



**PERANAN NAGARI LINK SEBAGAI PERANTARA BANK PADA
PT. BANK NAGARI CABANG PEMBANTU AROSUKA**

Romi Susanto¹⁾, Yetti Novia²⁾

^{1,2)} Akademi Keuangan dan Perbankan Padang
yettinovia02@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the role of Nagari Link PT. Bank Nagari in increasing financial inclusion in the West Sumatra region, especially in rural areas that are difficult to reach by bank branches. This study uses a descriptive approach with qualitative, which refers to the theory of banking, services, services, and financial technology. Bank Nagari, through the Lapau Nagari service which is now known as Nagari Link, functions as a banking agent that provides various financial services. With Nagari Link, people in areas such as Arosuka can access banking services without having to visit a Bank Nagari branch office. Overall, this study concludes that Nagari Link is an innovative step in strengthening financial inclusion in West Sumatra. Improving the quality of service and expanding the network of banking agents in remote areas will contribute to local economic growth and accelerate the process of banking digitalization in Indonesia.

Keywords: Nagari Link, Bank Nagari, financial inclusion, banking services.

Submit : July 30th, 2025

Acceptance : July 31th, 2025

PENDAHULUAN

Kondisi dalam dunia perbankan yang begitu modern saat ini sangat mempengaruhi perkembangan dalam suatu bank, masyarakat selalu ingin merasa nyaman, cepat, mudah dan praktis. Bank adalah lembaga keuangan yang sangat penting bagi kita, karena menciptakan beberapa uang dan mempunyai aktivitas lainnya.

Menurut (undang-Undang No.10 Tahun 1998) bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak yang mempunyai dana dan pihak yang membutuhkan dana serta lembaga yang berfungsi untuk memperlancar lalu lintas pembayaran. Peranan perbankan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari untuk bertransaksi. Tingkat persaingan antar bank sangat meningkat, persaingan antar bank ini terjadi karna perebutan sumber daya yang produktif, misalnya pada deposito, tabungan, dan penyaluran kredit yang merupakan sumber pendapatan (Fernos, 2017).

Bank Nagari merupakan bank milik pemerintah daerah Sumatera Barat yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat. Bank Nagari berpusat di kota Padang. Bank Nagari didirikan pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat (PT BPD Sumbar). Pendirian tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. Sampai saat ini Bank Nagari telah tersebar di beberapa kota atau kabupaten di Sumatera Barat bahkan di beberapa kota diluar Sumatera Barat, yaitu Jakarta, Bandung dan Pekanbaru.

Untuk mempermudah transaksi bagi nasabah, Bank Nagari menyediakan layanan agen sebagai fasilitas transaksi keuangan bagi wilayah yang sulit untuk menjangkau akses perbankan. Layanan ini adalah upaya bank untuk memperluas jaringan perusahaan sehingga lebih dekat dengan nasabah dan dapat melayani mereka dimana saja dan kapan saja. Sebagai agen lapau nagari, mitra bank ini akan mendapatkan berbagai keuntungan, termasuk peluang untuk untuk mengembangkan usaha dan memperoleh pendapatan tambahan dari transaksi melalui lapau nagari diluar pendapatan utama dari usaha perbankan.

Laku Pandai atau Nagari Link adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/ atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung penggunaan sarana teknologi informasi. Program keagenan dari Bank Nagari memungkinkan nasabah untuk berperan dalam melayani berbagai transaksi perbankan bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke bank. Melalui program ini, nasabah dapat melakukan setor tunai, tarik tunai, transfer, serta pembayaran tagihan dengan lebih mudah. Dengan program yang disebut Laku Pandai ini bank tidak perlu lagi datang ke masyarakat lewat kantor cabang, tetapi dapat menunjuk agen Nagari Link yang telah lulus persyaratan.

Peningkatan jumlah pelanggan Nagari Link menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan ini. Beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atau nasabah terhadap Nagari Link antara lain lokasi strategis, kemudahan akses tanpa perlu datang ke bank untuk transaksi tarik tunai dalam jumlah besar, serta peran Nagari Link sebagai penyedia informasi bagi nasabah yang memerlukan bantuan.

Sebelum adanya Nagari Link, masyarakat harus mengantri lama di Bank Nagari untuk melakukan tarik tunai, bahkan dengan waktu tempuh yang sangat jauh untuk sampai ke kantor Bank Nagari. Namun setelah hadirnya agen Nagari Link, Masyarakat memilih melakukan tarik tunai melalui agen ini karena lebih dekat dan hanya memerlukan waktu beberapa menit. Transaksi melalui Nagari Link dinilai mudah, cepat, dengan antrian yang lebih singkat dan keamanan yang terjaga.

Keunggulan nagari Link adalah layanan perbankan yang bisa dilakukan dimana saja, bisa mlakukan transaksi seperti cek saldo, tarik tunai, setor tunai, transfer uang, membayar tagihan PLN, PDAM, PBB, membeli token listrik, isi pulsa dan top up e-wallet, membuka rekening, dan bisa melakukan perencanaan



pendidikan dengan tujuan untuk memepermudah transaksi masyarakat dengan cepat dan aman.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode studi pustaka, dimana metode dilakukan dengan cara menggali informasi dari dokumen seperti surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, dan jurnal kegiatan yang berhubungan dengan objek penelitian.

Metode Analisa Data

Metode penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan analisis untuk memahami suatu fenomena secara dalam. Dimana penelitian kualitatif menekankan pada proses dan makna, atau perspektif subjek.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pengertian Bank

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dengan menerima simpanan tabungan, giro, dan deposito. Kemudian, bank juga dikenal sebagai tempat peminjaman uang dengan suku bunga bagi bank konvensional dan bagi hasil bagi bank syariah yang diakui sebagai laba. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk penukaran, pemindahan, pengiriman uang, serta penerimaan berbagai jenis pembayaran seperti pembayaran listrik, air, pajak dan sebagainya (Mahrani, 2023). Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit dalam guna meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Dalam kehidupan modern saat ini, masyarakat tidak terlepas dari aktivitas perbankan pada bidang keuangan. Salahsatu aktivitas utama perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat, yang dikenal sebagai *funding*. Funding berarti mengumpulkan dana dari masyarakat melalui berbagai strategi agar mereka tertarik menyimpannya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan yaitu seperti tabungan, giro dan deposito (Hilmi et al., 2018).

Pengertian Jasa

Jasa dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh seseorang dan bersifat tidak berwujud (intangibile), yaitu tidak dapat disentuh atau dilihat secara fisik. pakar pemasaran jasa telah mendefinisikan jasa, berikut beberapa defenisi jasa jasa menurut para ahli:

Menurut (Sari et al., 2021) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apa pun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”

Selanjutnya, (Sianipar, 2020) memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut “Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jasa adalah aktivitas ekonomi yang tidak berwujud, tetapi memberikan manfaat bagi pelanggan serta melibatkan interaksi langsung dalam proses produksinya.

Pengertian Layanan

Pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan, sehingga perlunya meningkatkan layanan pelanggan agar dapat bertahan dalam persaingan yang ketat saat ini. Keunggulan utama perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan (Yuvendri & Susanto, 2015). Pelayanan merupakan suatu fungsi dari interaksi antara individual dengan lingkungannya, perilaku seseorang bukan hanya dapat ditentukan oleh pribadinya melainkan seberapa jauh interaksi antara dirinya terhadap lingkungannya serta sikap subyektif yang memiliki orientasi perilaku individu yang lainnya. Perilaku sosial dapat ditetapkan dengan berbagai cara. Mutu pelayanan yang akan diberikan perusahaan bukan hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Salah satu faktor penting dalam kemajuan usaha adalah membangun kepercayaan pelanggan. Pelayanan yang baik dan informasi yang transparan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan atau bank.

Adapun beberapa pengertian pelayanan menurut para ahli diantaranya yaitu, menurut (Noviastuti & Cahyadi, 2020) “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan (Sumangkut, 2020) menyebutkan “*service* (pelayanan) adalah suatu proses jasa yang dihasilkan dari empat proses input, yaitu: *people processing* (*consumer*), *possession processing*, *mental stimulus processing*, dan *information processing*”. Maka berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kualitas konsumen. Tingkat kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan konsumen yang lebih tinggi. Oleh sebab itu, pangsa pasar saat ini memandang tugas peningkatan layanan sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi konsumen.

Pengertian Nagari Link

Layanan Laku Pandai adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan/ layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung penggunaan sarana teknologi informasi (POJK No. 19/POJK.03/2024). Lapau Nagari merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Bank Nagari, yang bertujuan untuk memperluas jaringan layanan perbankan di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh cabang bank konvensional. Layanan ini mulai diperkenalkan oleh Bank Nagari untuk mempermudah akses masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan, khususnya di daerah pedesaan atau daerah yang tidak terjangkau oleh kantor cabang. Dimana Lapau Nagari membantu nasabah Bank Nagari sebagai tenaga ahli yang dapat melayani pertukaran perbankan bagi masyarakat pada umumnya secara terus menerus berbasis web dengan memanfaatkan *Electronic Data Capture* (EDC). Salah satu bank yang menawarkan bantuan jenis *officeless* adalah Bank Nagari

Peranan Nagari Link...(Susanto, Novia)



dengan Lapau Nagari dalam kerangka kerja EDC ATM Bank Nagari skala kecil yang digunakan untuk penukaran uang non tunai maupun penukaran uang non tunai yang diberikan oleh ATM.

Lapau Nagari mulai beroperasi pada 27 Juli 2017, dengan konsep yang mirip dengan agen perbankan lainnya, yaitu untuk memperluas jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh cabang bank. Lapau Nagari berfungsi sebagai mitra lokal yang menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran tagihan. Agen ini dapat berupa warung, toko, atau usaha lain yang memiliki akses internet dan dapat menjalankan transaksi perbankan dengan sistem yang disediakan oleh Bank Nagari. Lapau Nagari kini telah berganti nama menjadi Nagari Link, yang diresmikan pada tanggal 24 Februari 2025. Perubahan nama ini dilakukan agar lebih dikenal oleh masyarakat banyak serta upaya untuk memperkuat brand dan meningkatkan layanan perbankan digital di seluruh daerah, khususnya di Sumatera Barat dan sekitarnya. Nagari Link tetap berfungsi sebagai agen perbankan yang menyediakan layanan seperti penarikan, penyetoran, transfer, dan pembayaran tagihan, tetapi dengan identitas dan sistem yang lebih modern.

Dengan adanya Nagari Link, Bank Nagari berhasil meningkatkan inklusi keuangan di wilayah Sumatera Barat dan sekitarnya, yang mayoritas masyarakatnya berada di pedesaan dan lebih sulit untuk mengakses layanan perbankan formal. Nagari Link memungkinkan masyarakat di daerah tersebut untuk tetap melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke kantor cabang Bank Nagari. Nagari Link ini juga memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan ekonomi lokal, mengingat banyaknya usaha kecil dan menengah yang dapat memanfaatkan layanan keuangan untuk meningkatkan aktivitas usaha mereka. Secara umum, Nagari Link berperan penting dalam mempercepat proses digitalisasi perbankan dan meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat di daerah terpencil.

Peran Nagari Link PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka

Lapau Nagari, yang kini dikenal sebagai Nagari Link, adalah perpanjangan layanan perbankan PT Bank Nagari yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan di Sumatera Barat. Mereka menyediakan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau oleh kantor bank konvensional. Peran Nagari Link meliputi: a. Penyedia layanan perbankan dasar, membantu masyarakat dalam membuka rekening, melakukan setor dan tarik tunai, transfer dana, serta cek saldo rekening. b. pembayaran tagihan dan pembelian, memfasilitasi pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, air, telepon, serta pembelian pulsa dan token listrik. c. Penyaluran program pemerintah, menjadi saluran untuk penyaluran bantuan sosial dan program pemerintah lainnya, memastikan bantuan tersebut tepat sasaran dan mudah diakses oleh masyarakat. d. Penutupan rekening, membantu masyarakat dalam penutupan rekening. Dengan adanya Nagari Link, masyarakat di wilayah seperti Arosuka dapat lebih mudah mengakses layanan perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kendala dalam Pengenalan Nagari Link PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka

Meskipun Nagari Link memiliki peran yang signifikan dalam memperluas akses layanan perbankan di daerah-daerah terpencil, ada beberapa kendala yang masih dihadapi dalam meningkatkan kesadaran dan pengenalan layanan ini kepada masyarakat. Kendala utama yang sering ditemukan adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang Nagari Link, baik dari segi manfaat, layanan yang ditawarkan, maupun cara penggunaannya. Berikut adalah beberapa kendala utama yang dihadapi: a. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat: Banyak masyarakat, khususnya yang berada di daerah pedesaan, belum mengetahui keberadaan Nagari Link atau belum memahami dengan jelas apa itu Nagari Link dan bagaimana cara mengakses layanan tersebut. Ini karena komunikasi dan sosialisasi tentang Nagari Link yang masih terbatas di beberapa daerah. b. Kurangnya Akses Informasi yang Efektif: Meski Nagari Link menggunakan teknologi informasi, tidak semua masyarakat di daerah pedesaan memiliki akses yang cukup atau pemahaman terhadap teknologi digital. Hal ini menyulitkan mereka untuk mendapatkan informasi atau menggunakan layanan secara optimal. c. Kurangnya promosi dan pengenalan branding, meskipun Lapau Nagari telah bertransformasi menjadi Nagari Link, perubahan branding ini memerlukan waktu agar masyarakat dapat menghubungkan nama baru ini dengan layanan yang sebelumnya sudah dikenal. Tanpa adanya strategi promosi yang tepat, kesadaran masyarakat terhadap perubahan ini tetap rendah. d. Keterbatasan infrastruktur teknologi, di beberapa daerah, terutama yang lebih terpencil, keterbatasan infrastruktur teknologi (seperti sinyal internet yang buruk) menjadi kendala dalam mengakses layanan Nagari Link, baik untuk agen maupun pengguna.

Strategi untuk Meningkatkan Pengenalan Nagari Link PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka

Agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkan layanan Nagari Link, diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas layanan tersebut. Beberapa strategi yang dapat diterapkan adalah:

- a. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, melakukan kampanye sosialisasi secara intensif baik melalui media cetak, radio lokal, maupun media sosial. Edukasi dapat dilakukan dengan cara mengadakan seminar atau pelatihan di tingkat desa atau kecamatan mengenai manfaat dan cara menggunakan layanan Nagari Link.
- b. Kerjasama dengan pemerintah daerah dan lembaga lokal, menjalin kerjasama dengan pemerintah daerah, lembaga sosial, dan komunitas lokal untuk menyebarkan informasi tentang Nagari Link. Dengan melibatkan tokoh masyarakat dan pemerintah setempat, pesan ini dapat lebih mudah diterima oleh masyarakat.
- c. Promosi melalui agen Nagari Link, meningkatkan peran agen Nagari Link dalam memperkenalkan layanan ini secara langsung kepada masyarakat di lokasi mereka beroperasi. Agen dapat memberikan informasi secara langsung mengenai cara menggunakan layanan, serta menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh.



- d. Penyediaan bantuan teknis dan pelatihan penggunaan teknologi, untuk mengatasi kendala terkait teknologi, Bank Nagari bisa menyediakan pelatihan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan layanan Nagari Link, serta memberikan dukungan teknis terkait penggunaan perangkat elektronik dan aplikasi yang diperlukan.
- e. Peningkatan infrastruktur teknologi, bekerja sama dengan penyedia layanan internet atau pihak berwenang untuk memperbaiki jaringan internet di daerah-daerah yang masih kesulitan mengakses internet. Dengan begitu, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan Nagari Link.
- f. Promosi melalui media sosial dan influencer lokal, menggunakan media sosial sebagai sarana promosi yang lebih luas dengan melibatkan influencer atau tokoh masyarakat lokal yang dikenal oleh masyarakat setempat. Hal ini dapat meningkatkan awareness terhadap layanan Nagari Link dengan cara yang lebih menarik dan interaktif. Dengan penerapan strategi-strategi ini, diharapkan masyarakat akan lebih mengenal dan memanfaatkan layanan Nagari Link, yang pada akhirnya dapat meningkatkan inklusi keuangan dan mempercepat proses digitalisasi perbankan di Arosuka dan daerah-daerah terpencil lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Bank dalam Masyarakat
Bank memiliki peran penting dalam menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai penyedia layanan keuangan lainnya, seperti penukaran uang, pembayaran tagihan, serta pemindahan dan pengiriman dana.
2. Jasa dan Pelayanan Perbankan
Jasa perbankan merupakan layanan yang tidak terlihat secara fisik tetapi memberikan manfaat ekonomi bagi pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberlangsungan dan pertumbuhan perbankan.
3. Nagari Link sebagai Inovasi Perbankan
Keberadaan Agen Nagari Link, yang sebelumnya dikenal sebagai Lapau Nagari, merupakan langkah inovatif dari Bank Nagari dalam meningkatkan inklusi keuangan, khususnya di daerah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang bank. Agen ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perbankan secara lebih mudah, termasuk setor dan tarik tunai, transfer dana, serta pembayaran tagihan.
4. Dampak Positif Nagari Link
Kehadiran Nagari Link memberikan dampak positif terhadap masyarakat, terutama dalam meningkatkan akses terhadap layanan keuangan formal. Selain itu, agen ini juga mendukung perkembangan ekonomi lokal dengan mempermudah transaksi bagi pelaku usaha kecil dan menengah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada pimpinan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Aro Suka 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.
- 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.
- 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.
- Fernos, J. (2017). Analisis Rasio Profitabilitas Untuk Mengukur Kinerja (Studi Kasus Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat). *Jurnal Pundi*, 1(2), 107–118. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i2.25>



- 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.
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Jakarta*. 3(2), 91–102.
- 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.
- 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.
- Mahrani, W. (2023). Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia. *Jurnal Al Wadiah*, 1(2), 164–177. <https://doi.org/10.62214/jaw.v1i2.138>
- 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., & 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.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>

- 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.
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>
- Sianipar, G. J. . (2020). Consumer Perception on Service of Grab Car in Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 4(2), 2013–2015.
- Sumangkut, R. dan R. dan M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Politik. *Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol 1, No(22)*, 64.
- 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.
- Yuvendri, R., & Susanto, R. (2015). Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. *OSF Preprints*, 45, 1–11. <https://osf.io/6prcd/download>