

Implementation of the DIGI Application as a Digital Transformation Strategy in Improving Service Quality at Bank Bjb bandung

Implementasi Aplikasi DIGI sebagai Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Bjb Bandung

Amanda Dwi Rahma¹⁾, Dina Nur Lavenia²⁾, Isnaini Faridatul Mukarromah³⁾, Rizky Eka Febriansah^{4*)}

^{1, 2, 3, 4} Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: rizkyfebriyanzah@umsida.ac.id

Abstract. *The rapid advancement of information technology has compelled the banking sector to undergo digital transformation in order to meet the increasingly digital-oriented needs of customers. This study aims to describe the implementation of the DIGI application as a form of digital transformation in improving service quality at Bank BJB Bandung. A descriptive qualitative approach was employed, involving one purposively selected practitioner as the informant, with structured observation as the primary data collection technique, reinforced by source and method triangulation. The findings reveal that the DIGI application represents a planned and strategic digital transformation initiative, integrating all electronic banking services into a single Android and iOS-based platform. Its implementation has demonstrated a significant impact on service efficiency, accessibility, and security. These findings imply that structured digital transformation in the banking sector can comprehensively enhance service quality and strengthen customer trust.*

Keywords - Digital transformation, DIGI Application, Service Quality, Mobile Banking, Bank Bjb

Abstract. *Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendorong sektor perbankan untuk bertransformasi secara digital guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berorientasi digital. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi aplikasi DIGI sebagai wujud transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pada Bank BJB Bandung. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan satu informan praktisi bank bjb Bandung, melalui teknik observasi terstruktur yang diperkuat triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi DIGI merupakan transformasi digital yang terencana dan strategis, mengintegrasikan seluruh layanan perbankan elektronik dalam satu platform berbasis Android dan iOS. Implementasinya berdampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan keamanan layanan. Temuan ini mengimplikasikan bahwa transformasi digital perbankan yang terstruktur mampu meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh dan memperkuat kepercayaan nasabah.*

Keywords - Transformasi Digital, Aplikasi DIGI, Kualitas Layanan, Mobile Banking, Bank Bjb

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengalami perkembangan cukup pesat telah mendorong transformasi dalam industri perbankan global, termasuk di Indonesia. Aplikasi mobile banking merupakan bukti nyata dari pergeseran paradigma layanan keuangan, yang beralih model konvensional berbasis kantor fisik ke layanan digital yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Dalam Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia (RP2I) tahun 2020 – 2025, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan percepatan transformasi digital sebagai prioritas utama untuk kemajuan sektor perbankan nasional [1]. Seluruh lembaga perbankan didorong oleh kebijakan tersebut untuk berinvestasi secara besar – besaran dalam infrastruktur teknologi untuk memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin berorientasi digital. Transformasi digital dalam layanan perbankan yang mencakup pemanfaatan berbagai teknologi pertukaran seperti perbankan seluler (mobile banking), kecerdasan buatan (artificial intelligence), big data, dan blockchain yang dapat memungkinkan bank dalam memberikan layanan yang lebih efisien, aman, dan fleksibel [2].

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. (bank bjb) sebagai salah satu bank pembangunan daerah terbesar di Indonesia telah mengambil langkah strategis dalam transformasi digital dengan melakukan peluncuran aplikasi DIGI by bank bjb. Aplikasi DIGI by bank bjb

merupakan platform mobile banking yang dapat diakses melalui sistem operasi Android dan iOS, yang menyediakan empat layanan utama yaitu DIGI Mobile, DIGI SMS, DIGI Net, dan DigiCash [3]. Keempat layanan tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan secara real time bagi nasabah, mulai dari informasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga penggunaan uang elektronik berbasis server.

Pertumbuhan pengguna aplikasi DIGI bank bjb menunjukkan peningkatan secara signifikan. Jumlah pengguna DIGI Mobile bank bjb mencapai 1,2 juta pada triwulan I tahun 2023, mencatat pertumbuhan tahunan sebesar 103%, dengan total pengguna mencapai 1,38 juta pada Maret 2023 [4]. Pencapaian ini menunjukkan tingginya minat dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank bjb. Bank bjb menerapkan konsep hybrid banking yang memadukan layanan kantor cabang konvensional dengan inovasi digital melalui pengembangan fitur pada aplikasi DIGI yang dibangun berdasarkan konsep smart mobile banking selain itu, bank bjb juga mengembangkan infrastruktur teknologi informasi, terutama dalam hal keamanan layanan.

Implementasi aplikasi DIGI bank bjb sebagai bagian dari strategi transformasi digital telah memberikan dampak positif yang terukur terhadap kualitas layanan perbankan dan kinerja bisnis bank bjb secara keseluruhan. Sesuai visi “Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”, bank bjb merancang inisiatif transformasi digital dengan beberapa penggerak utama yang memastikan keselarasan dengan tujuan bisnis, mencakup akselerasi pengembangan aplikasi, perbaikan fitur e – channel, dan pengelolaan sistem TI yang lebih terintegrasi. Pembaharuan aplikasi DIGI bank bjb menghadirkan inovasi dalam hal kualitas layanan, seperti penambahan fitur E – KYC untuk pembukaan rekening secara online, peningkatan kinerja keamanan aplikasi, dan penguatan infrastruktur teknologi. Hal ini menunjukkan komitmen bank bjb untuk memberikan pengalaman yang semakin baik kepada nasabah [3].

Transformasi digital dan kualitas layanan merupakan dua variabel yang memiliki hubungan erat dalam konteks perbankan modern. Secara konseptual, transformasi digital merupakan proses yang dilakukan secara menyeluruh, mengintegrasikan teknologi digital ke seluruh bagian organisasi, yang menghasilkan perubahan besar dalam cara layanan yang diberikan kepada nasabah [5].

Dalam penelitian yang dilakukan oleh [6] menunjukkan bahwa bank yang mampu mengimplementasikan transformasi digital secara efektif memiliki kemampuan yang lebih tinggi dalam menyediakan layanan yang responsif dan aman kepada nasabah. Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian [7] mengungkapkan bahwa integrasi teknologi digital yang optimal secara langsung dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mengurangi biaya transaksi, ketersediaan layanan 24 jam, dan kecepatan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat temuan yang berbeda tentang pengaruh transformasi digital terhadap kualitas layanan perbankan. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh [8], [9] menunjukkan bahwa transformasi digital mempengaruhi kualitas layanan perbankan secara signifikan. Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian [10], [11] yang menyatakan bahwa transformasi digital tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap layanan perbankan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana aplikasi DIGI dapat diimplementasikan secara nyata dalam operasional bank bjb Bandung yang mencakup fitur – fitur utama aplikasi DIGI. Serta bagaimana bank bjb mengelola transisi dari layanan konvensional menuju layanan digital.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu dipahami supaya pembaca dapat

menafsirkan temuan secara proporsional. Penelitian ini hanya menggunakan satu informan. Meskipun pemilihan informan dilakukan secara purposif dengan berdasarkan relevansi dan kompetensinya, penggunaan satu informan berpotensi menghasilkan perspektif yang tidak sepenuhnya merepresentasikan seluruh dimensi fenomena. Selain itu, penelitian ini terbatas pada satu lokasi, yaitu bank bjb Bandung. Kondisi, kebijakan, dan dinamika dalam implementasi aplikasi DIGI di kantor cabang atau wilayah lain mungkin berbeda.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengkaji suatu fenomena pada kondisi ilmiah. Peneliti sebagai alamat utama dalam proses penelitian. Analisis data dilakukan secara induktif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, atau kombinasi berbagai sumber dan teknik. Oleh karena itu, hasil penelitian kualitatif lebih berfokus pada pemaknaan dan pemahaman secara mendalam dibandingkan dengan upaya generalisasi temuan [12]. Lokasi penelitian ini PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (bank bjb) di Kota Bandung, Jawa Barat. Informan dalam penelitian ini adalah Bapak Novan Mukti Raharja, seorang praktisi di lingkungan bank bjb Bandung yang memiliki pengetahuan langsung mengenai implementasi dan operasionalisasi aplikasi DIGI dalam kegiatan layanan perbankan sehari – hari.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, karena kemampuan dalam mengeksplorasi makna secara komprehensif dalam konteks alamiah. Dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi, peneliti dapat melihat secara langsung fenomena lapangan tanpa menggunakan laporan. [13]. Observasi dalam penelitian ini dilakukan terstruktur dengan mengacu pada panduan observasi yang telah disusun berdasarkan fokus penelitian. Peneliti telah mengamati secara langsung proses penggunaan aplikasi DIGI dan kondisi infrastruktur digital yang mendukung implementasi aplikasi tersebut.

Metode analisis data interaktif Miles dan Huberman digunakan untuk menganalisis data hasil observasi selanjutnya. Model ini terdiri dari tiga tahapan: (1) reduksi data, yaitu memilih dan menghubungkan data dari lapangan. (2) penyajian data, yaitu mengorganisasikan informasi dalam narasi deskriptif. (3) penarikan kesimpulan, yaitu membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk menjamin keabsahan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan melakukan informasi keterangan melalui dokumen resmi bank bjb, termasuk Laporan Tahunan 2023, dengan mengakses halaman resmi layanan DIGI (www.bankbjb.co.id) dan informasi pembaharuan aplikasi dari platform distribusi digital (App store dan Google Play Store). Triangulasi teknik dilakukan dengan melakukan perbandingan data hasil observasi dengan referensi literatur ilmiah yang relevan terkait transformasi digital perbankan, sehingga temuan penelitian dapat diverifikasi secara lintas sumber.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi DIGI pada bank bjb Bandung merupakan sebuah platform mobile banking yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh layanan perbankan elektronik bank bjb dalam satu aplikasi. Informan menjelaskan bahwa aplikasi DIGI bank bjb Bandung hadir sebagai evolusi dari layanan bjb SMS yang sebelumnya mengharuskan nasabah dalam mengingat kode – kode tertentu. Dalam paparannya, informan menyatakan bahwa aplikasi DIGI bank bjb merupakan aplikasi mobile yang berbasis sistem operasi Android dan Ios yang digunakan untuk mengakses berbagai macam layanan perbankan digital. Aplikasi ini memiliki kelebihan yang praktis, mudah, aman dalam mengakses layanan sewaktu - waktu dengan tampilan user friendly dan sudah menggunakan sistem keamanan berlapis. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa penerapan DIGI merupakan bagian dari

rencana transformasi digital yang direncanakan dan bukan sekadar peningkatan teknologi. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin digital, bank BJB berkomitmen untuk mengembangkan dan meningkatkan digitalisasi layanan perbankan [6].

Selain itu, ekosistem layanan yang tersedia dalam aplikasi DIGI, yang terbagi menjadi dua, yakni bjb DigiCash dengan sumber dana dari uang elektronik, dan bjb Mobile yang menggabungkan sumber dana dari tabungan dan uang elektronik. Aplikasi DIGI menawarkan layanan transfer antar bank melalui BI-Fast, pembayaran tagihan (listrik, air, internet, BPJS, pendidikan dan lainnya), pembelian pulsa dan paket data, serta layanan pembukaan rekening secara online (onboarding digital), informasi tentang saldo tabungan, deposito, pinjaman, mini statement, transaksi rekening, T-Samsat, dan registrasi autodebet PBB dalam transaksi non-finansial. Informasi tersebut menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki fitur khusus, salah satunya adalah layanan pinjaman ASN (KGB Pisan), yang memungkinkan pencarian dana secara mandiri setelah permohonan. Inovasi seperti layanan BJB Onboarding System, fitur Voice Text Command, dan verifikasi berbasis E-KYC menunjukkan bahwa bank BJB telah meningkatkan kemampuan layanan digitalnya kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, teridentifikasi pola yang konsisten bahwa implementasi DIGI membawa dampak yang signifikan terhadap dimensi kualitas layanan, khususnya dalam aspek efisiensi, aksesibilitas, dan keamanan. Dalam paparannya, nasabah tidak perlu lagi mengunjungi kantor bank bjb untuk melakukan transaksi, semua dapat dilakukan sewaktu – waktu hanya dengan smartphone yang terhubung melalui internet. Hal ini mengubah cara nasabah dengan bank secara fundamental. Pernyataan tersebut menggambarkan pergeseran paradigma layanan perbankan dari model konvensional menuju digital yang berpusat pada pengalaman nasabah (customer – centric). Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kualitas layanan digital tercermin dari kemudahan pengguna sistem, keandalan layanan, kecepatan dalam melakukan transaksi, dan tingkat keamanan yang dirasakan oleh nasabah [14].

Tahap pertama dalam analisis data menggunakan model Miles dan Huberman adalah reduksi data. Dari keseluruhan data observasi yang diperoleh dalam penelitian ini, dilakukan seleksi terhadap informasi yang relevan dengan fokus kajian, yaitu implementasi aplikasi DIGI dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan.

Pada tahap kedua adalah penyajian data, yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi DIGI merupakan respons strategis bank bjb terhadap perubahan ekosistem perbankan nasional. Transformasi digital perbankan dapat dipahami melalui kemunculan layanan e – banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui smartphone, seperti mobile banking yang dapat menyebabkan prosedur perbankan tradisional secara bertahap menjadi kurang relevan [1]. Kondisi ini mendorong bank bjb untuk terus melakukan inovasi melalui aplikasi DIGI sebagai platform tunggal yang mengintegrasikan seluruh kebutuhan nasabah transaksi. Dalam perspektif kualitas layanan, temuan penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan dimensi kualitas layanan digital yang mencakup keandalan (reliability), kemudahan akses (accessibility), responsivitas (responsiveness), dan keamanan (security). Transformasi digital sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan akses nasabah, dan meningkatkan keamanan melalui sistem keamanan data dan transaksi berbasis teknologi.[15].

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan. Implementasi aplikasi DIGI di bank bjb Bandung merupakan bentuk nyata dari transformasi digital yang terencana dan strategis, bukan hanya mengadopsi teknologi secara reaktif. Hal ini dapat dilihat dari integrasi aplikasi DIGI dalam roadmap transformasi digital bank bjb sejak tahun 2021 dan pembaruan secara berkelanjutan yang dilakukan

hingga saat ini.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa transformasi digital dalam mobile banking mencakup penyediaan layanan secara online dan inovasi dalam mengintegrasikan teknologi digital dan berinteraksi dengan nasabah secara menyeluruh.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

Implementasi aplikasi DIGI di bank bjb Bandung merupakan bentuk transformasi digital yang terencana dan strategis. Aplikasi DIGI bukan hanya sekedar adopsi teknologi secara reaktif, melainkan merupakan bagian integral dari roadmap transformasi digital bank bjb yang telah dijalankan sejak tahun 2021 dan terus melakukan pembaharuan secara berkelanjutan.

Implementasi DIGI terbukti membawa dampak secara signifikan terhadap kualitas layanan perbankan, khususnya pada dimensi efisiensi, aksesibilitas, dan keamanan.

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa transformasi digital dalam sektor perbankan tidak hanya cukup penyediaan layanan secara online, tetapi juga mencakup inovasi dalam mengintegrasikan teknologi digital secara menyeluruh ke dalam interaksi dengan nasabah.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian serupa dilakukan dengan melibatkan lebih banyak informan dari berbagai cabang bank bjb, agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan mengenai dampak implementasi aplikasi DIGI terhadap kualitas layanan nasabah lebih luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo atas kesempatan, dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Penulis masih menyadari bahwa penulisan artikel ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penting bagi penulis untuk membuat kemajuan di masa mendatang. Penulis berharap artikel ini dapat memberikan sejumlah manfaat dan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen.

V. DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Abubakar and T. Handayani, “Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan di Era Ekonomi Digital,” *Jurnal Masalah Hukum*, vol. 51, no. 3, pp. 259–270, 2022, doi: 10.14710/mmh.51.3.2022.259-270.
- [2] M. Rizieq, “Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket,” *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, vol. 5, no. 2, pp. 76–89, 2024, doi: 10.37058/banku.v5i2.13217.
- [3] B. Bjb, “Hadirkan Inovasi Digital, Bank BJB Perkenalkan Pembaharuan Aplikasi DIGI Bank BJB,” PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, 2024. [Online]. Available: <https://www.bankbjb.co.id/news/hadirkan-inovasi-digital-bank-bjb-perkenalkan-pembaruan-aplikasi-digi-bank-bjb>
- [4] B. Bjb, “Hadirkan Inovasi Digital, Bank BJB Perkenalkan Pembaharuan Aplikasi DIGI Bank BJB,” Bandung, Indonesia: PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, 2024.
- [5] Vehtasvili, “Model of Digital Transformation in Banking Sector,” *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, vol. 9, no. 1, pp. 74–94, 2024, doi: 10.20473/jraba.v9i1.56487.
- [6] S. Ronggo, L. Abubakar, and T. Handayani, “Kesiapan Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid - 19 Melalui Financial Technology (FINTECH),” *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, vol.

3, no. 2, pp. 228–241, 2022.

- [7] M. Taufik, V. Aris, A. Ruslan, F. Islamiah, and A. B. M. Asizah, “Analisis Kualitas Layanan Digital pada Sektor Perbankan Digital,” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 4, no. 1, pp. 360–367, 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i1.417.
- [8] T. Sugihyanto and R. J. Arsjah, “The Effect of Digital Banking, Digital Transformation on the Efficiency of Commercial Banks in Indonesia,” *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism*, pp. 387–408, 2023, doi: 10.47006/ijierm.v5i2.242.
- [9] F. T. Kappil and P. Santhi, “Navigating the Digital Wave: An In-Depth Analysis of Service Quality and User Satisfaction in E-Banking,” *Humanities and Social Sciences Communications*, vol. 12, no. 1, pp. 1–11, 2025, doi: 10.1057/s41599-025-05968-5.
- [10] S. He, Z. Jin, Y. Hong, L. Ma, Y. E. Jiang, and Y. J. Chen, “The Impact of Digital Transformation on Commercial Banks’ Business Performance: An Empirical Study of 39 Listed Commercial Banks,” *SAGE Open*, vol. 15, no. 4, pp. 1–16, 2025, doi: 10.1177/21582440251378869.
- [11] A. Aldaarmi, “Fintech Service Quality of Saudi Banks: Digital Transformation and Awareness in Satisfaction, Re-Use Intentions, and the Sustainable Performance of Firms,” *Sustainability*, vol. 16, no. 6, Art. no. 2261, 2024, doi: 10.3390/su16062261.
- [12] R. Safrudin, Zulfamanna, M. Kustati, and N. Sepriyanti, “Penelitian Kualitatif,” *Journal of Social Science Research*, vol. 3, no. 2, pp. 1–15, 2023.
- [13] N. Lestari, M. T. Aprisa, D. Eka, and C. Dewi, “Eksplorasi Strategi Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Studi Perbandingan Metode Tesis di Kalangan Akademisi,” *Jurnal Studi Kemahasiswaan*, vol. 4, no. 3, pp. 380–388, 2024.
- [14] S. N. Deltu, Q. L. Arham, C. P. Putri, and P. Lestari, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Karyawan dan Mahasiswa Politeknik ‘Aisyiyah Sumatera Barat),” *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, vol. 5, no. 1, pp. 15–23, 2024, doi: 10.37058/banku.v5i1.10064.
- [15] S. Hasyim, D. A. Siburian, F. Sigalingging, M. Lumbantoruan, and M. P. Sinaga, “Analisis Transformasi Digital Perbankan Sebagai Upaya Membangun Kepercayaan Nasabah Melalui Keamanan dan Inovasi Teknologi,” *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, vol. 10, no. 3, pp. 240–249, 2025.