunjukan bahwa meskipun aplikasi Ollin by Nagari dirancang untuk kemudahan penggunaan, beberapa nasabah mungkin masih menghadapi tantangan dalam mengoperasikannya. Bank Nagari terus berupanya meningkatkan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi ini untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, pengguna disarankan untuk mengikuti panduan resmi dari Bank Nagari, memastikan koneksi internet stabil, dan selalu memperbarui aplikasi ke versi terbaru. Jika masalah berlanjut, nasabah dapat menghubungi layanan pelanggan Bank Nagari melalui Nagari Call di 150234 atau mengunjungi kantor cabang terdekat untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut.

SIMPULAN

Berdasarkan bab-bab yang telah dibahas sebelummnya, maka penulis dapat memperoleh beberapa kesimpulan mengenai penerapan ollin by Nagari dalam memperlancar transaksi keuangan nasabah pada PT. Bank Nagari cabang Lubuk Alung yaitu sebagai berikut:

1. Strategi memperlancar transaksi keuangan nasabah PT. Bank Nagari.
   Strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah jumlah pengguna kelengkapan produk layanan yang siap ditawarkan (*one sop service)* lokasi yang strategis, keramahan dan efektivitas pelayanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan konsumen akan membuat konsumen maupun nasabahnya merasa aman dan nyaman serta nasabah akan lebih berpatisipasi ikut untuk mencoba produk yang di tawarkannya. Kegiatan ini bank berusaha untuk mempromosikan layanan dan jasa yang dimiliki baik langsung maupun tidak langsung.
2. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank beserta produk-produk yang dimiliki. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang

ampuh dan menarik dalam mempertahankan nasabahnya, banyak produk dan layanan jasa yang di tawarkan oleh bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik, seperti QRIS, Transfer, Top up Dompet Digital, Beli pulsa, Tarik tunai tanpa kartu,dan Cek histori rekening tanpa harus ke cabang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada pimpinan PT. Bank Nagari yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abaharis, H., Julian, R. D., & Susanto, R. (2025). Pengaruh Display Product, Store Location Dan Hargaterhadap Keputusan Pembelian Pada Reni Mart Di Painan. *YUME: Journal of Management*, *8*(1.1), 164-178.

Ariyanti, C. D., & Fernos, J. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pendidikan Kritis dan Kolaboratif*, *1*(2), 503-507.

Andayani, N. P. A. S. D., & Susanti, F. (2024). ANALISIS PENGARUH PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN DI SUBUR FASHION CENTER. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, *1*(4), 291-300.

Anwar, S. ., Marlius, D., & Hidayat, H. (2024). Keputusan Pembelian Paket Kartu Data Telkomsel Dilihat dari Bauran Promosi. *Jurnal Ekobistek*, *13*(4), 264–271.

Badri, J., Putra, Y. D., & Susanto, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan Di Pesisir Selatan. *YUME: Journal of Management*, *8*(1), 1165-1175.

Cahaya, L. A., & Jannah, N. (1970). Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukaramai. *SAUJANA : Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, *4*(01), 53–70. https://doi.org/10.59636/saujana.v4i01.57

Candra, C., Fernos, J., & Rahmatullah, R. (2024). Remote Work Revolution: Examining the Impact of Hybrid Work Models on Employee Engagement and Productivity. *YUME: Journal of Management*, *7*(3), 1665-1675.

Diningrat, M. S. M., W.A, B. S., & Henderi, H. (2019). Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT. *Jurnal Informa : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, *5*(4), 9–13. https://doi.org/10.46808/informa.v5i4.132

Dona, E. (2025). Pengaruh Pajak Hotel dan Pajak Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah: Studi Kasus di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, *9*(1), 75-88.

Dona, E., & Kalstum, R. H. (2025). How Live Streaming, Product Quality, and Content Marketing Drive Purchase Intentions in the Thrift Fashion Sector?. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1417-1428.

Dona, E., & Minda, M. N. (2025). Pengaruh Worklife Balance, Reward dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Diklat Keagamaan Padang. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *5*(3), 715-732.

Dona, E. (2024). Investasi Infrastruktur Sumatera Barat dari Kontribusi Pendapatan Asli Daerah dan Dana Bagi Hasil. *JURNAL PUNDI*, *8*(2), 173-182.

Fernos, J., & Yolanda, E. Z. (2025). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Nagari Cabang Utama Sumatera Barat. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *5*(3), 470-487.

Fitriani, K. L., & Susanti, F. (2025). DAMPAK KENAIKAN TARIF PPN TERHADAP TINGKAT KEMISKINAN DI INDONESIA. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, *2*(1), 20-31.

Herlin, M., & Susanti, F. (2024). PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MOBIL MITSUBISHI DI PT. DIPO SUMBAR. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, *17*(2), 1398-1412.

Hendarti, R., Susanto, R., & Gustina, L. (2024). Evaluating the Effectiveness of Employee Development Programs: Measuring Impact on Retention and Job Satisfaction. *YUME: Journal of Management*, *7*(3), 1635-1643.

Igamawarti, D., & Susanti, F. (2024). Ekuitas Merk Dan Keterlibatan Pelanggan Terhadap Minat Beli Di E-Commerce Tiktok Shop: Studi Kasus Pada Konsumen Celana Jeans Wanita Ditoko Jiniso. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, *2*(1), 372-384.

Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*

Karim, K. (2020). Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan (T. Lestari (ed.)).

Laroza, L., Martha, L., Susanti, F., Mayliza, R., & Sumiati, S. (2025). Dampak Stres Kerja dan Beban Kerja pada Turnover Intention di Bank Nagari Sumatera Barat. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *5*(3), 507-523.

Magdalena, M., Fernos, J., & Radiska, S. (2025). Digital Marketing Dan Gaya Hidup Pada Keputusan Pembelian Kosmetik Ms Glow Di Kota Padang. *YUME: Journal of Management*, *8*(1.1), 221-234.

Marlius, D., & Putri, S. (2025). Keputusan Pembelian Berdasarkan Kualitas Produk, Harga dan Promosi. *Jurnal Pundi*, *9*(1), 27-38.

Marlius, D., & Salamanang, W. (2025). Pengaruh Kompetensi Teknis, Kemampuan Interpersonal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1363-1369.

Marlius, D. (2025). Dampak Influencer Marketing, Price Discount Dan Bonus Pack Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Fashion Shopee. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1270-1279.

Marlius, D. (2017). Keputusan Pembelian Berdasarkan Faktor Psikologis Dan Bauran Pemasaran Pada Pt. Intercom Mobilindo Padang. *Jurnal Pundi*, *1*(1), 165–182. https://doi.org/10.31575/jp.v1i1.9

Marlius, D., & Sagita, V. (2025). Pengaruh Servant Leadership Dan Integritas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Padang. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 177-183.

Marlius, D., & Wulandari, V. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada MG Store Padang. *ARZUSIN*, *5*(2), 755-772.

Novrial, N., & Susanti, F. (2025). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Pada Divisi Housekeeping Di PT. Graha Sarana Duta Telkom Property Indonesia, Sumatera Barat. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(2), 2786-2795.

Nurfaliza, N., & Susanti, F. (2024). Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Di Rumah Makan Ampalu Raya Ulak Karang Padang. *Economics and Digital Business Review*, *5*(1), 269-280.

Regen, R., Jamhari, J., Marlius, D., & Dona, E. (2025). The Effect Of Training, Workload And Place Of Duty On Employee Discipline. *Jurnal Ekobistek*, *14*(1), 1-7.

Regen, R., Helia, S., Marlius, D., Dona, E., & Fernos, J. (2024). Pendidikan, Pelatihan (DIKLAT) dan Pengembangan Pegawai untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Majalah Ilmiah UPI YPTK*, 49-55.

Susanti, F., & Nora, F. (2025). Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompetensi Kerja, Motivasi Kerja, dan Komitmen Kerja. *Jurnal Pundi*, *9*(1), 39-52.

Susanti, F. (2025). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAPLOYALITAS KONSUMEN STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN J&TCARGO CABANG. *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, *6*(2).

Susanti, F., & Gusman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Padang Koridor 1. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1072-1083.

Susanti, F., & Lestari, V. E. W. (2024). Etika Bisnis dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPR Lengayang. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, *1*(7), 304-317.

Susanto, R. (2016). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba. *Jurnal Akademi Keuangan Dan PerbankanA*, *0*, 1–23.

Susanto, R. (2020). *PT . Bank Bank Perkreditan Rakyat Raga Dana Sejahtera*. 1–14.

Susanto, R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan. Jurnal Pundi, 5(1), 181–194. https://doi.org/10.31575/jp.v5i1.348