Easta Journal of Innovative Community Services
Vol. 5, No. 01, Oktober 2026, pp. 56-77
ISSN: 2985-6159, DOI: 10.58812/ejincs.v5i01

Pendampingan Pengelolaan Arsip Nasabah Berbasis Digital dalam Penguatan Kelembagaan yang Tangguh

Nikmatul Masruroh[1*], Ziadatul Khoiroh[2], Siti Fatimatul Fitriyah[3]
[1,2,3] Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
**Corresponding author*
E-mail: nikmatul.masruroh82@gmail.com (Nikmatul Masruroh)*

Article History:
Received: August, 2026
Revised: October, 2026
Accepted: October, 2026

Abstract: *Pengabdian kepada masyarakat ini membahas penguatan ketangguhan kelembagaan melalui pengelolaan arsip secara digital. Transformasi digital telah mengubah pengelolaan arsip dari praktik konvensional yang bersifat manual menuju sistem digital, yang memberikan peluang sekaligus menghadirkan tantangan baru bagi lembaga dan nasabah. Program pengabdian ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan pemahaman nasabah bahwa pengelolaan arsip merupakan tanggung jawab bersama. Kedua, memberikan pendampingan dalam proses digitalisasi arsip sebagai upaya memperkuat ketangguhan kelembagaan. Pengabdian ini menggunakan pendekatan Collaborative Community Engagement, melalui kolaborasi antara dosen dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan BRI Unit Ajung Jember. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa ketangguhan kelembagaan dapat diperkuat melalui digitalisasi pengelolaan arsip. Selain itu, program ini meningkatkan kesadaran dan pemahaman nasabah mengenai pentingnya mengelola dan melindungi arsip melalui aplikasi digital.*

Keywords: *Digitalisasi; Ketangguhan Lembaga; Pengabdian Masyarakat*

Pendahuluan

Perwujudan kelembagaan yang tangguh merupakan kebutuhan strategis bagi organisasi yang beroperasi dalam lingkungan yang semakin terdigitalisasi (Roring, 2024). Ketangguhan kelembagaan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mempertahankan kinerja dan keberlanjutan operasional, tetapi juga dengan kemampuan organisasi dalam mengelola informasi, melindungi aset, menjaga kepercayaan pemangku kepentingan, serta mengantisipasi berbagai risiko yang muncul akibat perkembangan teknologi (Sitorus & Budiman, 2021). Dalam konteks perbankan, kebutuhan tersebut menjadi semakin penting karena bank tidak hanya mengelola dana masyarakat, tetapi juga mengelola sejumlah besar informasi dan data

nasabah yang memiliki nilai ekonomi sekaligus bersifat sensitive (Maulidya & Afifah, 2021).

Transformasi digital telah mengubah secara fundamental pola operasional perbankan (Firmansyah et al., 2022; Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Pemanfaatan *digital banking* memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan registrasi, pembukaan rekening, transaksi, hingga berbagai layanan perbankan melalui sarana elektronik dan digital (Barjaktarovic Rakocevic et al., 2025). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menegaskan bahwa pengembangan layanan perbankan digital ditujukan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mutu pelayanan, tetapi pada saat yang sama membutuhkan dukungan manajemen risiko, teknologi informasi, pengendalian internal, dan sumber daya manusia untuk menjamin keamanan serta keandalan layanan. Dengan demikian, digitalisasi perbankan pada hakikatnya tidak hanya merupakan transformasi teknologi, tetapi juga transformasi dalam pengelolaan informasi dan kelembagaan (Shaikh et al., 2023).

Besarnya ketergantungan terhadap teknologi digital pada saat yang sama meningkatkan potensi risiko keamanan informasi (Fadhillah et al., 2024). Data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) menunjukkan bahwa pada periode 1 Januari hingga 21 Oktober 2024 terdapat 162.063.746 anomali trafik keamanan siber di Indonesia. Jenis anomali terbesar berasal dari aktivitas *malware* sebesar 60,21%, diikuti aktivitas *trojan* sebesar 19,14%, serta *unauthorized access and system misconfiguration* sebesar 7,11%. Data tersebut menunjukkan bahwa ancaman terhadap sistem digital bukan lagi merupakan risiko yang bersifat hipotetis, melainkan persoalan nyata yang dapat mengganggu keamanan dan keberlanjutan sistem informasi organisasi (Bahanan & Wahyudi, 2023).

Kerentanan pengelolaan informasi juga tercermin dalam sektor jasa keuangan. Hingga 30 November 2024, OJK menerima 380.943 permintaan layanan melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK), yang terdiri atas 31.099 pengaduan. Dari keseluruhan pengaduan tersebut, 11.901 pengaduan berasal dari sektor perbankan. Pada periode yang sama, sebanyak 216 Pelaku Usaha Jasa Keuangan melakukan penggantian kerugian konsumen atas 1.515 pengaduan dengan total nilai kerugian mencapai Rp205,57 miliar. Data tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan digitalisasi dan kompleksitas layanan keuangan perlu diikuti dengan penguatan sistem perlindungan konsumen dan pengelolaan informasi yang memadai (Munawar et al., 2023).

Urgensi perlindungan data nasabah juga memperoleh landasan hukum yang semakin kuat. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menempatkan data keuangan pribadi sebagai data pribadi yang bersifat

spesifik. Data tersebut mencakup antara lain jumlah simpanan pada bank, deposito, dan data kartu kredit. UU tersebut juga mengatur bahwa pemrosesan data pribadi mencakup kegiatan pemerolehan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pembaruan, transfer, pengungkapan, hingga penghapusan atau pemusnahan. Seluruh proses tersebut harus dilakukan dengan melindungi data pribadi dari akses, pengungkapan, pengubahan, penyalahgunaan, perusakan, dan penghilangan yang tidak sah.

Kewajiban tersebut semakin dipertegas dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Regulasi tersebut menegaskan pentingnya perlindungan data konsumen serta kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber. Pengaturan ini menunjukkan bahwa keamanan data bukan lagi sekadar persoalan teknis, tetapi telah menjadi bagian dari tata kelola dan tanggung jawab kelembagaan dalam sektor jasa keuangan (Tri Bagus Prabowo & Rezya Agnesica Sihaloho, 2023).

Dalam kondisi tersebut, pengelolaan arsip nasabah berbasis digital menjadi salah satu aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian (Masruroh, Sari, et al., 2024). Arsip nasabah tidak dapat dipandang hanya sebagai dokumen administratif, tetapi merupakan sumber informasi strategis yang mendukung pelayanan, pengambilan keputusan, pengawasan, akuntabilitas, serta keberlanjutan operasional lembaga (Juniati & Nurdiansyah, 2023). Digitalisasi arsip memberikan berbagai manfaat berupa efisiensi ruang penyimpanan, kemudahan pencarian dan penelusuran dokumen, percepatan pelayanan, pengurangan risiko kerusakan fisik, serta kemudahan dalam melakukan pencadangan data (Masruroh, Azalia, et al., 2024). Namun, manfaat tersebut hanya dapat diperoleh apabila digitalisasi arsip diikuti dengan tata kelola yang sistematis dan mekanisme keamanan yang memadai.

Permasalahan yang muncul kemudian bukan semata-mata mengenai ketersediaan teknologi, tetapi mengenai bagaimana teknologi tersebut dikelola oleh sumber daya manusia dan diintegrasikan ke dalam tata kelola kelembagaan (Rahmah, 2025). Arsip digital membutuhkan prosedur yang jelas mengenai klasifikasi dokumen, penamaan dan pengelompokan arsip, penyimpanan, pengendalian hak akses, pencadangan, pemutakhiran, serta pemulihan data ketika terjadi gangguan (Khaeruddin et al., 2023). Tanpa prosedur dan pemahaman yang memadai, digitalisasi justru dapat menciptakan kerentanan baru, karena data yang tersimpan secara digital dapat diakses, disalin, dimodifikasi, atau disebarluaskan secara tidak sah.

Oleh karena itu, transformasi menuju pengelolaan arsip digital perlu

dilakukan melalui peningkatan kapasitas pengelola lembaga (Elfaladonna, 2023). Pendampingan menjadi penting karena proses digitalisasi tidak cukup dilakukan melalui penyediaan perangkat atau aplikasi, tetapi membutuhkan pemahaman bersama mengenai tata kelola arsip, keamanan informasi, perlindungan data nasabah, dan tanggung jawab setiap individu yang memiliki akses terhadap data. Dalam perspektif kelembagaan yang tangguh, kemampuan tersebut merupakan bagian dari kapasitas organisasi untuk mengantisipasi risiko, mempertahankan kontinuitas pelayanan, melindungi aset informasi, serta menjaga kepercayaan nasabah (Ardianto et al., 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pendampingan pengelolaan arsip nasabah berbasis digital dalam penguatan kelembagaan yang tangguh. Pendampingan ditujukan untuk peningkatan pemahaman nasabah agar bisa melakukan penataan, penyimpanan, pengelompokan, dan pencadangan data secara digital. Kegiatan ini juga ditujukan untuk membangun kesadaran bahwa keamanan data merupakan tanggung jawab bersama yang harus melekat dalam setiap proses pengelolaan informasi kelembagaan, bukan hanya menjadi tanggung jawab pihak bank, dalam hal ini BRI selaku pengelola arsip.

Dengan demikian, pendampingan pengelolaan arsip nasabah berbasis digital diharapkan tidak hanya menghasilkan perubahan pada aspek administratif, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap penguatan kapasitas kelembagaan. Pengelolaan arsip yang lebih sistematis, mudah ditelusuri, aman, dan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat kemampuan lembaga dalam menghadapi risiko digital. Pada akhirnya, penguatan tata kelola arsip nasabah menjadi salah satu instrumen untuk membangun kelembagaan yang lebih adaptif, responsif, aman, dan tangguh dalam menghadapi transformasi digital. Selain itu juga untuk mewujudkan tujuan dari SDGs nomor 16 yaitu penguatan institusi yang tangguh. Pemaknaan tangguh dalam hal ini tentu terbebas dari berbagai jenis kejahatan, baik kejahatan terstruktur maupun kejahatan yang dilakukan karena kelalaian.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pengabdian kolaboratif (*collaborative community engagement*), yaitu pendekatan pengabdian yang menempatkan beberapa pihak sebagai mitra yang secara bersama-sama terlibat dalam proses identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi,

dan tindak lanjut program (Angima & Gaebel, 2018; Huri et al., 2024). Pendekatan kolaboratif dipilih karena pengelolaan arsip nasabah berbasis digital tidak dapat dilakukan hanya oleh satu pihak, tetapi membutuhkan sinergi antara perguruan tinggi, mahasiswa, pihak perbankan, dan nasabah sebagai pengguna layanan.

Kegiatan dilaksanakan melalui kolaborasi antara dosen dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Ajung Jember. Dalam pelaksanaannya, BRI Unit Ajung berperan sebagai mitra kelembagaan yang menyediakan akses terhadap proses pelayanan dan pengelolaan arsip nasabah, sedangkan dosen berperan dalam perancangan program, penguatan materi edukasi, pendampingan, supervisi, dan evaluasi. Mahasiswa berperan sebagai pendamping lapangan yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah dalam proses edukasi dan pendampingan pengelolaan arsip berbasis digital.

Sasaran kegiatan adalah nasabah BRI Unit Ajung Jember. Mitra memiliki lebih dari 1.000 nasabah yang membutuhkan pengelolaan informasi dan arsip secara tertib serta aman. Untuk memastikan kegiatan dapat menjangkau nasabah secara bertahap dan terukur, ditetapkan target minimal 10 nasabah setiap hari selama periode pengabdian. Kegiatan dilaksanakan selama 40 hari, sehingga target minimal jangkauan program adalah 400 nasabah. Jumlah tersebut ditetapkan sebagai target minimal, sedangkan jumlah aktual nasabah yang mendapatkan edukasi dan pendampingan dicatat sebagai bagian dari evaluasi capaian program. Data yang dikelola memiliki beberapa jenis yaitu KUR (Kredit Usaha Mikro), KUPRA (Kredit Usaha Rakyat), KUPEDES (Kredit Umum Pedesaan) dan KPP (Kredit Program Perumahan)

Dokumen KUR terdiri dari surat permohonan pinjaman nasabah dan surat pengakuan utang nasabah. KUPRA, KUPEDES dan KPP terdiri dari surat pinjaman permohonan, SPPA (Surat Pernyataan Penyerahan Agunan), SKMA (Surat Kuasa Menjual Agunan), surat pengakuan hutang nasabah dan dokumen jaminan.
Tahapan dalam pelaksanaan pengabdian ini disusun sebagai berikut:

Tabel 1. Tahapan Pengabdian

No	Tahapan	Keterangan
1	Tahapan perkenalan dan koordinasi	a. Memperkenalkan tim pengabdian yang terdiri atas dosen dan mahasiswa FEBI UIN KHAS Jember kepada pihak BRI Unit Ajung b. Menjelaskan tujuan dan manfaat kegiatan pengabdian

No	Tahapan	Keterangan
		c. Melakukan koordinasi dengan pimpinan dan karyawan BRI Unit Ajung mengenai mekanisme pelaksanaan kegiatan d. Menentukan ruang lingkup edukasi dan pendampingan yang dapat dilakukan kepada nasabah e. Membuat kesepakatan jadwal, tempat, mekanisme komunikasi serta pembagian tugas antara tim pengabdian dan pihak mitra f. Penentuan mekanisme pemilihan dan pemanggilan nasabah yang akan mendapatkan edukasi dan pendampingan g. Membuat kesepakatan perlindungan data nasabah selama kegiatan berlangsung
2	Tahap Identifikasi masalah pengabdian	Identifikasi dilakukan melalui wawancara singkat, diskusi dengan pegawai bank, dan melakukan pengamatan terhadap pola pengelolaan dokumen nasabah
3	Tahap perencanaan dan penyusunan strategi pendampingan	a. Menyusun materi edukasi mengenai pengelolaan arsip digital b. Menyusun materi mengenai keamanan dan perlindungan data nasabah c. Mempelajari cara pengelolaan arsip digital d. Menyiapkan instrumen pencatatan kehadiran, proses pendampingan dan capaian peserta
4	Tahap Pendampingan	Tahap edukasi, demonstrasi, praktik, pendampingan individual, penguatan keamanan data
5	Tahap monitoring dan evaluasi	Dilakukan secara berkala dengan melihat target nasabah yang diedukasi serta arsip yang bisa dikelola

Hasil

1. Proses Pendampingan Dalam Rangka Membangun Kesadaran Nasabah Tentang Keamanan Data

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip nasabah berbasis digital tidak dapat dipisahkan dari aspek kesadaran nasabah terhadap keamanan data. Perubahan dari pengelolaan dokumen secara konvensional menuju penggunaan media digital memberikan kemudahan dalam menyimpan, mencari, dan menggunakan kembali dokumen. Namun, kemudahan tersebut sekaligus menimbulkan kebutuhan baru, yaitu kemampuan nasabah dalam menjaga keamanan informasi yang tersimpan pada perangkat maupun sistem digital. Oleh karena itu, proses pendampingan tidak hanya diarahkan agar nasabah mampu menggunakan teknologi digital, tetapi juga agar mampu memahami risiko dan bertindak secara tepat dalam melindungi data pribadi dan dokumen perbankan.

Proses perpindahan arsip dilakukan setelah dokumen disiapkan oleh *Customer Service* dan siap ditandatangani oleh nasabah. Setelah dokumen ditandatangani, pengarsipan dapat dilakukan melalui digitalisasi berupa aplikasi BRIMEN dengan cara memindai berkas terlebih dahulu menggunakan *printer scanner* khusus berkas, lalu file disimpan berdasarkan CIF dan nama peminjam atau nasabah untuk dilakukan pengurutan atau penginputan di aplikasi BRIMEN sesuai jenis transaksi yang dilakukan. File diupload dengan mencari nama terlebih dahulu lalu menyesuaikan CIF dan nomor rekening.

Pendampingan diawali dengan membangun pemahaman nasabah mengenai nilai dan sensitivitas data pribadi. Pada tahap awal interaksi, tim pengabdian mengajak nasabah mengidentifikasi jenis informasi yang selama ini mereka gunakan dalam aktivitas perbankan. Nasabah diarahkan untuk membedakan antara informasi yang dapat dibagikan secara umum dengan informasi yang harus dijaga kerahasiaannya. Dari proses tersebut terlihat bahwa sebagian nasabah telah memahami pentingnya menjaga PIN dan kode OTP, tetapi pemahaman mengenai keamanan data belum selalu mencakup dokumen dan informasi lain yang terdapat dalam arsip digital. Nomor rekening, identitas pribadi, bukti transaksi, tangkapan layar transaksi, dokumen administrasi, serta informasi yang digunakan untuk mengakses layanan digital juga perlu mendapatkan perlindungan.

Temuan tersebut menjadi dasar bagi tim pengabdian untuk memberikan edukasi dengan pendekatan yang lebih kontekstual. Nasabah

tidak hanya diberikan penjelasan mengenai konsep keamanan data, tetapi diajak memahami risiko melalui situasi yang dekat dengan pengalaman mereka sehari-hari. Misalnya, nasabah diberikan ilustrasi mengenai pesan yang mengatasnamakan bank, permintaan pembaruan data melalui tautan tertentu, permintaan kode OTP, maupun komunikasi yang meminta nasabah memberikan informasi pribadi. Pendekatan berbasis kasus tersebut membantu nasabah memahami bahwa ancaman terhadap keamanan data dapat terjadi melalui interaksi sederhana dan tidak selalu berbentuk serangan teknologi yang secara langsung terlihat.

Proses pendampingan selanjutnya dilakukan melalui demonstrasi dan simulasi**.** Tim pengabdian memberikan contoh komunikasi digital yang memiliki karakteristik aman dan komunikasi yang perlu dicurigai. Nasabah kemudian diminta mengidentifikasi perbedaan antara keduanya. Pada tahap ini, pendamping tidak langsung memberikan jawaban, tetapi memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan pertimbangan mereka. Cara tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana nasabah mampu mengenali risiko secara mandiri. Apabila terdapat kesalahan pemahaman, mahasiswa pendamping memberikan penjelasan dan contoh tambahan sampai nasabah memahami alasan suatu tindakan dianggap aman atau berisiko.

Pendampingan juga diarahkan pada kebiasaan nasabah dalam menyimpan dokumen secara digital. Nasabah diberikan pemahaman bahwa digitalisasi arsip tidak hanya berarti mengubah dokumen fisik menjadi file digital. Pengelolaan arsip digital membutuhkan penataan agar dokumen mudah ditemukan sekaligus tetap terlindungi. Nasabah diarahkan untuk memahami pentingnya pengelompokan dokumen, pemberian nama file yang sistematis, penyimpanan pada media yang aman, serta pencadangan dokumen penting. Pada saat yang sama, nasabah diberikan pemahaman agar tidak menyimpan dokumen yang mengandung data sensitif pada perangkat atau media yang dapat dengan mudah diakses oleh pihak lain.

Salah satu bagian penting dalam proses pendampingan adalah membangun pemahaman bahwa keamanan data merupakan tanggung jawab bersama. Nasabah sering kali memandang keamanan sebagai tanggung jawab bank karena bank memiliki sistem teknologi dan mekanisme keamanan. Melalui pendampingan, perspektif tersebut diperluas dengan menunjukkan bahwa keamanan sistem juga dipengaruhi oleh perilaku pengguna. Ketika nasabah memberikan PIN, OTP, kata sandi, atau informasi pribadi kepada pihak lain, membuka tautan mencurigakan, atau menyimpan dokumen secara

sembarangan, maka risiko keamanan dapat meningkat meskipun sistem perbankan telah memiliki mekanisme perlindungan.

Perubahan pemahaman tersebut menjadi salah satu hasil penting dari proses pendampingan. Nasabah mulai diarahkan untuk membangun kebiasaan berhenti, memeriksa, dan melakukan verifikasi sebelum memberikan informasi atau melakukan tindakan melalui media digital. Prinsip tersebut menjadi sederhana tetapi penting karena banyak risiko keamanan data berawal dari tindakan pengguna yang dilakukan secara terburu-buru. Nasabah juga didorong untuk tidak mudah mempercayai pesan yang menggunakan identitas lembaga tertentu sebelum melakukan verifikasi melalui saluran resmi.

Hasil pendampingan juga menunjukkan bahwa kemampuan digital nasabah memiliki karakteristik yang beragam. Sebagian nasabah telah terbiasa menggunakan layanan perbankan digital, sedangkan sebagian lainnya masih memerlukan pendampingan ketika berhadapan dengan fitur atau prosedur tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan teknologi tidak selalu identik dengan tingkat kesadaran keamanan digital. Seseorang dapat menggunakan aplikasi perbankan secara rutin, tetapi belum tentu memahami bagaimana melindungi informasi yang digunakan dalam aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pendekatan pendampingan dilakukan secara individual dan disesuaikan dengan tingkat pemahaman masing-masing nasabah.

Dalam proses tersebut, tim dari UIN KHAS Jember memiliki peran strategis karena berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Tim tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam memahami proses digitalisasi arsip dan keamanan informasi. Sementara itu, dosen berperan dalam memberikan supervisi, memastikan kesesuaian materi, serta melakukan evaluasi terhadap proses pendampingan. Pihak BRI Unit Ajung memberikan dukungan melalui informasi mengenai karakteristik layanan dan kebutuhan nasabah. Pola kerja tersebut memperlihatkan bahwa pendekatan kolaboratif memungkinkan proses pendampingan berlangsung lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan lapangan.

Pendampingan yang dilakukan secara berulang selama periode pengabdian juga menunjukkan bahwa pembentukan kesadaran keamanan data membutuhkan proses yang berkelanjutan. Edukasi satu kali belum cukup untuk membentuk kebiasaan baru. Nasabah membutuhkan penjelasan,

contoh, praktik, pengulangan, serta kesempatan untuk bertanya mengenai persoalan yang mereka temui dalam aktivitas digital. Oleh sebab itu, pendampingan diarahkan bukan hanya pada transfer pengetahuan**,** tetapi pada proses pembentukan kesadaran dan perubahan perilaku.

Secara konseptual, proses perubahan yang terjadi selama pendampingan dapat dilihat melalui empat tahapan, yaitu:

Pertama, kesadaran terhadap risiko, yaitu nasabah mulai memahami bahwa data pribadi dan arsip perbankan memiliki nilai serta harus dilindungi.

Kedua, pemahaman terhadap bentuk ancaman, yaitu kemampuan mengenali pesan, tautan, permintaan informasi, dan aktivitas digital yang berpotensi membahayakan data.

Ketiga, kemampuan melakukan pencegahan, yaitu kemampuan nasabah untuk menjaga kredensial, melakukan verifikasi, mengatur penyimpanan dokumen, dan melakukan pencadangan.

Keempat, pembentukan perilaku aman, yaitu munculnya kehati-hatian dalam menggunakan layanan digital dan mengelola arsip nasabah.

Dengan demikian, proses pendampingan menunjukkan bahwa penguatan keamanan data tidak cukup dilakukan melalui peningkatan kemampuan teknis, tetapi memerlukan pembangunan kesadaran pada pengguna. Nasabah yang memahami risiko akan lebih mampu mengambil keputusan yang tepat ketika berhadapan dengan situasi digital yang mencurigakan. Pada konteks pengelolaan arsip, kesadaran tersebut juga mendorong nasabah untuk memperlakukan dokumen digital sebagai informasi yang perlu dikelola dan dilindungi, bukan sekadar file yang disimpan untuk digunakan sewaktu-waktu.

Pada akhirnya, proses pendampingan memberikan kontribusi terhadap penguatan hubungan antara literasi digital, keamanan data, dan ketangguhan kelembagaan**.** Ketangguhan BRI Unit Ajung dalam menghadapi lingkungan digital tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur dan sistem keamanan yang dimiliki lembaga, tetapi juga oleh kemampuan nasabah sebagai pengguna untuk berperilaku aman. Semakin tinggi kesadaran nasabah terhadap keamanan data, semakin besar pula peluang untuk mengurangi risiko yang berasal dari kesalahan pengguna dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital perbankan.

Dengan demikian, pendampingan pengelolaan arsip nasabah berbasis digital dapat dipahami sebagai bagian dari proses membangun budaya keamanan data (*data security awareness culture***)** pada tingkat nasabah. Budaya

tersebut menjadi fondasi penting bagi penguatan kelembagaan yang tangguh karena menciptakan keterhubungan antara teknologi, sumber daya manusia, nasabah, dan tata kelola kelembagaan. Dalam konteks ini, keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari seberapa banyak layanan yang telah beralih ke sistem digital, tetapi juga dari sejauh mana seluruh pengguna mampu menggunakan teknologi secara aman, bertanggung jawab, dan berkelanjutan.

2. Pemahaman Nasabah tentang Pengelolaan Arsip untuk Mewujudkan Kelembagaan yang Tangguh

Pengelolaan arsip nasabah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses pelayanan dan tata kelola kelembagaan perbankan. Arsip nasabah memuat berbagai informasi yang diperlukan dalam proses administrasi, pelayanan, transaksi, verifikasi, maupun pemenuhan kebutuhan informasi pada masa yang akan datang. Dalam konteks transformasi digital, keberadaan arsip tidak lagi terbatas pada dokumen fisik, tetapi telah berkembang menjadi dokumen elektronik yang tersimpan pada perangkat maupun sistem digital. Perubahan tersebut menuntut adanya pemahaman baru dari nasabah mengenai arsip yang harus disimpan, ditata, dipelihara, dan dilindungi.

Hasil pendampingan menunjukkan bahwa pemahaman nasabah mengenai arsip pada awalnya cenderung lebih banyak dikaitkan dengan dokumen fisik. Arsip dipahami sebagai dokumen yang harus disimpan untuk keperluan administrasi apabila sewaktu-waktu dibutuhkan. Sementara itu, dokumen yang tersimpan dalam bentuk digital belum sepenuhnya dipersepsikan sebagai arsip yang membutuhkan pengelolaan secara sistematis. Beberapa nasabah masih memandang foto dokumen, tangkapan layar transaksi, atau file administrasi yang tersimpan pada telepon pintar sebagai dokumen biasa, bukan sebagai bagian dari arsip yang perlu ditata dan dilindungi.

Kondisi tersebut menjadi salah satu fokus utama dalam proses pendampingan. Tim pengabdian memberikan pemahaman bahwa perubahan bentuk dokumen dari fisik menjadi digital tidak menghilangkan fungsi arsip. Sebaliknya, semakin banyak dokumen yang dikelola secara digital, semakin diperlukan sistem pengelolaan yang baik. Arsip digital harus dapat ditemukan kembali ketika diperlukan, diketahui sumber dan waktunya, disimpan secara aman, serta terlindungi dari kehilangan maupun akses yang tidak berwenang. Pemahaman tersebut menjadi dasar untuk mengubah cara pandang nasabah terhadap dokumen digital.

Pendampingan kemudian diarahkan pada pengenalan prinsip-prinsip dasar pengelolaan arsip digital. Nasabah diberikan pemahaman mengenai pentingnya melakukan klasifikasi dokumen berdasarkan jenis dan kegunaannya. Dokumen yang berkaitan dengan identitas, rekening, transaksi, pembiayaan, maupun administrasi lainnya perlu ditempatkan secara teratur sehingga tidak bercampur dengan file pribadi lainnya. Pengelompokan tersebut tidak hanya memudahkan pencarian dokumen, tetapi juga mengurangi kemungkinan dokumen penting terhapus atau tidak ditemukan ketika dibutuhkan.

Aspek berikutnya yang mendapatkan perhatian adalah penamaan dan penyimpanan dokumen. Nasabah diarahkan untuk menggunakan pola penamaan file yang sederhana tetapi konsisten. Dokumen yang diberi nama secara jelas akan lebih mudah ditemukan dibandingkan dengan file yang hanya menggunakan nama otomatis dari perangkat. Melalui praktik langsung, nasabah diperkenalkan pada kebiasaan menata dokumen berdasarkan kategori, jenis dokumen, dan waktu. Pendekatan tersebut memberikan pemahaman bahwa pengelolaan arsip bukan aktivitas administratif yang rumit, tetapi merupakan kebiasaan yang dapat dibangun melalui langkah-langkah sederhana dan konsisten.

Pendampingan juga menekankan pentingnya pencadangan arsip digital (*backup*)**.** Salah satu risiko yang muncul dalam penggunaan perangkat digital adalah kemungkinan kehilangan data akibat kerusakan perangkat, kehilangan telepon pintar, kesalahan penghapusan, atau gangguan sistem. Oleh karena itu, nasabah diberikan pemahaman bahwa dokumen penting tidak sebaiknya hanya disimpan pada satu perangkat. Pencadangan menjadi salah satu cara untuk menjaga keberlangsungan akses terhadap arsip apabila terjadi gangguan pada media penyimpanan utama. Dalam proses ini, nasabah diperkenalkan pada prinsip bahwa pencadangan harus dilakukan secara berkala dan pada media yang aman.

Pemahaman mengenai pengelolaan arsip juga dikaitkan dengan siklus arsip. Nasabah diberikan pemahaman bahwa tidak semua dokumen harus disimpan dengan cara dan jangka waktu yang sama. Dokumen yang masih sering digunakan perlu ditempatkan pada media yang mudah diakses, sedangkan dokumen yang jarang digunakan tetapi masih memiliki nilai administratif perlu tetap dipelihara dan diamankan. Dokumen yang sudah tidak diperlukan juga tidak seharusnya dibiarkan menumpuk tanpa pengendalian karena semakin banyak informasi yang tersimpan tanpa tujuan

dapat meningkatkan risiko kebocoran data. Dengan demikian, pengelolaan arsip juga mencakup kemampuan menentukan dokumen yang perlu dipertahankan, diamankan, dan dikelola secara tepat.

Hasil pendampingan menunjukkan bahwa pemahaman nasabah terhadap pengelolaan arsip berkembang dari pemahaman yang bersifat "menyimpan dokumen" menuju "mengelola informasi". Perubahan cara pandang tersebut penting karena arsip digital memiliki karakteristik yang berbeda dengan arsip fisik. Dokumen digital dapat disalin, diteruskan, diubah, dan disebarluaskan dengan sangat mudah. Oleh karena itu, pengelolaan arsip digital membutuhkan kesadaran mengenai aspek keamanan, akses, integritas, dan keberlanjutan informasi.

Pemahaman tersebut juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan perbankan. Arsip yang tertata dengan baik akan memudahkan nasabah ketika membutuhkan kembali dokumen tertentu. Nasabah tidak perlu mencari dokumen secara berulang atau menghubungi pihak bank hanya karena dokumen yang pernah diterima sebelumnya tidak ditemukan. Dengan demikian, kemampuan nasabah dalam mengelola arsip dengan baik dapat memberikan dampak tidak langsung terhadap efisiensi proses pelayanan. Semakin baik nasabah mengelola dokumennya, semakin mudah proses komunikasi dan pemenuhan kebutuhan administrasi dilakukan.

Dalam perspektif kelembagaan yang tangguh, pengelolaan arsip juga memiliki fungsi strategis. Kelembagaan yang tangguh membutuhkan informasi yang tersedia, akurat, aman, dan dapat dipulihkan ketika terjadi gangguan. Apabila arsip nasabah tidak tertata dan tidak terlindungi, maka gangguan terhadap informasi dapat memengaruhi proses pelayanan dan menurunkan kepercayaan pengguna. Sebaliknya, pengelolaan arsip yang baik membantu menciptakan kesinambungan informasi sehingga organisasi memiliki kapasitas yang lebih baik dalam menghadapi perubahan maupun gangguan.

Pendampingan juga memperlihatkan pentingnya kolaborasi antara lembaga perbankan dan perguruan tinggi dalam membangun pemahaman tersebut. BRI Unit Ajung memiliki pengalaman praktis dalam memberikan layanan perbankan, sementara dosen dan mahasiswa FEBI UIN KHAS Jember memberikan dukungan edukatif dan pendampingan kepada nasabah. Kolaborasi tersebut memungkinkan materi pengelolaan arsip disampaikan secara lebih kontekstual karena langsung dikaitkan dengan kebutuhan dan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

Dari proses tersebut dapat dirumuskan bahwa pemahaman nasabah mengenai pengelolaan arsip memiliki beberapa indikator utama, yaitu kemampuan mengenali arsip penting, kemampuan mengklasifikasikan dokumen, kemampuan menyimpan dan menata dokumen secara sistematis, kemampuan melakukan pencadangan, kemampuan mengendalikan akses terhadap dokumen, serta kemampuan menjaga arsip agar tetap tersedia ketika dibutuhkan. Indikator tersebut menjadi bagian penting dalam membangun perilaku pengelolaan arsip yang lebih baik.

Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, nasabah tidak lagi ditempatkan hanya sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem ketangguhan kelembagaan**.** Nasabah memiliki peran dalam menjaga kesinambungan informasi dan mengurangi risiko yang dapat muncul akibat kehilangan, kerusakan, maupun penyalahgunaan dokumen. Dengan demikian, ketangguhan kelembagaan tidak hanya dibangun melalui penguatan sistem internal bank, tetapi juga melalui peningkatan kapasitas dan kesadaran pengguna layanan.

Pada akhirnya, pendampingan pengelolaan arsip berbasis digital menunjukkan bahwa transformasi digital membutuhkan perubahan pada cara berpikir dan perilaku pengguna. Digitalisasi tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem dan perangkat teknologi, tetapi harus diikuti oleh kemampuan pengguna dalam mengelola informasi secara tertib dan bertanggung jawab. Pemahaman nasabah terhadap pengelolaan arsip menjadi salah satu fondasi penting dalam membangun kelembagaan yang tangguh karena mampu mendukung efisiensi pelayanan, keamanan informasi, kontinuitas data, akuntabilitas, dan kepercayaan nasabah**.**

Dengan demikian, pengelolaan arsip nasabah berbasis digital bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi merupakan bagian dari strategi penguatan kelembagaan di tengah transformasi digital. Ketika nasabah mampu mengelola arsip secara sistematis dan aman, sementara lembaga menyediakan sistem pelayanan dan perlindungan informasi yang memadai, terbentuk suatu ekosistem yang saling memperkuat antara nasabah, teknologi, informasi, dan kelembagaan. Ekosistem inilah yang pada akhirnya menjadi salah satu fondasi bagi terwujudnya kelembagaan perbankan yang adaptif, aman, responsif, dan tangguh.

Berikut dokumentasi pada saat kegiatan pengabdian:



Gambar 1. Perkenalan dan Koordinasi



Gambar 2. Pengenalan Pengelolaan Arsip



Gambar 3. Edukasi dan Entry Arsip



Gambar 4. Demonstrasi Aplikasi

Diskusi

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pendampingan pengelolaan arsip nasabah berbasis digital tidak hanya menghasilkan peningkatan pemahaman teknis, tetapi juga mendorong perubahan pada cara nasabah memandang data, arsip, dan keamanan informasi. Perubahan tersebut berlangsung secara bertahap, dimulai dari pengenalan terhadap persoalan, peningkatan pengetahuan, pemberian pengalaman melalui praktik, pembentukan kesadaran, hingga munculnya perilaku yang lebih hati-hati dalam mengelola informasi digital. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor perbankan pada dasarnya merupakan proses sosial-teknis yang tidak cukup hanya mengandalkan sistem teknologi, tetapi membutuhkan kesiapan nasabah sebagai pengguna.

1. **Transformasi Digital dan Perubahan Cara Mengelola Arsip**

   Digitalisasi telah mengubah karakter pengelolaan informasi dalam industri perbankan (Anastasia & Utami, 2024). Dokumen dan informasi yang sebelumnya banyak dikelola dalam bentuk fisik semakin beralih menjadi data digital yang dapat disimpan, ditransmisikan, dan diakses melalui sistem elektronik (Rahmadyah & Aslami, 2022). Literatur mengenai transformasi digital lembaga keuangan menunjukkan bahwa proses transformasi perbankan berlangsung melalui beberapa tahapan dan membutuhkan perubahan tidak hanya pada teknologi, tetapi juga pada proses organisasi dan indikator kinerja kelembagaan (Dwi Oktareza et al., 2024).

   Temuan pengabdian di BRI Unit Ajung memperlihatkan konsekuensi langsung dari perubahan tersebut pada tingkat nasabah. Sebelum

pendampingan, sebagian nasabah masih memahami arsip terutama sebagai dokumen yang harus disimpan untuk keperluan administrasi. Ketika dokumen berubah menjadi file digital, muncul kecenderungan untuk memperlakukan dokumen tersebut secara lebih informal, misalnya menyimpan dokumen tanpa klasifikasi, menggunakan nama file yang tidak teratur, atau hanya mengandalkan satu perangkat sebagai media penyimpanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen belum secara otomatis menghasilkan tata kelola arsip yang baik.

Temuan tersebut penting karena menunjukkan adanya perbedaan antara digitalisasi dokumen dan digitalisasi pengelolaan arsip. Digitalisasi dokumen hanya berkaitan dengan perubahan bentuk dari fisik menjadi elektronik, sedangkan pengelolaan arsip digital mencakup proses penataan, penyimpanan, akses, pemeliharaan, pencadangan, keamanan, dan pemanfaatan kembali informasi. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital harus dilihat bukan hanya dari tersedianya teknologi, tetapi dari kemampuan manusia menggunakan teknologi tersebut secara tepat (Anisah et al., 2021).

Dalam konteks tersebut, pendampingan menjadi mekanisme untuk menjembatani kesenjangan antara teknologi dan kapasitas pengguna. Nasabah tidak hanya diperkenalkan pada cara menggunakan layanan digital, tetapi juga diarahkan untuk memahami konsekuensi dari penggunaan teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa transformasi digital dapat memperkuat ketahanan organisasi melalui proses pembelajaran organisasi dan inovasi. Dengan demikian, pembelajaran yang berlangsung selama pendampingan dapat dipandang sebagai bagian dari proses adaptasi kelembagaan terhadap perubahan lingkungan digital.

2. Keamanan Data sebagai Kesadaran dan Tanggung Jawab Bersama

Salah satu temuan utama pengabdian adalah bahwa keamanan data tidak dapat sepenuhnya dibebankan kepada sistem teknologi perbankan (Putri et al., 2025). Pengguna merupakan bagian penting dari ekosistem keamanan karena banyak risiko muncul melalui interaksi pengguna dengan sistem. Literatur mutakhir mengenai *e-banking* menunjukkan bahwa keamanan merupakan faktor penting dalam penerimaan dan keberlanjutan penggunaan layanan perbankan digital. Ancaman seperti *phishing* dan pencurian identitas dapat memengaruhi kepercayaan pengguna, sementara edukasi pengguna merupakan salah satu strategi yang diperlukan untuk memperkuat keamanan layanan digital (Rifai, 2023).

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa sebelum mendapatkan pendampingan, sebagian nasabah telah mengetahui pentingnya menjaga PIN dan OTP, tetapi pemahaman mengenai keamanan data masih bersifat terbatas. Pendampingan kemudian memperluas pemahaman tersebut sehingga nasabah mulai melihat keamanan data sebagai proses yang mencakup berbagai bentuk informasi pribadi dan dokumen perbankan.

Perubahan ini menunjukkan adanya pergeseran dari kesadaran yang bersifat parsial menuju kesadaran yang lebih komprehensif**.** Nasabah tidak hanya memahami bahwa PIN dan OTP harus dirahasiakan, tetapi juga mulai memahami bahwa dokumen identitas, bukti transaksi, nomor rekening, tangkapan layar, dan informasi lainnya juga memiliki nilai sensitif. Pergeseran tersebut menjadi penting karena keamanan digital pada akhirnya bukan hanya persoalan kemampuan menggunakan teknologi, melainkan juga kemampuan mengenali risiko dan mengambil keputusan yang tepat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai layanan keuangan digital yang menunjukkan bahwa kesadaran terhadap keamanan sistem berhubungan positif dengan penilaian pengguna dan kepercayaan terhadap layanan keuangan digital. Dengan demikian, edukasi keamanan data yang dilakukan melalui pengabdian bukan hanya berfungsi sebagai transfer pengetahuan, tetapi juga berpotensi memperkuat kepercayaan nasabah terhadap ekosistem layanan digital.

Lebih jauh, penelitian mengenai tantangan privasi dan keamanan siber dalam transformasi sektor perbankan menunjukkan bahwa penggunaan teknologi seperti *cloud computing*, *big data analytics*, artificial intelligence, dan teknologi digital lainnya memperluas manfaat layanan sekaligus meningkatkan kompleksitas risiko privasi dan keamanan. Temuan tersebut memperkuat hasil pengabdian bahwa semakin tinggi digitalisasi, semakin penting pula kemampuan pengguna dalam memahami dan mengelola risiko informasi.

3. Pengelolaan Arsip Digital dan Pembentukan Kelembagaan yang Tangguh

Keterkaitan antara pengelolaan arsip dan ketangguhan kelembagaan menjadi temuan konseptual yang penting dalam pengabdian ini. Ketangguhan kelembagaan (*institutional resilience*) tidak hanya berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk bertahan ketika menghadapi krisis, tetapi juga kemampuan untuk mengantisipasi risiko, belajar dari perubahan, beradaptasi, dan mengembangkan kapasitas baru.

Penelitian mengenai transformasi digital dan *organizational resilience* menunjukkan bahwa transformasi digital dapat memperkuat ketahanan organisasi melalui pembelajaran organisasi dan inovasi. Literatur yang lebih baru juga menunjukkan bahwa ketangguhan organisasi semakin dipahami sebagai proses multilevel yang terbentuk melalui interaksi antara individu, organisasi, dan hubungan antarorganisasi; digital transformation dan inter-organizational collaboration menjadi salah satu faktor yang mendukung kemampuan adaptasi tersebut.

Dalam perspektif tersebut, nasabah tidak dapat ditempatkan di luar sistem kelembagaan. Nasabah merupakan bagian dari ekosistem layanan perbankan. Perilaku nasabah dalam mengelola data, menyimpan arsip, menggunakan layanan digital, dan merespons ancaman keamanan dapat memberikan pengaruh terhadap keamanan dan keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, meningkatkan kapasitas nasabah pada dasarnya merupakan salah satu bentuk penguatan kapasitas kelembagaan.

Pengelolaan arsip yang baik juga mendukung prinsip *continuity of information***.** Ketika dokumen disimpan secara sistematis, mudah ditelusuri, dicadangkan, dan dilindungi, risiko kehilangan informasi dapat dikurangi. Hal tersebut menjadi penting bagi lembaga yang semakin bergantung pada data dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan. Literatur mengenai *information governance* pada sektor perbankan juga menunjukkan bahwa pengembangan kapabilitas tata kelola informasi menjadi tantangan organisasi yang semakin penting seiring meningkatnya tuntutan regulasi dan penggunaan teknologi dalam proses perbankan.

Dengan demikian, hasil pengabdian memperlihatkan adanya hubungan antara tiga komponen utama, yaitu kapasitas individu, tata kelola informasi, dan ketangguhan kelembagaan**.** Peningkatan kapasitas individu melalui edukasi dan pendampingan memperbaiki perilaku pengelolaan data. Perilaku tersebut mendukung tata kelola informasi yang lebih baik. Selanjutnya, tata kelola informasi yang lebih baik memperkuat kemampuan kelembagaan dalam menghadapi gangguan dan perubahan lingkungan digital.

Kesimpulan

Berdasarkan pengabdian yang dilakukan terdapat kesimpulan yaitu *pertama* pengelolaan arsip tidak hanya menjadi tanggung jawab lembaga perbankan tetapi menjadi tanggung jawab bersama antara nasabah dengan lembaga. Edukasi yang

dilakukan bisa memberikan pemahaman tentang tanggung jawab bersama tersebut. *Kedua;* lembaga yang tangguh memiliki pengelolaan arsip yang sistematis dan dilakukan secara digital. Digitalisasi dilakukan secara berlapis dengan *cyber security* yang bagus.

Pengakuan/*Acknowledgements*

Ucapan terimakasih kepada pihak BRI Unit Ajung yang sudah bersedia menjadi objek pengabdian. Terimakasih juga kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang sudah memberikan izin untuk melakukan pengabdian.

Daftar Referensi

Anastasia, A. S., & Utami, H. D. (2024). Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Arsip: Tantangan Dan Peluang Di Era Informasi Terkini. *Universitas Terbuka*. http://repository.ut.ac.id/id/eprint/10692

Angima, S., & Gaebel, K. (2018). Collaborative community engagement: Experiential learning opportunities for college students via extension. *The Journal of Extension*, *56*(7), 17. https://doi.org/https://doi.org/10.34068/joe.56.07.17

Anisah, A., Wahyuningsih, D., Helmud, E., Suwanda, T., Romadiana, P., & Irawan, D. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Arsip Digital. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, *10*(3), 419–425. https://doi.org/10.32736/sisfokom.v10i3.1300

Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS : Jurnal Penelitian Multidisiplin*, *2*(1), 80–88. https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114

Bahanan, M., & Wahyudi, M. (2023). Analisis pengaruh penggunaan teknologi blockchain dalam transaksi keuangan pada perbankan syariah. *I'THISOM: Jurnal Ekonomi Syariah*, *2*(1), 232–243. https://doi.org/https://doi.org/10.70412/its.v2i1.42

Barjaktarovic Rakocevic, S., Rakic, N., & Rakocevic, R. (2025). An interplay between digital banking services, perceived risks, customers' expectations, and customers' satisfaction. *Risks*, *13*(3), 39. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/risks13030039

Dwi Oktareza, Andreyan Noor, Erliyando Saputra, & Aulia Vivi Yulianingrum. (2024). Transformasi Digital 4.0: Inovasi yang Menggerakkan Perubahan Global. *Cendekia : Jurnal Hukum, Sosial Dan Humaniora*, *2*(3), 661–672. https://doi.org/10.70193/cendekia.v2i3.98

Elfaladonna, F. (2023). Aplikasi Arsip Digital (E-Arsip) Data Pegawai: Studi Kasus: PT. Bukit Asam Kreatif. *Jurnal Ilmiah Teknik Unida*, *4*(1), 119–127. https://doi.org/https://doi.org/10.55616/jitu.v4i1.533

Fadhillah, Y., Siregar, M. N. H., Batubara, H. D. A., Aswan, N., & Hasibuan, F. A. (2024). Pelatihan Manajemen Resiko Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Keamanan dan Efisiensi Operasional di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pengabdian Sosial*, *1*(7), 518–523. https://doi.org/10.59837/kzfd6m50

Firmansyah, D., Saepuloh, D., & Dede, N. (2022). Daya saing: Literasi digital dan transformasi digital. *Journal of Finance and Business Digital*, *1*(3), 237–250. https://doi.org/https://doi.org/10.55927/jfbd.v1i3.1348

Huri, A. S., Sahae, J. P., Prince, A. M., & Srivastava, R. (2024). Collaborative Learning Communities: Enhancing Student Engagement And Academic Achievement. *Educational Administration: Theory and Practice*, *30*(5), 7031–7036. https://doi.org/https://doi.org/10.53555/kuey.v30i5.3624

Juniati, J., & Nurdiansyah, A. (2023). Pola Pengelolaan Arsip Secara Digital dalam Mendukung Efektivitas Organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bontang. *IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, *3*(1), 28–37. https://doi.org/10.33830/ikomik.v3i1.5448

Khaeruddin, K., Afdalia, N., & Mustari, U. A. (2023). Pelestarian Arsip di Era Teknologi Digital. *Amarthapura: Historical Studies Journal*, *2*(2), 63–73. https://doi.org/https://doi.org/10.30872/amt.v2i2.1553

Masruroh, N., Azalia, I. D., Jannah, M., & Anggraini, J. C. (2024). Literasi sistem tranformasi digital dalam optimalisasi layanan nasabah: Digital Transformation System Literacy In Customer Service. *Jamas: Jurnal Abdi Masyarakat*, *2*(1), 406–412. https://doi.org/https://doi.org/10.62085/jms.v2i1.88

Masruroh, N., Sari, R. F., Novitasari, I. D. P., & Rini, A. A. S. (2024). Internalization of Smart Service Management in Improving Service Quality: The Case of Regional Library. *Klabat Journal of Management*, *5*(1), 90–103. https://doi.org/10.60090/kjm.v5i1.1058.90-103

Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan dalam era baru digital: menuju bank 4. 0. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, *282*.

Munawar, Z., Putri, N. I., Iswanto, I., & Widhiantoro, D. (2023). Analisis keamanan pada teknologi blockchain. *Infotronik: Jurnal Teknologi Informasi Dan Elektronika*, *8*(2), 67–79. https://doi.org/https://doi.org/10.32897/infotronik.2023.8.2.2062

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Otoritas Jasa Keuangan.

Putri, A. D. P., Mahpudin, A. S., & Fadhilah, D. (2025). Literasi Digital Sebagai Tanggung Jawab Sosial dalam Menangkal Hoaks. *Jurnal Literasi Digital*, *5*(1), 110–120. https://doi.org/10.54065/jld.5.1.2025.797

Rahmadyah, N., & Aslami, N. (2022). Strategi Manajemen perubahan perusahaan di era transformasi digital. *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*, *2*(2), 78–83. https://doi.org/https://doi.org/10.56456/jebdeker.v2i2.117

Rahmah, A. (2025). Pengelolaan arsip berbasis elektronik digital. *Jurnal Pendidikan, Hukum, Komunikasi (J-DIKUMSI)*, *1*(2), 89–103.

https://doi.org/https://doi.org/10.69623/j-dikumsi.v1i2.133

Rifai, Z. (2023). Pelaporan Berkelanjutan Sebagai Konteks Evaluasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. *AKUNTANSI 45*, *4*(1), 32–39. https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v4i1.701

Roring, E. B. (2024). Strategi geopolitik dan geostrategi wilayah NKRI dalam mewujudkan perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh. *Quantum Juris: Jurnal Hukum Modern*, *6*(3).

Shaikh, I. M., Amin, H., Noordin, K., & Shaikh, J. M. (2023). Islamic bank customers' adoption of digital banking services: extending diffusion theory of innovation. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, *9*(1), 57–70. https://doi.org/https://doi.org/10.21098/jimf.v9i1.1545

Sitorus, R., & Budiman, S. (2021). Penguatan kelembagaan negara yang tangguh dalam pembangunan berkelanjutan. *Jurnal Law Pro Justitia*, *6*(2).

Tri Bagus Prabowo, & Rezya Agnesica Sihaloho. (2023). Analisis Ketergantungan Indonesia Pada Teknologi Asing Dalam Sektor Energi dan Dampaknya Pada Keamanan Nasional. *Jurnal Lemhannas RI*, *11*(1), 72–82. https://doi.org/10.55960/jlri.v11i1.426