



Analisis Implementasi Transaksi Kliring Menggunakan Aplikasi Reservasi Digital Terhadap Efisiensi Operasional Di Perbankan

Sunny Agung Kurniawan¹, Muhamad Cholifihani², Agung Edi Rustanto³, Surryanto Djoko Waluyo⁴

^{1,2,3,4}Universitas Esa Unggul/Jl. Arjuna Utara, Kebon Jeruk, Jakarta Barat/Indonesia
Email: sunnyagungk@student.esaunggul.ac.id¹, muhamad.cholifihani@esaunggul.ac.id²,
agung.edi@esaunggul.ac.id³, surryanto.djoko@esaunggul.ac.id⁴

Citation: Kurniawan, S. A., Cholifihani, M., Rustanto, A. E., & Waluyo, S. D. (2025). Analisis Implementasi Transaksi Kliring Menggunakan Aplikasi Reservasi Digital Terhadap Efisiensi Operasional Di Perbankan. *Gorontalo Accounting Journal*, 8(2), 275-282. DOI: [10.32662/gaj.v8i2.4006](https://doi.org/10.32662/gaj.v8i2.4006)

Artikel info

Artikel history:

Received: 17-02-2025

Revised: 31-07-2025

Accepted: 17-09-2025

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of clearing transactions using a digital reservation application and its impact on operational efficiency in the banking sector. A qualitative research method with triangulation was employed, including interviews, observations, and documentation. The results indicate that the application can enhance operational efficiency, although challenges remain in terms of usability and data security. Some customers experienced difficulties, highlighting the need for user interface improvements and training. The conclusion emphasizes the importance of improving information access and IT security systems to support broader digital adoption.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transaksi kliring menggunakan aplikasi reservasi digital terhadap efisiensi operasional di perbankan. Metode penelitian kualitatif dengan triangulasi digunakan, meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi dapat meningkatkan efisiensi operasional meskipun ada tantangan dalam kemudahan penggunaan dan keamanan data. Beberapa nasabah mengalami kesulitan, menunjukkan perlunya perbaikan antarmuka dan pelatihan. Kesimpulan menekankan pentingnya peningkatan akses informasi dan sistem keamanan TI untuk adopsi digital yang lebih luas.

Keywords:

*Clearing; eBranch;
Bank*

Corresponden author:

Email: sunnyagungkurn@gmail.com

Pendahuluan

Transformasi digital telah membawa perubahan fundamental di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong bank untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK No. 11/POJK.03/2020 berupaya mendukung pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemudahan bagi debitur. Upaya ini sejalan dengan peran Bank Indonesia dalam menjamin efisiensi dan keamanan transaksi antarbank sebagaimana diatur dalam UU No. 10 Tahun 1998 dan UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Pangau, 2015; Bousrih, 2023). Lebih jauh, Bank Indonesia berperan strategis dalam menjaga stabilitas ekonomi melalui kebijakan fiskal dan moneter (Simanullang et al., 2024) serta memfasilitasi transfer dana yang esensial bagi pertumbuhan ekonomi (Manulang et al., 2024).

Dalam konteks digitalisasi, sektor perbankan mengalami transformasi signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang diarahkan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas layanan (Sari & Amalia, 2023). Kualitas layanan diukur berdasarkan persepsi nasabah terhadap ekspektasi dan kinerja aktual, meliputi dimensi teknis, fungsional, serta citra institusi (Puriana et al., 2024). Kepercayaan publik, khususnya dari para deposan, merupakan faktor krusial bagi keberlangsungan bank (Ilmih & Harwanto, 2021). Namun demikian, globalisasi dan disrupsi digital juga memunculkan tantangan baru yang berpotensi meningkatkan risiko kerugian bahkan kebangkrutan (Juliana et al., 2023).

Digitalisasi perbankan tercermin dalam implementasi media digital dan aplikasi reservasi digital yang tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga mengurangi antrean serta memperbaiki pengalaman layanan di kantor cabang (Ardiansyah, 2023). Aplikasi ini memfasilitasi pengisian formulir secara daring, pemilihan waktu dan lokasi transaksi, serta mendukung layanan teller dalam proses setoran maupun penarikan dana (Natalia, 2020). Dengan sistem terintegrasi dan fitur tambahan seperti Finger ID serta pengingat transaksi, aplikasi reservasi digital menawarkan kemudahan dalam pengelolaan keuangan pribadi. Inisiatif ini sekaligus mencerminkan komitmen lembaga perbankan seperti BCA dalam memimpin inovasi digital di Indonesia.

Lebih lanjut, aplikasi reservasi digital memperkuat efisiensi layanan khususnya pada transaksi kliring. Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) menjadi infrastruktur vital dalam pertukaran data keuangan elektronik antarbank (Swandi & Barusman, 2022). Kliring kredit sebagai bagian dari SKNBI memungkinkan transfer dana antar nasabah lintas bank secara lebih efisien. Dengan dukungan aplikasi reservasi digital, proses kliring menjadi lebih cepat, minim hambatan administratif, serta memperluas jangkauan layanan tanpa ketergantungan pada dokumen fisik (Zakaria, 2024).

Meskipun demikian, berbagai tantangan masih mengemuka. Hambatan seperti rendahnya tingkat adopsi teknologi oleh nasabah, keterbatasan pemahaman mengenai manfaat layanan digital, gangguan jaringan, serta risiko keamanan data menjadi kendala dalam implementasi aplikasi reservasi digital (Hasibuan, 2021; Nasir, 2024). Selain itu, potensi kebocoran data pribadi dan kerentanan terhadap serangan siber turut mengancam integritas sistem digital (Rini, 2023).

Untuk menjawab tantangan tersebut, berbagai upaya dilakukan melalui penguatan infrastruktur digital dan peningkatan literasi keuangan bagi nasabah. OJK dalam POJK No. 11/POJK.03/2020 menekankan pentingnya inklusi keuangan dan efisiensi operasional melalui pemanfaatan teknologi digital. Sejalan dengan teori spillover teknologi, digitalisasi keuangan diyakini dapat memperluas inklusi,

mengurangi beban kerja, serta meningkatkan efisiensi secara keseluruhan (Bousrih, 2023).

Sejumlah studi terdahulu juga menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan. Purnama dan Alfian (2018) menemukan bahwa sistem antrean teller manual tidak optimal sehingga diperlukan inovasi berupa sistem reservasi digital. Natalia (2020) menekankan perlunya edukasi bagi nasabah untuk memahami manfaat layanan e-Branch. Swandi & Barusman (2022) menilai SKNBI cukup efektif, meski masih memerlukan penguatan infrastruktur dan edukasi. Sementara itu, Sihombing & Fadhillah (2024) menegaskan bahwa media digital seperti e-Branch dapat meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi.

Berdasarkan kesenjangan penelitian yang teridentifikasi, diperlukan kajian lebih mendalam mengenai implementasi aplikasi reservasi digital, khususnya dalam transaksi kliring, terhadap efisiensi operasional perbankan di tingkat kantor cabang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transaksi kliring melalui aplikasi reservasi digital terhadap efisiensi operasional perbankan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian triangulasi, yang mengandalkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi mengenai implementasi transaksi kliring menggunakan aplikasi reservasi digital di perbankan. Pendekatan ini bersifat naturalistik, dilakukan langsung di lapangan, dan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data (Abdussamad, 2021). Menurut Bogdan dan Taylor (1982), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan perilaku yang diamati dalam konteks yang utuh. Kirk dan Miller juga menekankan pentingnya memahami fenomena sosial melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian dalam lingkungan alaminya.

Wawancara dilakukan secara terstruktur, menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan untuk menjaga konsistensi data yang diperoleh dari para responden (Esterberg dalam Sugiyono, 2016). Selain itu, observasi dilakukan secara partisipatif dan terbuka untuk menangkap perilaku serta interaksi yang terjadi secara langsung di lokasi penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui catatan tertulis, laporan kegiatan, dan dokumen resmi maupun pribadi yang relevan dengan fokus penelitian (Herdiansyah, 2010). Untuk meningkatkan validitas dan akurasi data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yaitu menggabungkan berbagai metode dan sumber data untuk mengurangi bias dan memperdalam pemahaman terhadap fenomena yang diteliti (Arianto, 2024).

Hasil Dan Pembahasan

Hasil wawancara mengenai sistem kliring dan aplikasi reservasi digital di cabang menunjukkan kemajuan dalam efektivitas dan efisiensi, namun juga mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Meskipun aplikasi reservasi digital berpotensi besar dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi, tantangan terkait kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi masih ada. Selain itu, sistem keamanan teknologi informasi yang diterapkan menunjukkan beberapa aspek positif, seperti audit rutin dan pelatihan karyawan, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam respons terhadap insiden dan prosedur pemulihan bencana.

Secara keseluruhan, upaya strategis diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, akses informasi, dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital, guna mendorong adopsi yang lebih luas dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 1. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

No.	Informan	Kesimpulan	Observasi
1.	Petugas kliring perbankan	Hasil wawancara mengenai sistem kliring yang diterapkan di cabang menunjukkan beberapa temuan penting terkait efektivitas, efisiensi, dan kepuasan nasabah selama implementasi. Hal ini mencerminkan adanya kemajuan dalam sistem kliring namun juga menunjukkan area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Efektivitas sistem kliring terbukti dalam mempercepat transaksi antar bank, dengan otomatisasi yang meningkatkan akurasi dan mengurangi waktu penyelesaian, sehingga mempercepat layanan bagi nasabah. 2) Kepuasan nasabah bervariasi meskipun ada pengalaman positif, masih terdapat keluhan mengenai waktu tunggu dan kompleksitas proses, yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengalaman pengguna. 3) Pengurangan waktu tunggu dengan sistem kliring berhasil mengurangi waktu tunggu nasabah di teller secara signifikan, berkontribusi pada efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman transaksi. 4) Masalah yang dihadapi ini terdapat kendala seperti kesalahan pengisian data dan kurangnya pemahaman karyawan tentang prosedur baru masih ada, menunjukkan perlunya pelatihan tambahan dan pengawasan lebih ketat. 5) Dampak teknologi informasi dengan penggunaan teknologi informasi meningkatkan efisiensi sistem kliring, namun tantangan terkait keamanan data dan kepercayaan nasabah perlu diatasi. 6) Rekomendasi untuk peningkatan diperlukan langkah strategis seperti peningkatan pelatihan karyawan, perbaikan prosedur operasional, dan komunikasi yang lebih baik dengan nasabah untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan.
2.	Petugas Aplikasi reservasi digital	Hasil wawancara mengenai aplikasi reservasi digital dalam proses kliring di teller memberikan wawasan berharga tentang efektivitas, kemudahan penggunaan, dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Meskipun aplikasi reservasi digital menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu nasabah, masih terdapat tantangan dalam hal kemudahan penggunaan dan kepuasan nasabah. Upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong adopsi digital tools ini di kalangan nasabah serta meningkatkan keamanan transaksi.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Efektivitas dan efisiensi aplikasi reservasi digital terdapat efektif dalam mempercepat kliring dan mengurangi waktu tunggu, tetapi dipengaruhi oleh pemahaman karyawan dan adopsi terhadap digital tools tersebut kepada nasabah. 2) Beberapa nasabah mengalami kesulitan menggunakan aplikasi, menunjukkan perlunya perbaikan antarmuka dan pelatihan. 3) Kepuasan nasabah bervariasi sebagian merasakan manfaat, sementara yang lain mengeluhkan kompleksitas dan waktu tunggu. 4) Masalah yang dihadapi dengan kendala seperti kesalahan pengisian data dan kurangnya pemahaman karyawan menghambat proses kliring, memerlukan pelatihan tambahan dan pengawasan. 5) Keamanan transaksi ini meskipun meningkatkan efisiensi, penggunaan teknologi informasi juga menimbulkan kekhawatiran tentang keamanan data nasabah yang perlu diatasi. 6) Rekomendasi untuk peningkatan diperlukan langkah-langkah strategis seperti perbaikan antarmuka, pelatihan karyawan dan nasabah, serta peningkatan komunikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan adopsi aplikasi reservasi digital.
3.	Teller Perbankan	Hasil wawancara mengenai aplikasi reservasi digital terhadap transaksi kliring di teller memberikan gambaran yang beragam tentang efektivitas, kemudahan	Aplikasi reservasi digital untuk transaksi kliring di teller memiliki dampak yang beragam. Meskipun aplikasi ini efektif dalam mengurangi waktu proses dan mendapatkan umpan balik positif dari nasabah, masih terdapat tantangan terkait kemudahan penggunaan

No. Informan	Kesimpulan	Observasi
	<p>penggunaan, dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah serta efisiensi operasional. Meskipun aplikasi reservasi digital menunjukkan efektivitas dalam mengurangi waktu proses dan mendapatkan umpan balik positif dari nasabah, masih terdapat tantangan terkait kemudahan penggunaan, dampak terhadap kepuasan nasabah dan efisiensi operasional. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diperlukan untuk mendorong adopsi digital tools yang lebih luas dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.</p>	<p>dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah serta efisiensi operasional.</p> <p>Beberapa temuan dari observasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Efektivitas pengurangan waktu proses dengan aplikasi reservasi digital terbukti mampu mempercepat proses kliring, yang berkontribusi pada efisiensi operasional. 2) Kemudahan penggunaan meskipun dirancang untuk memudahkan transaksi, beberapa nasabah masih mengalami kesulitan dalam menggunakan digital tools tersebut, menunjukkan perlunya perbaikan antarmuka dan pelatihan tambahan. 3) Kepuasan nasabah bervariasi beberapa merasa terbantu, sementara yang lain mengeluhkan kompleksitas dan waktu tunggu yang masih ada. 4) Tantangan digital tools untuk mendorong adopsi yang lebih luas dari digital tools ini, diperlukan peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan, komunikasi mengenai manfaat aplikasi, serta pelatihan bagi nasabah.
4. Nasabah Perbankan	<p>Hasil wawancara mengenai aplikasi reservasi digital kepada nasabah perbankan tersebut memberikan wawasan tentang pengalaman pengguna, kemudahan akses informasi, dan kepuasan terhadap layanan. Meskipun aplikasi reservasi digital menawarkan potensi untuk meningkatkan pengalaman perbankan, masih terdapat banyak tantangan yang perlu diatasi. Peningkatan dalam akses informasi, kemudahan penggunaan, kenyamanan transaksi, dan kepercayaan terhadap keamanan sangat penting untuk mendorong adopsi digital tools tersebut lebih luas dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.</p>	<p>Aplikasi reservasi digital memberikan pengalaman pengguna yang beragam, terutama dalam hal kemudahan akses informasi dan kepuasan terhadap layanan. Meskipun digital tools ini memiliki potensi untuk meningkatkan pengalaman perbankan, terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Akses informasi terhadap nasabah masih mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang jelas mengenai penggunaan aplikasi, yang dapat menghambat penggunaan digital tools tersebut. 2) Kemudahan penggunaan dengan beberapa nasabah merasa aplikasi tidak sepenuhnya intuitif, sehingga meningkatkan kebutuhan akan pelatihan dan panduan penggunaan. 3) Kenyamanan transaksi meskipun aplikasi dirancang untuk kenyamanan, ada keluhan terkait proses transaksi yang masih dianggap rumit oleh sebagian nasabah. 4) Kepercayaan terhadap keamanan ini terdapat kekhawatiran mengenai keamanan data dan transaksi masih menjadi isu penting yang harus ditangani untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. 5) Peningkatan adopsi digital tools untuk mendorong penggunaan aplikasi secara lebih luas, diperlukan langkah-langkah strategis seperti perbaikan antarmuka pengguna, peningkatan komunikasi tentang manfaat aplikasi, serta edukasi bagi nasabah mengenai fitur-fitur yang tersedia.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian mengenai sistem kliring dan aplikasi reservasi digital di perbankan menunjukkan sejumlah temuan penting yang saling terintegrasi. Temuan utama mengungkap bahwa sistem kliring perbankan telah mengalami peningkatan efektivitas dan efisiensi yang signifikan, khususnya dalam kecepatan dan akurasi transaksi antar bank. Hal ini memperlihatkan adanya pergeseran sistematis dari mekanisme manual menuju sistem digital berbasis teknologi. Teori spillover teknologi menunjukkan bahwa

digitalisasi dalam sektor keuangan dapat mendorong peningkatan produktivitas dan efisiensi secara menyeluruh (Bousrih, 2023). Transformasi ini memungkinkan transaksi diselesaikan dalam waktu yang lebih cepat dengan tingkat kesalahan yang lebih rendah, yang pada akhirnya memperkuat sistem pembayaran nasional secara keseluruhan.

Namun, di balik efisiensi sistem tersebut, terdapat tantangan lain yang muncul, yakni kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi nasabah mengenai kualitas layanan digital. Beberapa informan menyampaikan bahwa prosedur yang dijalankan oleh karyawan belum sepenuhnya sesuai standar pelayanan digital, sehingga menimbulkan kebingungan di pihak nasabah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelatihan dan peningkatan kapasitas karyawan terhadap alur kerja digital, khususnya terkait transaksi kliring menggunakan aplikasi reservasi digital, masih perlu ditingkatkan (Puriana et al., 2024). Hal ini diperkuat oleh temuan Nasir (2024), yang menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi reservasi digital mampu memangkas waktu tunggu nasabah hingga 40%, namun efektivitas ini baru bisa optimal jika seluruh prosedur internal telah dipahami dan dijalankan secara seragam oleh pihak bank.

Dalam penerapannya, aplikasi reservasi digital memang memiliki kontribusi penting dalam mendorong efisiensi operasional, khususnya pada pelayanan di kantor cabang. Aplikasi ini memungkinkan nasabah mengisi formulir secara daring, memilih waktu kedatangan, serta melakukan reservasi untuk transaksi tertentu, termasuk transaksi kliring. Kemudahan ini tidak hanya mengurangi antrean, tetapi juga mempercepat proses layanan dan memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih nyaman bagi nasabah. Sebagaimana dijelaskan oleh Wahyuni et al. (2024), teknologi digital memiliki dampak positif terhadap perluasan inklusi keuangan dan peningkatan efisiensi layanan perbankan. Namun demikian, tidak semua nasabah dapat dengan mudah memanfaatkan aplikasi ini. Beberapa nasabah, khususnya yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, menyatakan kesulitan dalam menavigasi antarmuka aplikasi. Hal ini menunjukkan pentingnya perbaikan pada aspek desain user interface serta perlunya pendampingan dan pelatihan bagi nasabah agar mereka dapat mengakses layanan dengan optimal (Sihombing & Fadhillah, 2024).

Di sisi lain, isu keamanan juga menjadi perhatian utama. Meskipun pihak bank telah menerapkan fitur keamanan seperti autentikasi biometrik, PIN, dan verifikasi dua langkah, sebagian nasabah masih merasa khawatir terhadap perlindungan data pribadinya. Kepercayaan terhadap sistem digital sangat krusial dalam membangun loyalitas nasabah dan mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, bank perlu lebih aktif dalam mengedukasi nasabah mengenai kebijakan dan sistem keamanan digital yang mereka terapkan, serta menyediakan saluran komunikasi yang terbuka untuk menangani keluhan atau pertanyaan terkait privasi dan keamanan data.

Secara keseluruhan, aplikasi reservasi digital memberikan manfaat signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional, khususnya dalam konteks transaksi kliring di perbankan. Namun manfaat ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat tantangan dalam hal kesiapan sumber daya manusia, keterampilan digital nasabah, serta aspek teknis aplikasi yang perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendekatan menyeluruh yang mencakup pelatihan rutin bagi karyawan, sosialisasi kepada nasabah, serta pengembangan sistem aplikasi yang lebih intuitif dan responsif. Rekomendasi utama dari temuan ini adalah pentingnya kolaborasi antara pengembangan teknologi, peningkatan kompetensi karyawan, dan literasi digital nasabah, agar transformasi digital di sektor perbankan benar-benar dapat

memberikan manfaat maksimal dan meningkatkan efisiensi operasional secara berkelanjutan.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi transaksi kliring menggunakan aplikasi reservasi digital terhadap efisiensi operasional di perbankan, ditemukan bahwa aplikasi ini memberikan kontribusi positif dalam mempercepat proses transaksi, meningkatkan akurasi melalui otomasi, serta mengurangi waktu tunggu nasabah di kantor cabang. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti kesulitan penggunaan aplikasi oleh sebagian nasabah, keterbatasan pemahaman terhadap fungsi dan manfaat aplikasi, serta kekhawatiran mengenai keamanan data nasabah. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas antarmuka pengguna, pelatihan yang memadai bagi karyawan dan nasabah, serta komunikasi yang efektif mengenai manfaat digital tools. Selain itu, efektivitas implementasi aplikasi ini juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan keterlibatan sumber daya manusia dalam mendukung perubahan digital, sebagaimana didukung oleh kebijakan OJK melalui POJK No. 11/POJK.03/2020 dan Undang-Undang Bank Indonesia No. 10 Tahun 1998 dan No. 23 Tahun 1999 yang mendorong transformasi layanan keuangan berbasis teknologi.

Untuk meningkatkan efektivitas dan adopsi aplikasi reservasi digital dalam mendukung efisiensi transaksi kliring, bank perlu memprioritaskan perbaikan sistem melalui pengembangan antarmuka yang lebih intuitif, penyediaan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diakses, serta pelatihan berkelanjutan kepada seluruh pihak yang terlibat. Penyederhanaan proses transaksi dan peningkatan sistem keamanan TI juga menjadi langkah krusial untuk membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan. Selain itu, evaluasi menyeluruh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengintegrasikan aplikasi reservasi digital harus dilakukan agar implementasinya lebih optimal. Sosialisasi dan edukasi digital kepada nasabah secara konsisten perlu digalakkan, dan bank juga disarankan untuk memanfaatkan infrastruktur seperti Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) dalam memperkuat efisiensi proses kliring. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, diharapkan aplikasi reservasi digital dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih unggul dan mendorong peningkatan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Deepublish.
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif*. Pustaka Mitra.
- Ardiansyah, W. M. (2023). Peran teknologi dalam transformasi ekonomi dan bisnis di era digital. *JMEB: Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis*, 1(1). <https://journal.sabajayapublisher.com/index.php/jmeh>
- Bousrih, J. (2023). The impact of digitalization on the banking sector: Evidence from fintech countries. *Asian Economic and Financial Review*, 13(4), 269–278. <https://doi.org/10.55493/5002.v13i4.4769>
- Hasibuan, R. H. (2021). *Analisis Peran Bank Indonesia dalam Evaluasi Sistem Kliring Nasional (Studi Kasus pada Bank Indonesia KPw Medan)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/13068/>
- Ilmih, A. A., & Harwanto, E. R. (2021). Law enforcement and prevention of banking criminal actions in Indonesia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(3).
- Juliana, B. M., Prabowo, H., Alamsjah, F., & Hamsal, M. (2023). Building organizational resilience by developing customer orientation, digital adoption

- and organizational agility: An empirical study in the Indonesian banking industry. *Quality - Access to Success*, 24(197), 75–83. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.197.09>
- Manulang, N., Kurniawan, S. A., Fitriana, F., & Santoso, R. A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Auditor Switching Berdasarkan Artikel Yang Terindeks Sinta. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 9460–9472. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i3.31271>
- Nasir, N. (2024). Analisis sistem antrian untuk optimalisasi pelayanan nasabah pada customer service di BNI KCP UNM. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(4), 71–79. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i4.1478>
- Natalia, E. K. (2021) *Laporan Kuliah Kerja Magang (Kkm) Kekurang Pahaman Nasabah Terhadap Pentingnya E-Branch BCA*. Kuliah Kerja Magang. <https://repository.stiedewantara.ac.id>.
- Pangau, J. M. (2015). Peran Bank Indonesia terhadap pelaksanaan kliring antar bank. *Lex Privatum*, 3(1), 84–91. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/7023>
- Puriana, C. D., Rustanto, A. E., Hidayat, Y. R., & Wicaksana, H. H. (2024). E-Government service through Jacket Boat application in Thousand Islands. *Journal of Law, Politic and Humanities*, 4(6). <https://doi.org/10.38035/jlph.v4i6>
- Purnama, D., & Alfian, A. (2018). Analisis simulasi antrian teller untuk meminimasi waktu tunggu (Studi kasus: BCA KCP Ruko Rajawali Palembang). *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 2(1), 24–33.
- Rini, A. S. (2023). Cara menggunakan eBranch BCA dan daftar fiturnya. *Bisnis.com*. <https://finansial.bisnis.com/read/20231230/90/1728267/cara-menggunakan-ebranch-bca-dan-daftar-fiturnya>
- Sari, I. W., & Amalia, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen Kopi Kenangan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 248–266. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i3.1286>
- Sihombing, C. S. Br., & Fadhillah, I. (2024). Neraca peran media digital e-branch dalam meningkatkan efisiensi waktu dalam bertransaksi di Bank Central Asia KCP Undaan Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(11). <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Simanullang, Y. Y., Munthe, R. P., Aritonang, O. A., Sitompul, B. C., Sitorus, P. A., Hasugian, C., & Siallagan, E. H. (2024). Peran Bank Indonesia terhadap pelaksanaan kliring antar bank. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 7(1). <http://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/index>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Swandi, D. R., & Barusman, A. F. (2022). Penerapan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) dalam rangka efektivitas sistem pembayaran. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(7), 1089–1104. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.124>
- Wahyuni, S., Handayani, E., Pujiharto, & Yanuarto, W. N. (2024). Indonesian banking sustainability during the Covid-19 pandemic: Will the credit restructuring policy have a significant impact? *Quality - Access to Success*, 25(201), 244–249. <https://doi.org/10.47750/QAS/25.201.26>
- Zakaria, D. (2024). Analisis Peran Bank Indonesia dalam Sistem Kliring Nasional dan Penurunan Transaksi Sistem Kliring Nasional pada Bank Indonesia. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*. <https://journal.ikopin.ac.id>