

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW PERAN BPD BALI MOBILE DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN

Putu Jessy Blessia Yogi¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
E-mail: yogi.2307521025@student.unud.ac.id

ABSTRAK

Perbankan konvensional saat ini menghadapi tekanan besar akibat percepatan transformasi digital yang dipicu oleh kemajuan teknologi finansial, perubahan perilaku nasabah, serta meningkatnya ekspektasi layanan yang cepat dan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis BPD Bali Mobile sebagai wujud transformasi digital perbankan dan mengevaluasi apakah inovasi tersebut merupakan disrupsi yang mengancam atau peluang yang memperkuat efektivitas intermediasi lembaga keuangan konvensional di Indonesia. Metode yang digunakan adalah *systematic literature review* terhadap artikel ilmiah, laporan industri, serta publikasi dari lembaga riset nasional maupun internasional dalam periode 2020 hingga 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPD Bali Mobile tidak hanya merupakan adopsi teknologi semata, melainkan juga menuntut transformasi menyeluruh dalam model bisnis, struktur organisasi, budaya kerja, dan regulasi yang mendukung inovasi dan pelayanan digital. Kolaborasi dengan *fintech* diidentifikasi sebagai strategi penting dalam memperluas inklusi keuangan sekaligus memperkuat daya saing perbankan konvensional. Namun, terdapat tantangan signifikan yang harus dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur lama, resistensi internal terhadap perubahan, serta risiko keamanan dan privasi data nasabah yang semakin kompleks.

Kata kunci: *bpd bali mobile; fintech; perbankan konvensional; transformasi digital*

ABSTRACT

Conventional banking currently faces significant pressure due to the rapid acceleration of digital transformation driven by advancements in financial technology, changing customer behaviors, and increasing expectations for fast, digital-based services. This study aims to analyze BPD Bali Mobile as a manifestation of digital transformation in banking and to evaluate whether this innovation represents a disruption that threatens or an opportunity that strengthens the effectiveness of financial institution intermediation in Indonesia. The method used is a systematic literature review of scientific articles, industry reports, and publications from national and international research institutions covering the period from 2020 to 2025. The results show that BPD Bali Mobile is not merely a technological adoption but requires a comprehensive transformation in business models, organizational structures, work culture, and regulations that support innovation and digital services. Collaboration with fintech is identified as an important strategy to expand financial inclusion while enhancing the competitiveness of conventional banks. However, significant challenges remain, such as legacy infrastructure limitations, internal resistance to change, and increasingly complex risks related to customer data security and privacy.

Keywords: *bpd bali mobile; conventional banking; digital transformation; fintech*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi kekuatan disruptif yang mengubah lanskap industri keuangan dan perbankan secara menyeluruh. Inovasi teknologi seperti *big data*, *blockchain*, *artificial intelligence* (AI) dan *Internet of things* (IoT)

membuka peluang sekaligus tantangan baru bagi lembaga keuangan khususnya bank konvensional. Era revolusi industri 4.0 seperti sekarang ini menyebabkan transformasi digital tidak lagi pilihan tambahan, melainkan suatu kebutuhan strategis agar institusi keuangan dapat bertahan sekaligus berkembang.

Secara empiris, bank konvensional merupakan pilar utama dari sistem keuangan nasional di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan formal, bank menyediakan layanan yang sangat vital seperti layanan simpan pinjam, investasi sektor-sektor produktif seperti usaha mikro kecil dan menengah hingga korporasi besar, transfer dana, serta pengelolaan risiko. Sebagai lembaga intermediasi yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, peran bank di Indonesia sangat krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan stabilitas keuangan nasional.

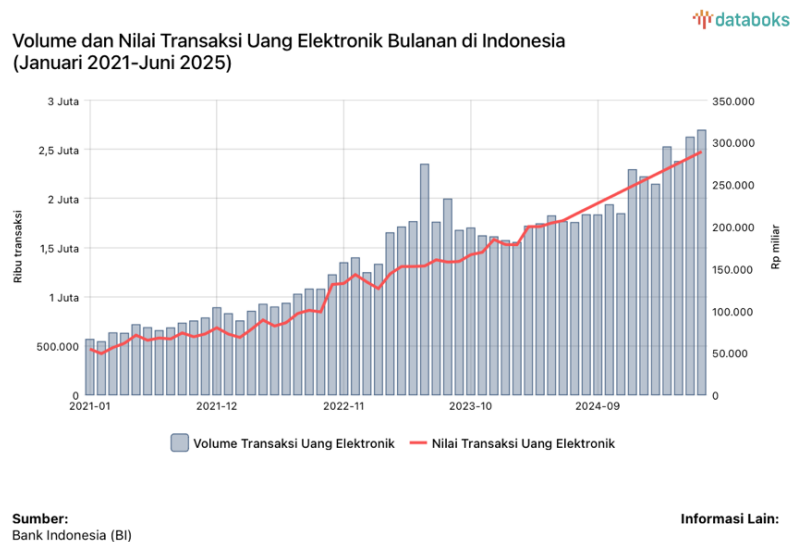
Keberadaan bank konvensional tidak hanya sebagai fasilitator transaksi, tetapi juga menopang stabilitas ekonomi melalui regulasi ketat serta manajemen risiko yang matang. Berdasarkan penelitian (Aripin *et al.*, 2022) menyatakan bahwa sebelum era digital masuk ke dalam industri perbankan secara massif, keberadaan kantor cabang yang berdiri secara fisik (*riil*) merupakan sesuatu yang wajib dimiliki oleh bank untuk memberikan segala pelayanan untuk nasabahnya, namun seiring berjalannya perkembangan teknologi dengan berkembangnya teknologi finansial (*fintech*) maka keberadaan dari kantor fisik tidak lagi menjadi hal yang wajib dimiliki oleh bank karena pelayanan dapat diakses melalui layanan digital dimana saja dan kapan saja. Teknologi finansial (*fintech*) adalah fenomena yang memadukan antara hadirnya teknologi informasi dengan sistem keuangan dalam berbagai lini perbankan. Dengan hadirnya *fintech* membawa manfaat bagi masyarakat khususnya dalam layanan pembayaran meliputi instrument, pengelola, infrastruktur, serta mekanisme yang mendukung pemrosesan transaksi agar lebih efektif, efisien, dan aman (Putra *et al.*, 2020).

Gelombang distrupsi digital yang didorong dengan hadirnya *fintech* akan merevolusi bank konvensional selaku lembaga intermediasi keuangan dikarenakan bank akan berusaha untuk memposisikan diri dalam rantai nilai dengan menjadi penyedia infrastruktur dan produk serta menjadi jantung antara hubungan pelanggan dalam lingkungan digital yang aman dan holistik (Raharjo, 2021). Melalui inovasi seperti pembayaran digital, pinjaman *online*, dan investasi berbasis aplikasi menyebabkan *fintech* menghadirkan bukan hanya sebagai pelengkap menekankan pengalaman pengguna yang lebih personal dan muda untuk diakses sehingga mampu melayani kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit dilayani seperti generasi muda yang menjunjung efesienitas serta industri usaha mikro kecil dan menengah. Perubahan dalam industri keuangan dan perbankan membuka peluang sekaligus ancaman. Jika bank mampu beradaptasi dengan *fintech*, maka bank dapat meningkatkan efisiensi layanan, memperluas nasabah, dan memperbesar keuntungan karena penggunaan biaya lebih efektif. Namun jika bank tidak mampu beradaptasi terhadap perkembangan *fintech*, maka bank dapat beresiko untuk kehilangan pasar, kehilangan loyalitas pelanggan, hingga menghadapi kebangkrutan karena nasabah akan lebih memilih bank pesaing yang lebih efektif dan efisien. (World Economic Forum, 2018) menyatakan bahwa sekitar 60 persen

institusi keuangan global merasa rentan terhadap distrupsi digital apabila tidak segera melakukan transformasi strategis.

Secara global, bank sebagai lembaga intermediasi keuangan yang berhasil melakukan transformasi digital secara agresif menunjukkan kinerja yang lebih baik, dengan rasio biaya terhadap pendapatan hingga 30 persen lebih rendah, kemampuan inovasi produk yang lebih cepat, serta tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi (McKinsey & Company, 2022). Namun digitalisasi juga menghadirkan risiko disintermediasi dimana layanan fintech seperti *peer-to-peer lending* dan *e-wallet* mulai menggeser peran bank (Amos, 2022). Jika gagal untuk menawarkan nilai tambah, eksistensi bank dapat terancam apalagi ketika perusahaan non-bank seperti Google, Apple, Shopee, dan TikTok ikut menyediakan layanan keuangan. Perubahan ini juga mendorong munculnya konsep *coopetition* dan *Banking-as-a-Service* (BaaS), yang ditandai dengan pergeseran peran bank menjadi platform penyedia keuangan berbasis *Application Programming Interface* (API).

Berdasarkan data dari Bank Indonesia dalam (Kusnandar, 2025) mencerminkan pertumbuhan layanan keuangan di Indonesia pada peningkatan transaksi uang elektronik secara signifikan. Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa sejak Januari 2021 hingga pertengahan 2025, baik volume maupun nilai transaksi uang elektronik terus mengalami pertumbuhan. Volume transaksi yang pada awal 2021 sekitar 500 ribu kali, pada pertengahan 2025 meningkat hingga mendekati 3 juta kali transaksi per bulan. Seiring dengan itu, nilai transaksi juga naik dengan tajam dari Rp.50.000 Miliar menjadi lebih dari Rp.300.000 miliar. Tren ini memperlihatkan adanya perubahan perilaku masyarakat dari pengguna uang tunai menuju pembayaran digital yang lebih praktis, cepat, dan aman.



Gambar 1. Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik Bulanan di Indonesia Periode Januari 2021 – Juni 2025

Sumber: Kusnandar (2025)

Layanan *mobile banking* atau *m-banking* merupakan salah satu bentuk inovasi teknologi finansial (*fintech*) yang memudahkan nasabah dalam melakukan

berbagai transaksi perbankan. Melalui aplikasi *m-banking*, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan seperti transfer dana, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening baru tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank. Seluruh layanan ini dapat diakses praktis melalui ponsel pintar (*smartphone*) yang terhubung dengan jaringan internet, sehingga memberikan efisiensi dan kenyamanan dalam jalannya transaksi. Hampir seluruh bank di Indonesia kini bersaing untuk menghadirkan layanan *m-banking* dengan fitur yang semakin lengkap, cepat, dan aman demi meningkatkan pengalaman pengguna. Kehadiran layanan ini diharapkan dapat mengurangi proses dalam proses manual, sekaligus memberikan solusi agar nasabah tidak perlu mengantri di loket bank yang memakan banyak waktu (Putra *et al.*, 2020).

Berdasarkan survei Top Brand Award 2024 dalam (Yonatan, 2024), m-BCA menduduki peringkat pertama sebagai aplikasi *m-banking* paling populer di Indonesia dengan presentase 52,20 persen pengguna. Posisi kedua ditempati oleh BRImo dengan presentase 18,50 persen, disusul oleh Livin' by Mandiri sebesar 11,50 persen, lalu BNI mobile sebesar 9,40 persen, dan CIMB Niaga Mobile sebesar 3,30 persen. Data ini menunjukkan bahwa m-BCA masih menjadi pemimpin *m-banking* Indonesia, diikuti oleh bank-bank besar lainnya yang terus meningkatkan inovasi untuk menarik minat masyarakat dalam penggunaan layanan perbankan digital.

Tabel 1.
TOP M-Banking di Indonesia 2024

Nama Bank Afiliasi	M-banking	Presentase (%)
Bank Central Asia	m-BCA	52,20
Bank Rakyat Indonesia	BRImo	18,50
Bank Mandiri	Livin' by Mandiri	11,50
Bank Negara Indonesia	BNI Mobile	9,40
Bank CIMB Niaga	CIMB Niaga Mobile	3,30
Bank Mega	Mega Mobile	1,60
Bank BJB Syariah	Mobile Masalah	1,50
Bank Maybank	Maybank M-Banking	1,30
Bank Syariah Indonesia	BSI	0,20
Bank Jateng	Bank Jateng Mobile	0,10

Sumber: Yonatan (2024)

Bank Pembangunan Daerah Bali atau BPD Bali merupakan lembaga intermediasi keuangan perbankan yang menyediakan layanan *mobile banking* guna bersaing dengan bank-bank lainnya. Untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah, BPD Bali menghadirkan aplikasi BPD Bali Mobile. Layanan ini merupakan pengaruh gelombang tren transformasi teknologi finansial (*fintech*) berbentuk *electronic banking (m-banking)* yang memungkinkan nasabah mengakses rekening serta melakukan berbagai transaksi perbankan melalui instruksi yang dikirimkan lewat ponsel pintar (*smartphone*) (Bank BPD Bali, 2024). Berbeda dengan bank-bank besar nasional, BPD Bali Mobile belum termasuk dalam jajaran *m-banking* di Indonesia (Melianthi & Darma, 2024).

Permasalahan utama yang muncul adalah bagaimana perbankan konvensional khususnya Bank BPD Bali melalui layanan BPD Bali Mobile,

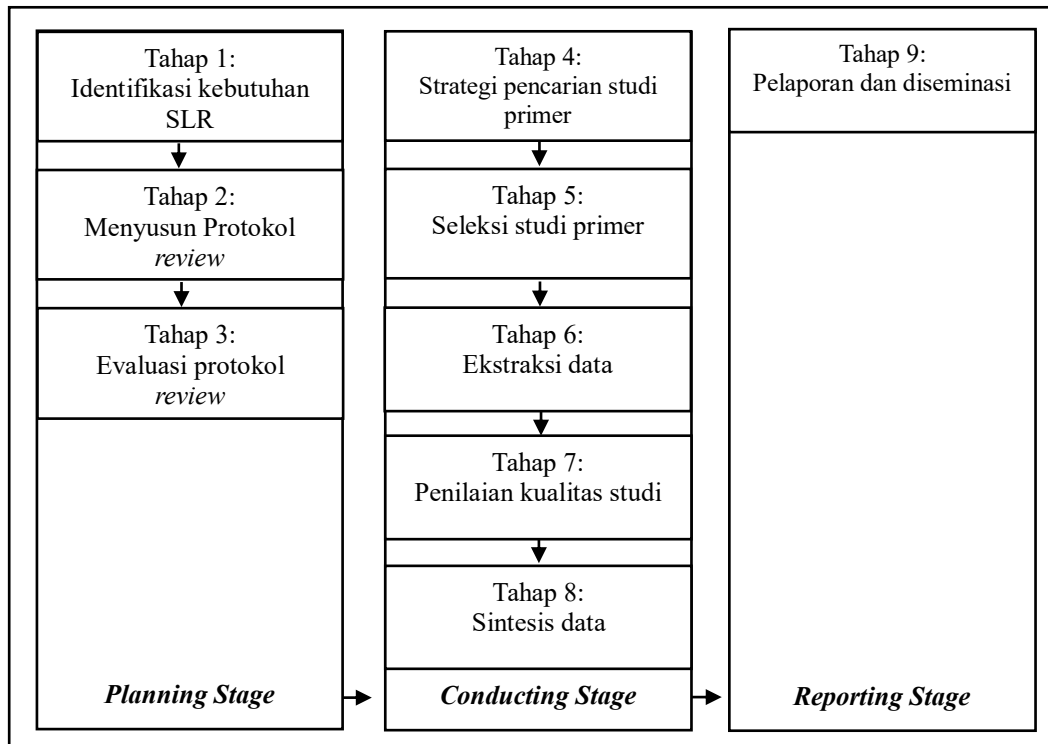
merespons dinamika transformasi digital yang tengah berlangsung. Meskipun BPD Bali Mobile dihadirkan sebagai upaya meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan layanan kepada nasabah, dalam kenyataannya aplikasi ini belum mampu menempati posisi teratas dalam persaingan *m-banking* nasional. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra tahun 2020, hasil survei pendahuluan yang dilakukan kepada 30 responden yang merupakan nasabah bank BPD Bali, ditemukan hasil bahwa ada beberapa kelemahan pada sistem BPD Bali Mobile yang pada akhirnya mendorong sebagian nasabah berhenti menggunakan layanan tersebut dan pindah ke bank besar. Berdasarkan penelitian oleh (N. K. A. S. Lestari & Putri, 2024) mengungkapkan bahwa penyebab lain Bank BPD Bali khususnya Kantor Cabang Pembantu BPD Bali yang terletak di Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung adalah rendahnya tingkat adopsi penggunaan layanan digital perbankan digital di kalangan nasabah. Penelitian (Aditya, 2022) menyatakan bahwa Bank BPD Bali telah mengimplementasikan metode *Quick Response Code Indonesian* (QRIS) sebagai salah satu fitur *m-banking* yaitu sebagai sarana pembayaran non tunai, namun tentunya nasabah masih membutuhkan sosialisasi mengenai prosedur penggunaannya karena nasabah cenderung nyaman menggunakan metode pembayaran kontan dibandingkan dengan mulai mencoba pembayaran nirtunai seperti QRIS. Menurut (Putri *et al.*, 2025) menyatakan bahwa aplikasi *m-banking* BPD Bali khususnya di Kantor Cabang Tabanan masih kurang optimal dalam hal kelengkapan dan kebermanfaatan fitur sehingga belum sepenuhnya mendukung aktivitas keuangan nasabah dan bersaing dengan layanan perbankan digital lain. Penelitian (Diaspina *et al.*, 2022) mengemukakan bahwa layanan *m-banking* BPD di Bali khususnya di Kantor Cabang Gianyar masih belum optimal dikarenakan keterbatasan aksestabilitas, kenyamanan, biaya, kendala aplikasi, serta fitur yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan nasabah sehingga menurunkan kepuasan nasabah.

Meskipun temuan penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran penting mengenai keterbatasan layanan BPD Bali Mobile, sebagian besar penelitian masih bersifat parsial dan terfokus pada aspek teknis, fitur, atau tingkat adopsi cabang tertentu. Kajian ini mengidentifikasi adanya *research gap*, yakni belum adanya penelitian secara komperhensif menelaah bagaimana transformasi digital melalui BPD Bali Mobile berperan dalam memperkuat posisi kompetitif Bank BPD Bali sekaligus menghadapi tantangan berupa rendahnya kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian terkait pemahaman menyeluruh tentang posisi strategis BPD Bali Mobile dalam konteks persaingan perbankan digital nasional, yang menjadi fokus kajian utama penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *systematic literature review* (SLR) untuk menelaah dan menilai implementasi layanan mobile banking khususnya di Bank Pembangunan Daerah Bali. Metode *systematic literature review* dipahami sebagai suatu pendekatan kajian literatur yang dirancang untuk menjawab *research question* (RQ) dengan memanfaatkan bukti empiris dari penelitian terdahulu yang telah diidentifikasi, dianalisis, serta diinterpretasikan (Kitchenham & Charters, 2007; Sembiring *et al.*, 2023). Pedoman yang digunakan dalam penelitian ini

merujuk pada kerangka kerja yang ditemukan dan dikembangkan oleh Kitchenham & Charters (2007). Secara garis besar, *systematic literature review* (SLR) dilaksanakan melalui 3 tahapan utama yakni perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Seluruh rangkaian tahapan tersebut ditunjukkan secara visual dalam gambar 2.



Gambar 2. Tahap Systematic Literature Review

Sumber: Sembiring et al., 2023

Dalam memperjelas fokus kajian, penelitian ini merumuskan beberapa *research question* (RQ) yang menjadi dasar dalam proses telaah literatur. Pertanyaan penelitian dirancang untuk mengarahkan penelusuran data, seleksi studi, dan analisis, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjawab tujuan utama penelitian. Dalam konteks implementasi layanan BPD Bali Mobile, *research question* (RQ) membantu mengidentifikasi sejauh mana transformasi digital perbankan daerah telah berjalan, apa saja tantangan yang dihadapi, serta peluang dalam pengembangan yang dapat dimanfaatkan oleh Bank Pengembangan Daerah Bali (BPD Bali). Rumusan pertanyaan dari penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Research Question (RQ) dalam Kajian BPD Bali Mobile

ID	Pertanyaan Penelitian (RQ)	Motivasi
RQ1	Jurnal publikasi apa yang paling signifikan dalam penelitian mengenai <i>mobile banking</i> ?	Mengidentifikasi sumber akademik yang paling relevan dan signifikan terkait <i>mobile banking</i> .
RQ2	Siapa peneliti yang berpengaruh dalam kajian <i>mobile banking</i> regional?	Mengetahui peneliti yang memberikan kontribusi penting pada studi mengenai perbankan digital lokal.
RQ3	Topik apa saja yang paling sering diteliti terkait <i>mobile banking</i> ?	Memetakan tema penelitian dominan seperti kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan adopsi digital.
RQ4	Metode penelitian apa yang digunakan dalam studi tentang <i>mobile banking</i> ?	Mengidentifikasi pendekatan metodologis (kualitatif, kuantitatif, atau campuran) yang digunakan dalam penelitian sebelumnya
RQ5	Model atau kerangka teoritis apa yang paling sering digunakan untuk menganalisis <i>mobile banking</i> ?	Mengetahui kerangka analisis yang paling sering diapakai.
RQ6	Teori apa yang paling banyak digunakan untuk menganalisis <i>mobile banking</i> ?	Mengidentifikasi landasan teoritis yang diapakai dalam penelitian <i>mobile banking</i>

Sumber: Data diolah, 2025

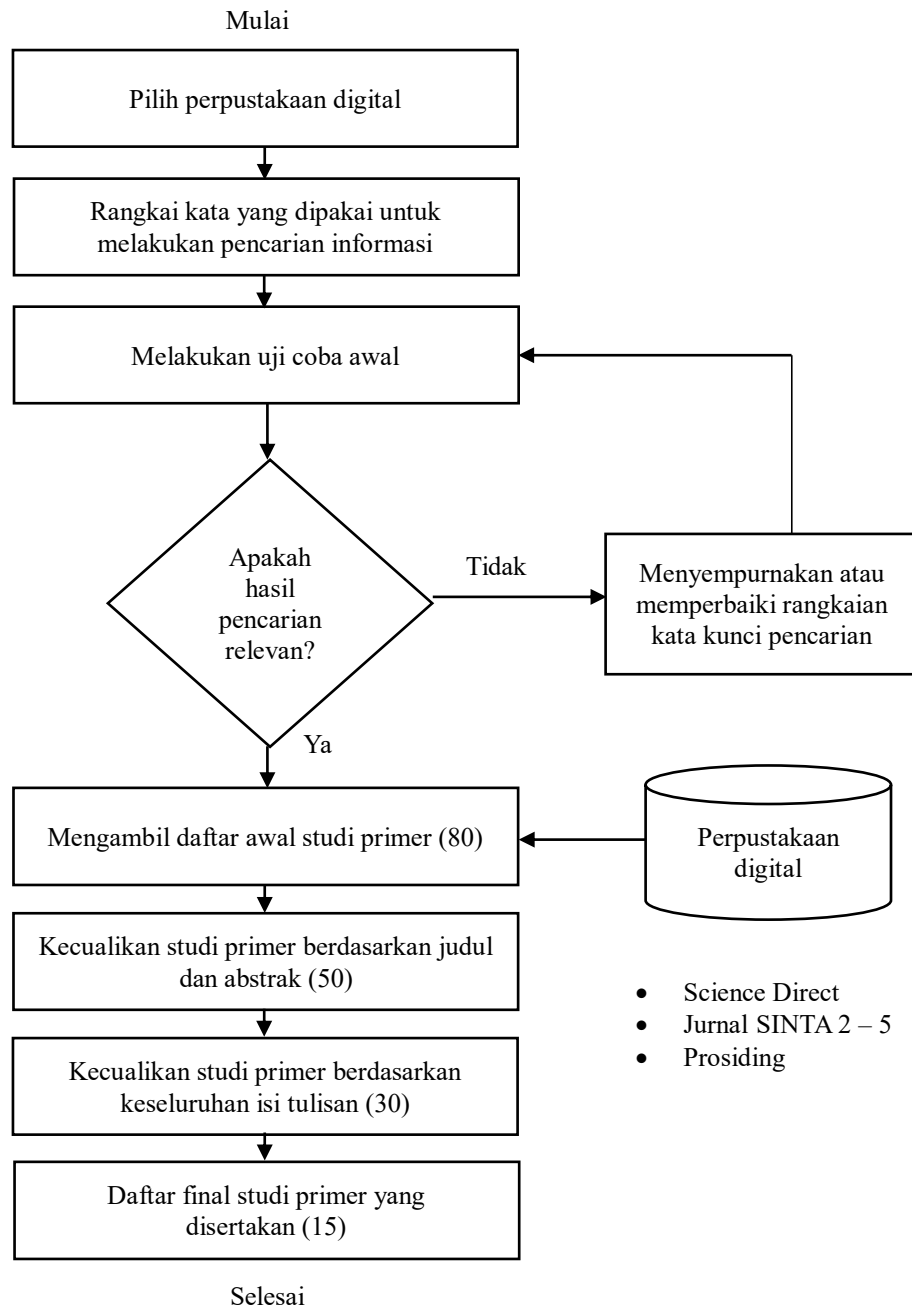
Dalam upaya menjawab pertanyaan penelitian, proses pencarian literatur dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber data sekunder dari basis digital. Tahap pemilihan studi dilakukan secara proses pencarian literatur dengan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Adapun artikel diseleksi dalam beberapa kriteria dalam Tabel 3.

Tabel 3.
Kriteria Inklusi dan Eksklusi Literatur Penelitian

No	Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
1	Artikel atau penelitian yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2020 – 2025 agar sesuai dengan perkembangan terbaru layanan perbankan digital.	Artikel yang dipublikasikan sebelum tahun 2020 karena dianggap kurang relevan dengan dinamika terbaru transformasi perbankan.
2	Penelitian yang membahas <i>mobile banking</i> , khususnya terkait transformasi digital, kepuasan nasabah, loyalitas, adopsi teknologi, fitur layanan, serta daya saing perbankan digital.	Penelitian yang hanya membahas perbankan konvensional tanpa aspek digital.
3	Literatur yang berupa artikel jurnal, prosiding, skripsi/tesis/disertasi, atau laporan penelitian yang dapat diakses secara akademik.	Artikel yang tidak tersedia dalam bentuk teks lengkap (<i>full text</i>).
4	Artikel berbahasa Indonesia atau Inggris, sehingga tetap relevan dengan konteks lokal sekaligus wawasan internasional.	Publikasi berupa artikel populer, berita, blog, atau sumber non-akademik yang tidak memiliki validitas ilmiah.
5	Penelitian yang menggunakan data empiris, studi kasus, atau kajian konseptual yang mendukung analisis <i>m-banking</i> di Indonesia, terutama yang menyinggung BPD atau bank daerah.	Literatur yang membahas <i>fintech</i> non-perbankan, tanpa keterkaitan dengan layanan <i>mobile banking</i> perbankan.

Sumber: Data diolah, 2025

Gambar 3 menggambarkan alur pencarian serta seleksi artikel yang digunakan dalam penelitian SLR. Tahap awal dimulai dengan memilih basis data yang kredibel akademik yang kredibel seperti Science Direct, jurnal nasional yang terakreditasi SINTA 2 – 5, dan prosiding konferensi nasional. Selanjutnya peneliti merumuskan kata kunci pencarian (*search string*) seperti “BPD Bali Mobile”, “Mobile Banking Adoption”, serta “Digital Banking Services” yang relevan dengan topik penelitian, uji coba pencarian awal (*pilot search*).



Gambar 3. Proses Pencarian dan Penyaringan Data

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil seleksi, dilakukan tahapan ekstraksi data dari 15 artikel terpilih. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Lima *property* utama digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang tertera pada Tabel 4.

Tabel 4.
Properti Ekstraksi Data yang Dipetakan dengan Pertanyaan Penelitian

No	Properti	Research Question
1	Penelitian dan publikasi	RQ1, RQ2
2	Topik	RQ3
3	Metode	RQ4, RQ5
4	Teori	RQ6

Sumber: Data diolah, 2025

Penilaian kualitas studi dilakukan untuk menginterpretasikan hasil sintesis data serta menarik kesimpulan yang relevan. Tujuan dari sintesis data adalah mengumpulkan berbagai bukti dari artikel yang telah dipilih untuk menjawab pertanyaan penelitian (*research question/RQ*). Metode sintesis yang digunakan adalah metode sintesis naratif dengan cara menyajikan data secara sistematis sesuai dengan *research question*. Seluruh data keudian ditabulasikan divisualisasikan dalam bentuk tabel maupun diagram agar lebih mudah untuk dipahami.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari sintesis terhadap klasifikasi 15 artikel yang berkaitan dengan aplikasi *mobile banking* terkhususnya aplikasi BPD Bali Mobile yang didasarkan pada relevansi masing-masing artikel terhadap enam pertanyaan penelitian (*research question/RQ*) yang telah ditetapkan.

Tabel 5.
Sintesis Studi Empiris Terkait Mobile Banking Berdasarkan Research Question

No	Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Research Question
1	(Putra <i>et al.</i> , 2020)	<i>The Exploring of Trust that Influences Customer's Intention to Use FinnTech M-Banking Application on Regional Banks</i>	Persepsi penggunaan menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan berpengaruh positif serta signifikan terhadap niat penggunaan BPD Bali Mobile. Meskipun aplikasi aplikasi dianggap bermanfaat, mudah digunakan, dan memiliki nilai, masih terdapat kendala berupa gangguan koneksi, keterbatasan layanan, serta sistem yang belum optimal.	RQ3, RQ4, RQ6

No	Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Research Question
2	(Mahardika & Giantari, 2020)	<i>The Effect of Behavioural Intention and Perceived Risk to Adopt Mobile Banking Using Utaut Model (Study at BPD Bali Klungkung Branch in Semarang City)</i>	<i>Effort expectancy, performance expectancy, dan social influence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat adopsi mobile banking, sedangkan <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif dan signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, kinerja layanan, serta dukungan sosial dapat mendorong adopsi <i>mobile banking</i> sebagai efektivitas intermediasi keuangan, sementara persepsi risiko menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi peran <i>mobile banking</i> .	RQ3, RQ4, RQ5, RQ6
3	(Manuaba & Yadnyana, 2021)	<i>Effect of Accounting Information System Effectiveness, User Technique Ability and Utilization of Information Technology on Employee Performance of BPD Bali Branch Office, South Bali Region</i>	Efektivitas sistem informasi akuntansi, kemampuan teknis pengguna, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di BPD Bali wilayah Bali Selatan. Temuan ini sejalan dengan teori <i>Technology to Performance Chain</i> (TPC) dan teori <i>Technology Accaptence Model</i> (TAM), serta mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi yang efektif dan didukung keterampilan serta pemanfaatan teknologi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan.	RQ3, RQ4, RQ5
4	(Aditya, 2022)	<i>Diffusion of Indonesian Standard Quick Response Code Payment Method Innovation by Bank BPD Bali</i>	Bank BPD Bali aktif mendifusikan inovasi pembayaran nontunai melalui QRIS sejak 2019 dengan berbagai strategi untuk memudahkan transaksi keuangan, seperti aplikasi digital, promosi, kerjasama dengan pemerintah, <i>merchant</i> , dan media sehingga mempermudah Bank PBD Bali menjalankan fungsinya sebagai lembaga intremediasi keuangan.	RQ3
5	(Berly <i>et al.</i> , 2022)	Peran Intermediasi Bank Pembangunan Daerah (BPD) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah	Bank sebagai lembaga intermediasi terbukti berperan positif signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Hal ini ditunjukkan melalui penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang kemudian disalurkan dalam bentuk kredit konsumsi maupun kredit produktif, di mana keduanya berpengaruh nyata terhadap peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) riil per kapita baik pada level kabupaten maupun kota.	RQ3

No	Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Research Question
6	(Diaspina <i>et al.</i> , 2022)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi BPD Bali Mobile Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> Pada Bank BPD Bali Cabang Gianyar	Konten, akurasi, format, dan ketepatan waktu berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile, sedangkan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas informasi dan ketepatan sistem lebih menentukan kepuasan pengguna dibandingkan dengan faktor kemudahan penggunaan.	RQ3, RQ4, RQ5
7	(Rumadiah <i>et al.</i> , 2024)	Analisis Penerapan <i>Fintech</i> Terhadap Kinerja Keuangan Bank di Provinsi Bali (Studi Kasus pada Bank BPD Bali, Denpasar)	Kerjasama Bank BPD Bali Kota Denpasar dengan <i>Fintech</i> memberikan dampak signifikan pada profitabilitas di awal periode, namun pada tahun 2023-2024 profitabilitas justru menurun. Secara statistik, beberapa rasio keuangan seperti ROA, ROE, NIM, dan BOPO menunjukkan perbedaan signifikan sebelum dan sesudah kerjasama, meskipun hasilnya tidak selalu konsisten antar periode. Strategi pemasaran BPD Bali Mobile dengan pendekatan <i>marketing mix</i> telah mencakup aspek produk, harga, tempat, dan promosi yang mampu meningkatkan kemudahan serta kemudahan nasabah. Namun masih perlu adanya upaya promosi yang lebih intensif agar nasabah lebih memahami fitur dan manfaat aplikasi.	RQ3, RQ4
8	(Perdana <i>et al.</i> , 2022)	Analisis Strategi Pemasaran Dengan Pendekatan <i>Marketing Mix</i> Pada Aplikasi Mobile Banking Di Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara	Strategi pemasaran BPD Bali Mobile dengan pendekatan <i>marketing mix</i> telah mencakup aspek produk, harga, tempat, dan promosi yang mampu meningkatkan kemudahan serta kemudahan nasabah. Namun masih perlu adanya upaya promosi yang lebih intensif agar nasabah lebih memahami fitur dan manfaat aplikasi.	RQ3, RQ4
9	(Pasupati <i>et al.</i> , 2025)	Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kuantitatif pada BPD Bali	Intermediasi keuangan melalui digital banking memungkinkan bank menyalurkan dana masyarakat secara lebih efisien ke sektor produktif dengan dukungan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan <i>aplikasi mobile banking</i> . Kedua faktor tersebut tidak hanya meningkatkan loyalitas nasabah, tetapi juga memperkuat peran bank dalam menjaga efektivitas intermediasi keuangan.	RQ3, RQ4

No	Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Research Question
10	(Tribroto <i>et al.</i> , 2023)	<i>Digital banking policy implementation from the perspective of the banking industry: Case study in Bali province</i>	Transformasi perbankan digital di Bali telah berkembang pesat melakukan inovasi produk, penguatan infrastruktur TI, serta sinergi regulator (BI, OJK, dan Pemerintah). Analisis juga mengungkap bahwa meskipun digital banking meningkatkan efisiensi Bank BPD Bali dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dan literasi keuangan, masih terdapat tantangan berupa keamanan transaksi, kesiapan SDM, dan kebutuhan regulasi yang lebih terintegritas.	RQ1, RQ3, RQ4
11	(Sembiring <i>et al.</i> , 2023)	<i>Systematic Literature Review: Implementation of Mobile Banking</i>	Implementasi <i>mobile banking</i> paling banyak diteliti pada aspek adopsi, diikuti dengan topik intensi, penggunaan, hambatan, kerja individu, dan loyalitas. Hasil ini menunjukkan bahwa adopsi menjadi isu utama dalam penerimaan <i>mobile banking</i> , sementara faktor lain berperan dalam memperkuat penggunaan berkelanjutan.	RQ1, RQ3, RQ4, RQ6
12	(N. K. A. S. Lestari & Putri, 2024)	Pendampingan Penggunaan Layanan Perbankan Digital pada Nasabah Bank BPD Bali Capem Puspem Badung	Kegiatan pendampingan di Bank PBD Bali Cabang Puspem Badung berhasil meningkatkan pemahaman staf, efisiensi pelayanan, kepuasan, serta adopsi layanan digital oleh nasabah. Rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan, sehingga dibutuhkan pelatihan tambahan, monitoring berkelanjutan, dan peningkatan kapasitas staff.	RQ2
13	(Noviana <i>et al.</i> , 2024)	Evaluasi Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah Bali Periode 2020-2021 Menggunakan Analisis Prospektif	Kinerja keuangan Bank BPD Bali pada periode 2020-2021 mengalami peningkatan signifikan, ditunjukkan oleh kenaikan aset, kewajiban, dan ekuitas. Analisis prospektif memprediksi tren positif berlanjut hingga 2022 dengan pertumbuhan ekuitas sebesar 8,1 persen dan pencapaian <i>Banker of the Year</i> .	RQ3, RQ5

No	Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Research Question
14	(F. B. Lestari & Suasana, 2024)	Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman dan <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Niat Menggunakan Kembali Mobile Banking BPD Bali Di Jembrana	Pengalaman, <i>electronic word of mouth</i> , dan kepercayaan berpengaruh positif serta signifikan terhadap niat menggunakan kembali mobile banking BPD Bali di Jembrana. Kepercayaan terbukti mampu memediasi secara parsial pengaruh pengalaman maupun <i>electronic word of mouth</i> terhadap niat menggunakan kembali.	RQ3, RQ4, RQ6
15	(Putri <i>et al.</i> , 2025)	Analisis Kemanfaatan Dan Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD Mobile Banking (Studi Kasus Di Bank BPD Bali Kantor Cabang Tabanan)	Kemanfaatan layanan dan ketersediaan fitur berpengaruh positif serta signifikan terhadap minat penggunaan BPD Bali Mobile <i>banking</i> pada BPD Bali Kantor Tabanan. Kedua variabel tersebut secara simultan mampu menjelaskan 70,1 persen variasi minat penggunaan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.	RQ3, RQ4

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap temuan dari 15 artikel yang telah dianalisis, dilakukan sintesis lanjutan melalui pengelompokkan hasil penelitian sesuai dengan masing-masing *research question*. Proses ini menghasilkan konstruksi analitis yang lebih sistematis dalam mengidentifikasi fokus kajian, pola temuan, serta keterkaitan konseptual antarpelitian. Hasil sintesis tersebut disajikan dalam bentuk Tabel 6 sebagai representasi terstruktur untuk menjawab *research question*.

Implementasi dan pengaruh *fintech* serta *digital banking* pada Bank Pembangunan Daerah Bali sebagai salah satu lembaga intermediasi keuangan di Indonesia. Karakteristik publikasi ilmiah dalam kajian mobile banking terkhususnya pada BPD Bali Mobile menunjukkan dominasi pada bidang sistem informasi, manajemen, dan perbankan digital yang menempatkan transformasi layanan berbasis teknologi sebagai fokus utama, sebagaimana tercermin dalam RQ1. Pola ini merefleksikan bahwa pengembangan layanan seperti BPD Bali Mobile merupakan bagian dari arus digitalisasi perbankan. Namun demikian, literatur yang ada masih cenderung bersifat umum dan belum secara spesifik mengakomodasi karakteristik operasional perbankan daerah, sehingga menunjukkan keterbatasan dalam merepresentasikan konteks institusional yang lebih spesifik.

Kontribusi penelitian dalam kajian *mobile banking* Bank Pembangunan Daerah Bali menunjukkan dominasi pada analisis perilaku pengguna dan adopsi teknologi sebagaimana fokus utama dalam RQ2. Selain itu, muncul kecenderungan pendekatan berbasis pendampingan dan edukasi masyarakat

sebagai upaya meningkatkan literasi dan mendorong penggunaan layanan perbankan digital pada nasabah BPD Bali (N. K. A. S. Lestari & Putri, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi individu, tetapi juga oleh proses pembelajaran dan interaksi sosial yang berkelanjutan. Namun, penekanan yang kuat pada dimensi pengguna mengindikasikan bahwa kajian pada aspek operasional dan kapabilitas internal organisasi termasuk cara institusi merancang, mengelola, dan mengevaluasi strategi implementasi masih belum dikaji secara memadai.

Tabel 6.
Sintesis Literatur Berdasarkan *Research Question*

<i>Research Question</i>	Fokus Kajian	Sintesis Temuan Utama	Implikasi Analitis
RQ1	Identifikasi jurnal publikasi paling relevan dalam kajian <i>mobile banking</i>	Literatur didominasi oleh publikasi pada jurnal yang berfokus pada sistem informasi, manajemen, dan perbankan digital sejalan dengan pengembangan BPD Bali Mobile	Mengindikasikan perlu adanya penyesuaian strategi BPD Bali Mobile dengan karakteristik perbankan daerah
RQ2	Identifikasi peneliti yang berkontribusi dalam kajian <i>mobile banking regional</i>	Kajian berfokus pada perilaku pengguna dan adopsi layanan digital yang relevan dengan penggunaan BPD Bali Mobile	Mengindikasikan perlunya perluasan kajian pada aspek institusional dan operasional
RQ3	Topik dominan dalam penelitian <i>mobile banking</i>	Topik utama meliputi kualitas layanan, kepuasan, dan adopsi teknologi yang memengaruhi penggunaan BPD Bali Mobile	Menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna namun perlu kajian dalam aspek institusional dan operasional
RQ4	Metode penelitian yang digunakan dalam studi <i>mobile banking</i>	Pendekatan kuantitatif mendominasi analisis penggunaan <i>mobile banking</i> BPD Bali Mobile	Mengindikasikan perlunya pendekatan metodologis yang lebih beragam
RQ5	Model atau kerangka teoritis yang digunakan	Model TPC, ECUS, TAM dan UTAUT digunakan dalam menjelaskan adopsi BPD Bali Mobile	Menunjukkan perlunya pengembangan model penelitian yang lebih kontekstual
RQ6	Teori yang mendasari penelitian <i>mobile banking</i>	Teori adopsi teknologi dan perilaku konsumen mendasari penggunaan BPD Bali Mobile	Mengindikasikan perlunya integrasi lintas disiplin

Sumber: Data diolah, 2025

Dominasi topik penelitian sebagaimana dalam RQ3 mencerminkan bahwa variabel kualitas layanan, kepuasan, dan adopsi teknologi dalam penelitian *mobile banking* Bank Pembangunan Daerah Bali menunjukkan kuatnya pendekatan berbasis pengalaman pengguna. Pola ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap penggunaan layanan seperti BPD Bali Mobile sangat dipengaruhi oleh persepsi, preferensi, dan evaluasi subjektif nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima.

Penekanan pada dimensi tersebut memperkuat posisi pengalaman pengguna sebagai determinan utama dalam mendorong intensitas penggunaan layanan digital. Namun, kecenderungan yang terlalu berfokus pada aspek pengguna mengindikasikan adanya keterbatasan dalam literatur, khususnya dalam mengkaji bagaimana faktor strategis dan operasional institusi seperti desain layanan, integrasi sistem, dan pengelolaan kualitas secara internal turut berkontribusi dalam membentuk pengalaman tersebut. Dengan demikian, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif untuk menghubungkan antara persepsi pengguna dan mekanisme operasional yang mendasarinya.

Pendekatan metodologis dalam penelitian *mobile banking* Bank Pembangunan Daerah Bali didominasi oleh metode kuantitatif berbasis survei dan fokus pada pengujian hubungan antar variabel, sebagaimana yang tercakup dalam RQ4. Dominasi pendekatan ini menunjukkan adanya kecenderungan penelitian untuk menghasilkan generalisasi empiris yang kuat terkait faktor-faktor yang mempengaruhi layanan BPD Bali Mobile. Penggunaan Teknik analisis statistik memungkinkan identifikasi hubungan kausal secara terukur, sehingga memberikan kontribusi penting dalam pengembangan model adopsi teknologi. Namun, pendekatan ini memiliki keterbatasan dalam menangkap kompleksitas konteks sosial, budaya, dan kelembagaan yang mempengaruhi perilaku pengguna secara lebih mendalam. Minimnya eksplorasi melalui pendekatan kualitatif atau *mixed method* mengindikasikan bahwa dimensi kontekstual yang bersifat dinamis dan spesifik terhadap perbankan daerah belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan diversifikasi metodologis untuk menghasilkan pemahaman yang lebih holistik terhadap dinamika adopsi *mobile banking*.

Penggunaan model *Technology to Performance Chain* (TPC), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) masih mendominasi kajian mengenai *mobile banking*, sebagaimana yang ditunjukkan pada RQ5. Dominasi ini menunjukkan bahwa penelitian cenderung mengandalkan kerangka teoritis yang telah mapan dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi, termasuk dalam penggunaan BPD Bali Mobile. Model-model tersebut terbukti efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor seperti persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagaimana sebagai determinan utama. Namun, ketergantungan pada model generic ini mengindikasikan keterbatasan dalam menangkap kompleksitas interaksi antara faktor teknologi, kapabilitas teknologi, serta tekanan lingkungan eksternal yang turut memengaruhi keberhasilan implementasi layanan digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengembangkan model yang lebih kontekstual dan adaptif, khususnya dalam merepresentasikan karakteristik perbankan daerah yang memiliki dinamika operasional dan regulasi yang berbeda.

Landasan teoritis dalam penelitian *mobile banking* Bank Pembangunan Daerah Bali didominasi oleh perspektif perilaku konsumen yang menempatkan individu sebagai unit analisis utama, sebagaimana yang diidentifikasi pada RQ6. Pendekatan ini memberikan kontribusi signifikan dalam menjelaskan niat dan perilaku penggunaan layanan seperti BPD Bali Mobile melalui variabel-variabel psikologis dan persepsi individu. Namun, dominasi perspektif ini mengindikasikan bahwa literatur masih terbatas dalam mengaitkan perilaku individu dengan

implikasi yang lebih luas terhadap kinerja institusi. Aspek seperti efektivitas layanan, efisiensi operasional, serta kontribusi terhadap fungsi intermediasi keuangan belum banyak dianalisis secara terintegrasi. Keterbatasan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pendekatan mikro berbasis perilaku pengguna dan pendekatan makro yang menekankan pada kinerja organisasi. Oleh karena itu, diperlukan integrasi kerangka teoritis yang mampu menjembatani kedua perspektif tersebut untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif.

Secara keseluruhan, beberapa penelitian memang melintasi lebih dari satu RQ karena memiliki cakupan yang komprehensif. Studi tentang kepercayaan dan niat penggunaan *fintech* tidak hanya masuk dalam kategori topik penelitian (RQ3), tetapi juga menggunakan metode kuantitatif yang sistematis (RQ4) dan berbasis pada landasan teori yang kuat (RQ6). Demikian pula, penelitian pendampingan layanan digital tidak hanya sebagai pengabdian masyarakat (RQ2), tetapi juga menghasilkan publikasi ilmiah yang berkontribusi pada pengetahuan akademik (RQ1). Hal ini menunjukkan bahwa kajian *fintech* di BPD Bali merupakan bidang multidimensional yang saling terkait antar aspek penelitian, metode, teori, dan implementasi praktis. Pendekatan ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana *fintech*, khususnya *mobile banking*, dapat diadopsi dan dioptimalkan di lingkungan bank pembangunan daerah melalui sinergi antara kebijakan, edukasi, inovasi teknologi, serta penguatan teori dan metodologi penelitian. Kemudian, peran *mobile banking* sebagai alat intermediasi keuangan menjadi sentral dalam memastikan bahwa dana masyarakat dapat tersalurkan secara efisien dan efektif ke sektor produktif, sekaligus meningkatkan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi daerah.

Transformasi digital melalui layanan BPD Bali Mobile terbukti menjadi peluang strategis bagi bank BPD Bali dalam memperkuat posisi kompetitifnya di era digital. Berdasarkan berbagai temuan penelitian, adopsi *mobile banking* memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas nasabah asalkan diiringi dengan peningkatan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan edukasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, BPD Bali Mobile tidak hanya menjadi pelengkap layanan bank konvensional, melainkan sebagai sarana utama yang mampu memperluas jangkauan dan keterikatan nasabah dengan bank selaku lembaga intermediasi keuangan.

Layanan digital BPD Bali Mobile juga berperan dalam juga berperan dalam mendorong inklusi keuangan di Bali. Akses layanan perbankan yang semakin luas melalui perangkat mobile memungkinkan segmen masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau layanan konvensional untuk masuk ke dalam sistem keuangan formal. Penggunaan layanan BPD Bali Mobile juga terbukti mendukung efisiensi intermediasi keuangan BPD Bali, baik dalam penghipunan dana pihak ketiga maupun penyaluran dana pihak ketiga maupun penyaluran kredit kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada peningkatan volume dana yang dihimpun dan kredit yang disalurkan, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Layanan BPD Bali Mobile tidak hanya berperan dalam aspek bisnis internal bank, tetapi juga menjadi pendorong transformasi ekonomi yang inklusif di tingkat regional. Oleh karena itu, layanan BPD Bali Mobile tidak hanya menjawab kebutuhan digitalisasi perbankan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap

penguatan posisi kompetitif bank serta efektivitas fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan daerah.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil *systematic literature review*, dapat disimpulkan bahwa implementasi transformasi digital melalui BPD Bali Mobile merupakan strategi adaptif dalam merespons disrupsi teknologi serta memiliki potensi dalam meningkatkan fungsi intermediasi keuangan BPD Bali. Menjawab *research question*, hasil sintesis menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *mobile banking* ditentukan oleh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan digital, dan literasi digital nasabah yang secara konsisten memengaruhi niat penggunaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Namun demikian, implementasi BPD Bali Mobile belum optimal akibat keterbatasan fitur, stabilitas sistem, serta rendahnya literasi digital. Hal ini dapat menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi transformasi digital dan pengalaman actual nasabah.

Kajian ini mengidentifikasi adanya *research gap* yaitu adanya keterbatasan penelitian empiris yang masih bersifat parsial, terfokus pada aspek teknis, atau terfokus pada cabang tertentu dan belum mengintegrasikan secara komperhensif mengenai aspek teknologi, perilaku nasabah, dan strategi organisasi dalam menjelaskan dampaknya terhadap daya saing dan efektivitas intermediasi bank daerah. Oleh karena itu, BPD Bali Mobile disarankan untuk meningkatkan kualitas dan kelengkapan fitur aplikasi akan memperkuat stabilitas sistem, serta mengintensifkan edukasi literasi digital guna mendorong peningkatan adopsi dan kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya direkomendasikan menggunakan pendekatan yang lebih integratif dengan menggunakan metode campuran untuk memperoleh pemahaman yang lebih komperhensif terkait peran *mobile banking* dalam meningkatkan kinerja daya saing perbankan daerah.

REFERENSI

- Aditya, I. Gst. Ngr. A. K. (2022). Difusi Inovasi Metode Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard oleh Bank BPD Bali. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(7), 3323–3336. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i7.809>
- Amos, V. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Anggota Menggunakan Aplikasi Berbasis Fintech Pada Credit Union Mekar Kasih Wilayah Sulselbar*. Universitas Hasanuddin.
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45.
- Bank BPD Bali. (2024). *Mobile Banking*. Bpdbali.Co.Id. <https://www.bpdbali.co.id/page/read/71>
- Berly, Mahi, B. R., & Mardanugraha, E. (2022). Peran intermediasi Bank Pembangunan Daerah (BPD) terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 22(2), 269–285.
- Diaspina, I. W., Kariati, N. M., & Hariyanti, N. K. D. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi BPD Bali Mobile Menggunakan Metode End*

- User Computing Satisfaction pada Bank BPD Bali Cabang Gianyar*. Politeknik Negeri Bali.
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*.
- Kusnandar, V. B. (2025). *Transaksi Uang Elektronik Capai Rp1,5 Kuadriliun pada Semester I 2025*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/68b01bac59b32/transaksi-uang-elektronik-capai-rp15-kuadriliun-pada-semester-i-2025>
- Lestari, F. B., & Suasana, I. G. A. K. G. (2024). Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman dan Electronic Word Of Mouth terhadap Niat Menggunakan Kembali Mobile Banking BPD Bali di Jembrana. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 15(1), 1–17.
- Lestari, N. K. A. S., & Putri, P. I. D. (2024). Pendampingan Penggunaan Layanan Perbankan Digital Pada Nasabah BANK BPD Bali Capem PUSPEM BADUNG. *Jurnal Visi Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 176–183.
- Mahardika, P. C., & Giantari, I. (2020). The effect of behavioural intention and perceived risk to adopt mobile banking using UTAUT model (study at BPD Bali Klungkung Branch in Semarapura City). *American International Journal of Business Management*, 3(10), 106–115.
- Manuaba, I. B. G., & Yadnyana, I. K. (2021). Effect of Accounting Information System Effectiveness, User Technique Ability and Utilization of Information Technology on Employee Performance of BPD Bali Branch Office, South Bali Region. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(4), 332–339.
- McKinsey, & Company. (2022). *the Future of Digital Banking in Asia 2022 Future Series*. Finextra.Com. <https://www.finextra.com/>
- Meliantih, N. K. I., & Darma, G. S. (2024). Revolutionizing payment trends: Balipay e-wallet technology acceptance with trust mediation. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 22(2), 459–475.
- Noviana, R., Ardian, E., Verdyansyah, D., & Oktafia, R. (2024). Evaluasi Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah Bali Periode 2020 -2021 Menggunakan Analisis Prospektif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 167–178. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i3.1114>
- Pasupati, B., Hapsari, P. I., & Setena, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kuantitatif pada BPD Bali. *Benefit: Journal of Bussiness, Economics, and Finance*, 3(2), 521–533.
- Perdana, I., Artatanaya, I., & Putra, K. D. C. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Dengan Pendekatan Marketing Mix pada Aplikasi Mobile Banking Di Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara*. Politeknik Negeri Bali.
- Putra, G. C., Astiti, N. P. Y., & Gunadi, G. N. B. (2020). The Exploring of Trust that Influences Customer's Intention to Use FinnTech M-Banking Application on Regional Banks. *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*, 8(4), 407–421.

- Putri, D. A. K. T. C., Sanjaya, I. G. N., & Widiantara, I. M. (2025). Analisis Kemanfaatan Dan Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Bpd Mobile Banking (Studi Kasus Di Bank Bpd Bali Kantor Cabang Tabanan): Analysis of The Benefits and Availability of Service Features on User Interest in BPD Mobile Banking (Ca. *Ganec Swara*, 19(3), 991–1003.
- Raharjo, B. (2021). *Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital*. Majapahit : Yayasan Prima Agus Teknik Bekerja sama dengan Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM).
- Rumadiah, N. W., Yusmini, N. M., & Yuliantari, P. P. I. (2024). Analisis Penerapan Fintech Terhadap Kinerja Keuangan Bank di Provinsi Bali: Studi Kasus pada Bank BPD Bali, Denpasar. *Jurnal Visi Manajemen*, 10(3), 47–56.
- Sembiring, S. M. R., Kesuma, S. A., & Risanty, S. M. S. (2023). Systematic literature review: implementation of mobile banking. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(2), 531–546.
- Tribroto, G., Hamzah, M. Z., & Hakim, L. (2023). Digital banking policy implementation from the perspective of the banking industry: Case study in Bali province. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 16(11), 23–32.
- World Economic Forum. (2018). *The Future of Financial Infrastructure: How Blockchain Can Reshape Financial Services*. Weforum.Org. <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-financial-infrastructure/>
- Yonatan, A. Z. (2024). *Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024*. Data.Goodstats.Id. <https://data.goodstats.id/statistic/mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-2024-MdFQB>