

Analisis Penerapan Aplikasi Adiraku dalam Mendukung Proses Pembiayaan Nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado

Fredella Alicia Amanda Lukas^{1*}, Jacob Tateol S. Makapedua², Precylia Ribka Raming³

¹⁻³Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

E-mail: frdlalukas@gmail.com¹, jacob.makapedua@gmail.com², precylia.raming@polimdo.ac.id³

*Penulis Korespondensi: frdlalukas@gmail.com

Abstract. The development of information technology has driven digital transformation in the financing industry. PT. Adira Dinamika Multi Finance introduced the Adiraku application as a digital platform that enables customers to independently carry out most stages of the financing process, from credit application to installment payment, with transaction data automatically integrated into the internal Ad1clar system. However, not all customers optimally use Adiraku, resulting in a combination of digital and conventional methods. This study aims to describe the implementation of Adiraku in the customer financing process, the benefits experienced by active users, the obstacles faced by users and non-users, and strategies to optimize its utilization. This descriptive qualitative study involved 17 informants, consisting of active Adiraku users, Collection Division employees, and non-users at PT. Adira Dinamika Multi Finance Manado Branch. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The results show that Adiraku accelerates the initial credit application process, while feasibility surveys and credit analysis remain manual. Active users benefit from time efficiency and payment convenience, whereas non-users mainly face concerns about personal data security and limited outreach. The study recommends strengthening security, increasing local-language outreach, and simplifying the application interface.

Keywords: Adiraku Application; Customer Financing Process; Digital Technology Adoption; Financing Digitalization; Multifinance.

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam industri pembiayaan. PT. Adira Dinamika Multi Finance memperkenalkan aplikasi Adiraku sebagai platform digital yang memungkinkan pelanggan secara mandiri melakukan sebagian besar tahapan proses pembiayaan, mulai dari pengajuan kredit hingga pembayaran angsuran, dengan data transaksi yang secara otomatis terintegrasi ke dalam sistem internal Ad1clar. Namun, belum semua pelanggan menggunakan Adiraku secara optimal, sehingga proses pembiayaan masih menggunakan kombinasi metode digital dan konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Adiraku dalam proses pembiayaan pelanggan, manfaat yang dirasakan oleh pengguna aktif, kendala yang dihadapi oleh pengguna dan non-pengguna, serta strategi untuk mengoptimalkan pemanfaatannya. Penelitian deskriptif kualitatif ini melibatkan 17 informan yang terdiri atas pengguna aktif Adiraku, karyawan Divisi Collection, dan non-pengguna Adiraku pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Adiraku mempercepat tahap awal pengajuan kredit, sedangkan survei kelayakan dan analisis kredit masih dilakukan secara manual. Pengguna aktif memperoleh manfaat berupa efisiensi waktu dan kemudahan pembayaran, sedangkan non-pengguna terutama menghadapi kekhawatiran terkait keamanan data pribadi dan keterbatasan sosialisasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan keamanan, peningkatan sosialisasi dalam bahasa lokal, dan penyederhanaan antarmuka aplikasi.

Kata Kunci: Adopsi Teknologi Digital; Aplikasi Adiraku; Digitalisasi Pembiayaan; Perusahaan Pembiayaan; Proses Pembiayaan Nasabah.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong perubahan besar di berbagai sektor, termasuk industri jasa keuangan dan pembiayaan di Indonesia. Perusahaan-perusahaan pembiayaan kini dituntut untuk menghadirkan layanan berbasis digital agar nasabah dapat mengakses kebutuhan finansialnya dengan mudah, cepat, dan mandiri tanpa harus selalu datang ke kantor cabang. PT. Adira Dinamika Multi Finance

merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia yang merespons perkembangan tersebut dengan menghadirkan aplikasi digital bernama Adiraku. Aplikasi ini dirancang khusus untuk nasabah, sehingga nasabah dapat melakukan pengajuan kredit, pembayaran angsuran, pengecekan informasi pembiayaan, serta berbagai transaksi pembiayaan lainnya secara mandiri melalui smartphone. Kehadiran Adiraku menjadi salah satu bentuk nyata transformasi digital perusahaan dalam berupaya meningkatkan kualitas dan kemudahan layanan kepada nasabah.

Meskipun aplikasi ini telah disediakan dengan berbagai fitur yang mendukung proses pembiayaan, penerapan suatu teknologi tidak selalu berjalan seiring dengan tingkat penerimaan dan pemanfaatannya oleh seluruh pengguna secara bersamaan. Sebagaimana umumnya terjadi pada penerapan teknologi digital baru, tidak seluruh nasabah serta-merta beralih menggunakan layanan tersebut sejak awal diluncurkan, termasuk pada aplikasi Adiraku di wilayah Manado. Hingga saat ini, belum terdapat data resmi maupun kajian akademis yang menggambarkan secara mendalam sejauh mana aplikasi ini telah diterapkan dan diterima oleh nasabah di wilayah tersebut, termasuk faktor-faktor apa yang menyebabkan sebagian nasabah belum memanfaatkannya secara optimal. Kekosongan informasi inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji secara langsung dan mendalam bagaimana penerapan aplikasi Adiraku dirasakan oleh nasabah dalam proses pembiayaan mereka sehari-hari, serta kendala apa saja yang sesungguhnya mereka hadapi.

Keberhasilan suatu sistem digital pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur yang disediakan, tetapi juga oleh sejauh mana penerapannya benar-benar dipahami, diterima, dan dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah dalam aktivitas pembiayaan sehari-hari. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari pihak PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado, diketahui bahwa hanya sekitar 47% nasabah yang telah memanfaatkan aplikasi Adiraku dalam proses pembiayaan mereka, sedangkan sisanya masih memilih menyelesaikan transaksi pembiayaan secara manual dengan datang langsung ke kantor cabang. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berupaya menggali pengalaman nasabah yang telah menggunakan aplikasi Adiraku, mulai dari kemudahan bertransaksi hingga manfaat dan kendala yang dirasakan, tetapi juga berupaya memahami alasan dan faktor yang menyebabkan sebagian nasabah lainnya belum atau tidak menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan agar perusahaan dapat memperoleh gambaran yang nyata mengenai sejauh mana dampak penerapan aplikasi Adiraku dirasakan oleh nasabah di lapangan, sehingga hasil kajian ini nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan dan dasar perumusan strategi bagi perusahaan dalam meninjau kembali dan terus

menyempurnakan aplikasi tersebut guna menghadirkan layanan pembiayaan yang lebih optimal bagi nasabah.

Selain permasalahan mengenai tingkat pemanfaatan tersebut, informasi mengenai manfaat yang benar-benar dirasakan nasabah pengguna aplikasi Adiraku, baik dari segi kemudahan transaksi, efisiensi waktu, maupun aspek lainnya, juga belum tergambarkan secara mendalam. Di sisi lain, diduga terdapat kendala yang dihadapi nasabah dalam memanfaatkan aplikasi ini, baik kendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan akses, maupun kendala non-teknis seperti kurangnya pemahaman atau kebiasaan bertransaksi secara manual. Kendala-kendala tersebut turut dialami baik oleh nasabah yang telah menggunakan aplikasi Adiraku maupun yang belum atau tidak menggunakannya, namun hingga saat ini belum ada kajian yang mengidentifikasinya secara mendalam. Selain itu, sejauh ini PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado belum merumuskan strategi khusus untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Adiraku oleh nasabah, sehingga tingkat pemanfaatannya cenderung stagnan dan belum menunjukkan peningkatan yang berarti.

Di sisi lain, kajian mengenai penerapan aplikasi digital pada sektor pembiayaan kendaraan (*multifinance*) masih relatif terbatas dibandingkan kajian serupa pada sektor perbankan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru, khususnya dalam konteks penerapan aplikasi pembiayaan di daerah seperti Manado. Kondisi tersebut sejalan dengan semangat Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) ke-8 tentang Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi, khususnya dalam hal peningkatan produktivitas melalui inovasi teknologi. Digitalisasi layanan pembiayaan melalui aplikasi Adiraku berpotensi meningkatkan efisiensi dan kemudahan proses pembiayaan bagi nasabah, namun sejauh mana hal itu terwujud dalam praktik sehari-hari, baik dari sisi penerapan, manfaat, maupun kendala yang dirasakan nasabah, perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian terdahulu mengenai aplikasi Adiraku, seperti Putri et al. (2024), lebih berfokus pada pengujian pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah secara kuantitatif, sementara kajian pada aplikasi sejenis di sektor jasa keuangan lain, seperti BRImo Sihotang & Hudi (2023) dan BNI Mobile Banking Hutagalung et al. (2024), umumnya berfokus pada sektor perbankan. Penelitian yang secara khusus menggali pengalaman kualitatif nasabah pengguna maupun non-pengguna aplikasi pembiayaan digital pada sektor *multifinance* di daerah, termasuk faktor-faktor di balik non-adopsi, masih sangat terbatas. Kesenjangan penelitian (*research gap*) inilah yang menjadi dasar penelitian ini, dengan fokus mendeskripsikan secara mendalam pengalaman langsung ketiga kelompok informan pada konteks lokal Manado.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam bagaimana penerapan aplikasi Adiraku dalam mendukung proses pembiayaan nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado, mulai dari bentuk penerapannya, manfaat yang dirasakan nasabah pengguna, kendala yang dihadapi, hingga faktor-faktor yang menyebabkan sebagian nasabah belum memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan judul: "Analisis Penerapan Aplikasi Adiraku dalam Mendukung Proses Pembiayaan Nasabah pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado."

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Operasional

Cuandra et al. (2023), mendefinisikan manajemen operasional sebagai serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai tambah pada suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, melalui proses transformasi sumber daya (*input*) menjadi keluaran (*output*) yang siap digunakan oleh konsumen. Senada dengan itu, Assauri (2016), menjelaskan bahwa manajemen operasi merupakan upaya pencapaian sasaran organisasi secara berkesinambungan melalui pengelolaan aktivitas operasi yang efektif dan efisien, yang dilandasi oleh strategi operasi, kemampuan mengelola pelanggan, serta kemampuan berinovasi baik pada produk maupun proses. Berdasarkan kedua pandangan tersebut, manajemen operasional pada dasarnya adalah pengelolaan seluruh proses, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengendalian, agar sumber daya yang dimiliki organisasi dapat menghasilkan produk atau layanan yang bernilai bagi pelanggan maupun nasabahnya.

Menurut Agustyn et al. (2023), Perkembangan teknologi turut mendorong manajemen operasional berkembang pesat, sehingga kini banyak perusahaan memanfaatkannya sebagai alat strategis untuk bersaing dan menciptakan inovasi baru dalam praktik bisnis. Sedangkan Ramadhane & Kurniawan (2022), menjelaskan bahwa cakupan manajemen operasional itu sendiri meliputi berbagai area keputusan strategis, di antaranya desain produk maupun layanan, manajemen kualitas, penentuan lokasi dan tata letak, pengelolaan sumber daya manusia, manajemen rantai pasok, penjadwalan, pengelolaan persediaan, hingga pemeliharaan sistem operasional.

Sistem Informasi Manajemen

Menurut Wijoyo et al. (2021), Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem terpadu yang terdiri dari berbagai subsistem informasi yang bekerja secara terkoordinasi untuk mentransformasi data menjadi informasi yang relevan, dengan tujuan meningkatkan

produktivitas organisasi sesuai kebutuhan pengguna dan standar mutu yang ditetapkan. Sedangkan menurut Bratha (2022), Sistem Informasi Manajemen adalah suatu metode yang dirancang untuk menyediakan informasi yang tepat waktu, baik yang berkaitan dengan lingkungan eksternal organisasi maupun kegiatan operasional internal, guna memperlancar proses manajemen, memperkuat perencanaan dan pengawasan, serta mendukung pengambilan keputusan.

Menurut Wahono (2024), Sistem Informasi Manajemen (SIM) berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, serta mendistribusikan informasi yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan di seluruh tingkatan organisasi maupun pengguna layanan. Menurut Susanto (2016), komponen-komponen Sistem Informasi Manajemen merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dan bekerja secara harmonis, dengan tujuan menghasilkan informasi yang andal bagi para pengguna sistem tersebut.

Proses Pembiayaan Nasabah

Menurut Maulana (2023), dalam sebuah organisasi, proses merupakan inti dari cara kerja organisasi itu sendiri, yaitu bagaimana setiap aktivitas yang ada saling berkaitan dan mendukung satu sama lain. Ketika proses dikelola dengan baik dan benar, organisasi mampu meningkatkan produktivitasnya, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia, serta meningkatkan kinerja secara menyeluruh sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Senada dengan itu, menurut Marik & Priharsari (2023), proses dapat dipahami sebagai sekumpulan aktivitas yang saling berkaitan dan bekerja bersama-sama secara terarah untuk mewujudkan tujuan maupun sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan demikian, proses bukan sekadar rangkaian kegiatan yang berdiri sendiri, melainkan suatu kesatuan yang terkoordinasi demi tercapainya hasil yang diharapkan.

Menurut Nafisha et al. (2024), lembaga pembiayaan hadir sebagai salah satu pilar penting dalam ekosistem keuangan Indonesia, khususnya sebagai sumber pendanaan alternatif di luar perbankan. Pembiayaan pada dasarnya merujuk pada kegiatan penyediaan dana atau tagihan oleh lembaga keuangan kepada pihak yang membutuhkan, dengan kesepakatan bahwa dana tersebut akan dikembalikan dalam jangka waktu tertentu beserta imbal hasilnya, termasuk di dalamnya pembiayaan konsumen seperti pembiayaan kendaraan bermotor.

Kredit

Dalam kerangka manajemen operasional, kredit dipahami sebagai salah satu tahap operasional di dalam proses pembiayaan yang harus dikelola secara sistematis melalui analisis kelayakan sebelum dana disalurkan kepada nasabah. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, kredit didefinisikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat

dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank atau lembaga keuangan dengan pihak lain, yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga atau imbalan. Senada dengan itu, menurut Rioni et al. (2019), Kredit adalah pemberian penggunaan suatu uang atau barang kepada orang lain dalam jangka waktu tertentu, baik disertai jaminan maupun tanpa jaminan, dengan atau tanpa pemberian jasa berupa bunga.

Aplikasi Digital dalam Layanan Pembiayaan

Aplikasi digital dalam layanan pembiayaan merupakan perangkat lunak berbasis mobile atau web yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi dan akses layanan pembiayaan secara digital. Menurut Gunawan & Amalia (2021), penyampaian informasi berbasis aplikasi digital memungkinkan nasabah mengakses informasi tagihan pembayaran angsuran kapan saja dan di mana saja secara online, sehingga memudahkan proses pengelolaan pembiayaan secara keseluruhan.

Senada dengan hal tersebut, menurut Manik et al. (2021) perusahaan pembiayaan kendaraan semakin banyak memanfaatkan teknologi dengan menyediakan aplikasi *mobile* yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk membantu segala kegiatan proses pembiayaan. Menurut Johan et al. (2024) proses pembiayaan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mengalami perubahan mendasar akibat transformasi digital. *Loan Origination System* (LOS), yang mencakup seluruh alur mulai pengajuan hingga pencairan pinjaman, kini didukung oleh aplikasi mobile yang mempermudah akses dan mempercepat proses pengumpulan data nasabah secara menyeluruh.

Adopsi Teknologi oleh Nasabah

Menurut Mailangkay et al. (2022) kemudahan penggunaan aplikasi membuat nasabah bekerja lebih efisien dalam mengatur keuangan, persepsi manfaat membuat aplikasi terasa mudah dipahami dan digunakan sehingga sikap suka terhadap aplikasi mendorong niat nasabah untuk terus memakainya dan pada akhirnya hal ini tercermin dari kebiasaan nasabah mengakses aplikasi tersebut hampir setiap hari. Namun minat nasabah memakai aplikasi fintech untuk bertransaksi masih rendah, dan mereka mengaitkan hal ini dengan desain antarmuka yang kurang jelas sehingga pengguna kesulitan memahami menu dan tombol karena tampilan informasi tidak menggambarkan fungsi yang sebenarnya. Dari pandangan tersebut terlihat bahwa adopsi teknologi pada dasarnya dibentuk oleh dua unsur yang saling berkaitan, yaitu persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan persepsi terhadap manfaat yang diperoleh, di mana keduanya secara bersama-sama membentuk sikap dan kebiasaan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Sedangkan menurut Takdirmin et al. (2025), adopsi aplikasi digital

layanan pembiayaan masih menghadapi hambatan, di antaranya rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi sehingga peningkatan literasi menjadi faktor kunci, serta belum meratanya infrastruktur digital di daerah terpencil yang membuat pemerataan adopsi teknologi keuangan belum terwujud sepenuhnya.

Dampak Digitalisasi terhadap Proses Pembiayaan

Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada layanan keuangan tidak sekadar memindahkan proses manual ke bentuk digital, melainkan mengubah cara nasabah dan lembaga keuangan berinteraksi secara mendasar. Menurut Rizieq (2024), transformasi digital dalam layanan keuangan telah mengubah cara nasabah mengakses dan menjalani proses pembiayaan secara mendasar. Layanan yang sebelumnya mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke kantor cabang dan menghabiskan waktu dalam antrian panjang, kini telah bergeser menjadi layanan berbasis aplikasi yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja melalui perangkat genggam. Perubahan ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga mendorong peningkatan efisiensi operasional yang signifikan bagi lembaga keuangan, karena aktivitas transaksi dan pengelolaan data nasabah dapat berlangsung secara otomatis melalui sistem digital tanpa ketergantungan pada interaksi tatap muka. Senada dengan hal tersebut, menurut Sari et al (2025) transformasi digital berpengaruh positif secara signifikan terhadap produktivitas lembaga keuangan sekaligus berpengaruh negatif terhadap rasio beban operasional terhadap pendapatan, yang berarti semakin tinggi tingkat digitalisasi maka semakin rendah biaya operasional yang harus ditanggung lembaga tersebut. Dalam konteks penelitian ini, kehadiran aplikasi Adiraku sebagai wujud digitalisasi PT. Adira Dinamika Multi Finance diharapkan dapat memberikan manfaat serupa, yaitu mempercepat dan menyederhanakan proses pembiayaan nasabah sekaligus meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Strategi Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi

Menurut Jamaludin et al. (2023), strategi pada dasarnya merupakan perencanaan berskala besar yang berorientasi pada pencapaian tujuan jangka panjang organisasi (visi) yang ditetapkan sebagai keputusan pimpinan tertinggi agar organisasi mampu berinteraksi secara efektif dalam menghasilkan produk maupun layanan yang berkualitas, dengan optimalisasi diarahkan pada pencapaian tujuan strategis dan berbagai sasaran organisasi. Senada dengan itu, Sulasma et al. (2022) memaknai strategi sebagai arah gerak yang mengikat seluruh sumber daya organisasi agar tertuju pada satu visi yang sama, dengan misi organisasi berperan sebagai penghubung antara sumber daya yang tersedia dan visi yang hendak dicapai. Dari kedua pandangan tersebut, strategi optimalisasi pemanfaatan aplikasi dapat dipahami sebagai

langkah-langkah terencana yang disusun agar sumber daya digital yang telah dimiliki suatu organisasi, dalam hal ini aplikasi Adiraku, benar-benar dimanfaatkan secara maksimal oleh penggunaanya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu fenomena pada kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dan hasilnya lebih menekankan pada pemaknaan mendalam daripada generalisasi statistik. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap informan kunci (nasabah pengguna aktif) maupun informan triangulasi (karyawan *Divisi Collection* dan nasabah non-pengguna). Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan seperti SOP proses pembiayaan, materi panduan aplikasi Adiraku, serta literatur ilmiah yang relevan.

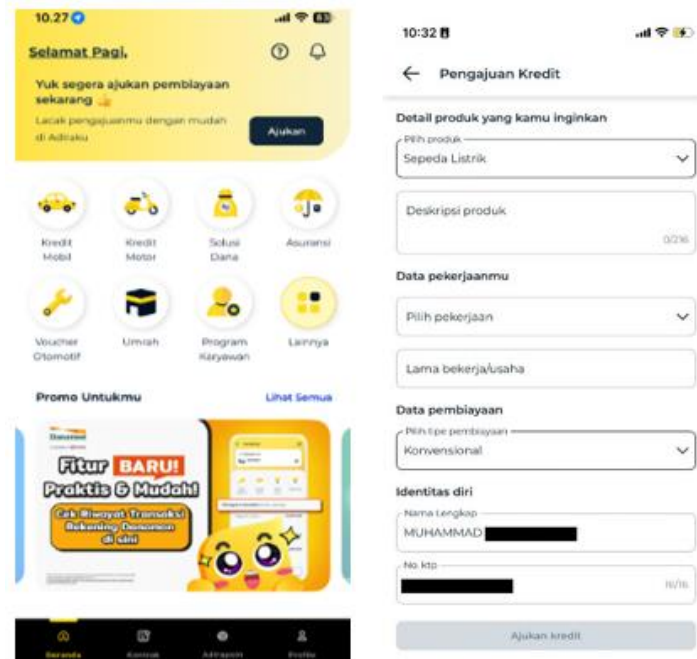
Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, yaitu nasabah aktif pengguna Adiraku sebagai informan kunci, serta karyawan *Divisi Collection* dan nasabah non-pengguna Adiraku sebagai informan triangulasi. Teknik *snowball sampling* turut digunakan untuk menjangkau informan tambahan, terutama nasabah non-pengguna yang relatif lebih sulit diidentifikasi, hingga data mencapai titik jenuh (*data saturation*). Keabsahan data diperiksa berdasarkan empat kriteria Lincoln & Guba (1985), yaitu kredibilitas (melalui triangulasi sumber dan teknik serta *member check* kepada informan), transferabilitas (melalui deskripsi mendalam/*thick description* mengenai konteks penelitian), dependabilitas (melalui *audit trail* yang dapat ditelusuri sepanjang proses penelitian), dan konfirmabilitas (melalui dokumentasi transparan serta reflektivitas peneliti untuk meminimalkan bias subjektif).

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.10A, Sario Tumpaan, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama lima (5) bulan, terhitung mulai dari bulan Maret sampai dengan Agustus 2026. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi digital dalam industri pembiayaan yang mendorong perubahan pada proses pembiayaan nasabah. PT. Adira Dinamika Multi Finance menghadirkan aplikasi Adiraku sebagai sarana digital yang memungkinkan nasabah menjalani sebagian besar tahapan proses pembiayaan secara mandiri, mulai dari pengajuan hingga pembayaran angsuran. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teknik

analisis data penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

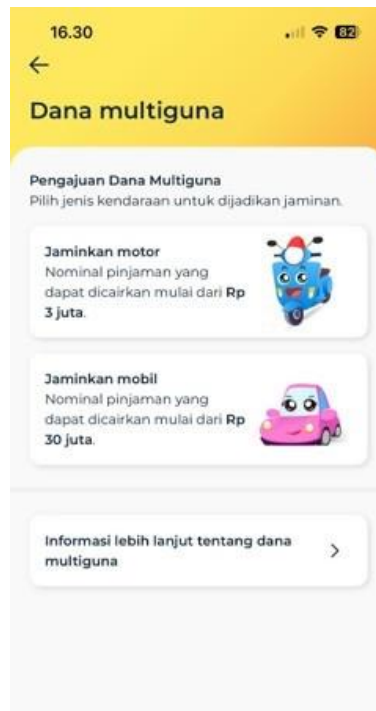
Bentuk Penerapan Aplikasi Adiraku dalam Proses Pembiayaan Nasabah



Gambar 1. Tampilan Beranda & Fitur Pengajuan Kredit pada Aplikasi Adiraku.

Sumber: Adira Finance, (2026). www.adira.co.id

Berdasarkan wawancara mengenai pengalaman awal penggunaan Adiraku, empat dari enam informan (NPA-01, NPA-03, NPA-04, NPA-06) mampu menggunakan aplikasi secara mandiri sejak awal karena alur registrasi dan navigasi menu dinilai sederhana dan intuitif, sementara dua informan lainnya (NPA-02, NPA-05) memerlukan bantuan pihak lain, yaitu sales Adira dan anggota keluarga. Dari sisi dokumen pengajuan, seluruh informan mengisi data pribadi (KTP dan KK) sebagai dokumen dasar, namun dokumen tambahan yang diminta bervariasi mengikuti jenis produk pembiayaan : pengajuan Solusi Dana menuntut kelengkapan jaminan seperti foto BPKB, STNK, dan unit kendaraan. Pengajuan kredit motor baru lebih menekankan data penghasilan dan slip gaji, sedangkan pengajuan kredit mobil menuntut dokumen finansial paling lengkap seperti NPWP dan mutasi rekening tiga bulan terakhir. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem persyaratan dokumen pada Adiraku bersifat dinamis dan disesuaikan dengan tingkat risiko serta nilai pembiayaan yang diajukan.



Gambar 2. Tampilan Menu Solusi Dana pada Aplikasi Adiraku.

Sumber: Adira Finance, (2026). www.adira.co.id

Secara umum proses pengajuan berlangsung cepat, yaitu sekitar 1 hingga 2 hari kerja untuk pembiayaan Solusi Dana dan kredit motor (NPA-01, NPA-02, NPA-03, NPA-05, NPA-06). Pengecualian terjadi pada pengajuan kredit mobil (NPA-04) yang membutuhkan waktu 3-4 hari kerja karena adanya analisis kredit dan pengecekan SLIK OJK yang lebih mendalam, yang mengindikasikan bahwa durasi proses berbanding lurus dengan nilai dan tingkat risiko pembiayaan yang diajukan. Seluruh informan sepakat bahwa tingkat kehati-hatian verifikasi tidak berkurang meskipun pengajuan dilakukan secara digital. Digitalisasi hanya mempercepat dan menyederhanakan tahap awal pengajuan, sedangkan penilaian risiko (*underwriting*) dan survei lapangan tetap dijalankan secara komprehensif seperti pada mekanisme manual. Dari sisi pemanfaatan fitur simulasi kredit, empat dari enam informan (NPA-01, NPA-03, NPA-04, NPA-06) menggunakannya secara langsung dan menilainya sangat membantu, sementara dua informan lainnya (NPA-02, NPA-05) meminta perhitungan langsung dari petugas. Pola kesenjangan pemanfaatan fitur mandiri ini konsisten dengan temuan pada pengalaman awal penggunaan aplikasi, yang menunjukkan adanya perbedaan tingkat literasi digital antarnasabah. Seluruh informan turut menyatakan bahwa hasil simulasi pada aplikasi sangat akurat dan mendekati angsuran riil yang berjalan, dengan selisih kecil yang umumnya disebabkan oleh biaya administrasi atau penyesuaian premi asuransi jaminan.

The image displays four screenshots of the Adiraku mobile application interface, arranged in a 2x2 grid. The top-left screenshot shows the 'Simulasi Kredit' (Credit Simulation) input form. The top-right screenshot shows the 'Mobil Bekas' (Used Car) section with a 'Simulasi Perhitungan' (Calculation Simulation) form. The bottom-left screenshot shows the 'Simulasi Kredit' results page, and the bottom-right screenshot shows the 'Mobil Bekas' results page.

Top-Left: Simulasi Kredit Input Form

Jaminan Pinjaman
 Jaminan: BPKB Motor
 Merk Kendaraan: HONDA
 Tipe Kendaraan: N VARIO CBS FI ADVT
 Area: Jabotabek
 Informasi Lainnya
 Tahun Kendaraan: 2023
 HITUNG

Top-Right: Mobil Bekas - Simulasi Perhitungan

Simulasi Perhitungan
 Rp 100.000.000
 Pembayaran Pertama
 Rp 20.000.000
 HITUNG

Bottom-Left: Simulasi Kredit Results

Simulasi Kredit
 Jaminan: BPKB Motor
 Merk Kendaraan: HONDA
 Tipe Kendaraan: N VARIO CBS FI ADVT
 Area: Jabotabek
 Tahun Kendaraan: 2023
 Jumlah Pencairan Maksimum: **Rp 11.115.000**
 Maksimal Pencairan: Rp 11.115.000
 Minimum Pencairan: Rp 3.000.000
 Jumlah Pencairan: 11.115.000
 Jumlah Tenor: 12, 18, 24, 30 Bulan
 Angsuran: Rp 1.327.000, Rp 985.000, Rp 819.000, Rp 723.000
 AJUKAN PINJAMAN

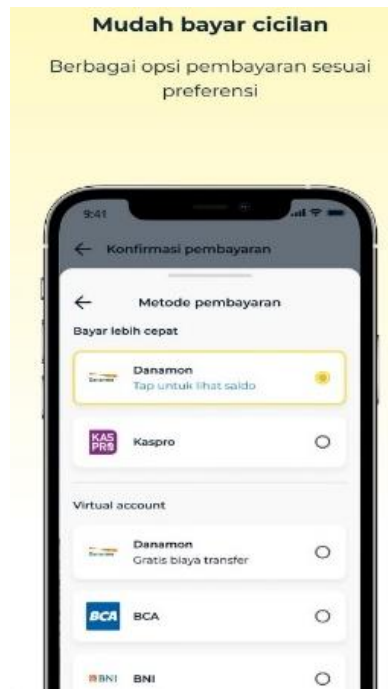
Bottom-Right: Mobil Bekas - Hasil Simulasi Kredit

Hasil Simulasi Kredit
 Hasil perhitungan ini bersifat tidak mengikat.
 ANGSURAN PER BULAN: 12 Bulan: Rp 7.772.498, 24 Bulan: Rp 4.381.436, 36 Bulan: Rp 3.303.040, 48 Bulan: Rp 2.759.111, 60 Bulan: Rp 2.459.905
 CATATAN: Produk: Mobil Bekas
 CREDIT ASSESS: Jabotabek
 KOMPONEN PERHITUNGAN: URAH
 Aset Perhitungan: Pembayaran Pertama
 Harga Barang: Rp 100.000.000
 Nominal Uang Muka: Rp 20.000.000
 BERANDA AJUKAN KREDIT

Gambar 3. Tampilan Fitur Simulasi Kredit pada Aplikasi Adiraku.

Sumber: Adira Finance, (2026). www.adira.co.id

Seluruh informan merasakan proses pembayaran menjadi lebih praktis dan cepat dibandingkan datang langsung ke kantor cabang, dengan metode yang bervariasi antara Virtual Account bank, D-Wallet, maupun pembayaran di minimarket menggunakan kode/nomor kontrak yang ditampilkan dari aplikasi. Fungsi Adiraku dalam hal ini tidak selalu berperan sebagai kanal pembayaran langsung, namun juga sebagai sumber informasi bagi nasabah untuk menyelesaikan pembayaran melalui kanal lain. Meski demikian, seluruh informan sepakat bahwa kehadiran fisik ke kantor cabang tetap diperlukan pada saat pengambilan dokumen BPKB setelah pembiayaan lunas, karena dokumen legal tersebut tidak dapat diwakilkan atau dikirim secara daring. Temuan ini menegaskan bahwa keterbatasan digitalisasi penuh terletak pada aspek legal-dokumentasi fisik yang menjadi kewenangan institusi pembiayaan, sehingga Adiraku pada dasarnya berfungsi sebagai kanal pengajuan dan pembayaran (*front-end digital*), sementara inti proses analisis kelayakan, pencairan dana, dan serah-terima dokumen legal tetap bertumpu pada mekanisme manual di lapangan.

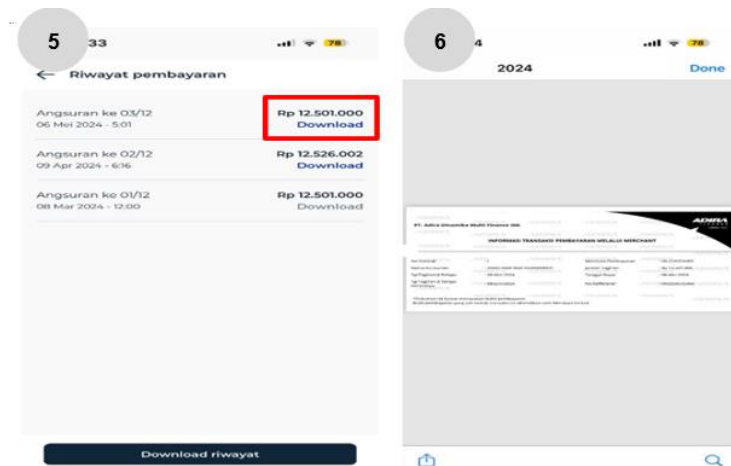


Gambar 4. Metode Pembayaran pada Aplikasi Adiraku (VA/D-wallet/ Minimarket).

Sumber: App Store Adiraku, diakses 26 Agustus 2026.

Hasil triangulasi dengan kelima informan karyawan *Divisi Collection* secara konsisten menguatkan temuan dari kelompok nasabah pengguna aktif. Seluruh informan karyawan menilai penerapan Adiraku sangat membantu operasional *Collection*, khususnya karena nasabah dapat melakukan pembayaran dan pengecekan riwayat secara mandiri (*self-service*) yang datanya langsung tersinkronisasi secara real-time ke sistem internal Ad1clar; KDC-05 bahkan mengukur tingkat efektivitas integrasi sistem pada kisaran 70-80%. Sejalan dengan pengalaman nasabah, seluruh informan karyawan menegaskan bahwa tahapan krusial dalam penilaian risiko, yaitu survei kelayakan, pengecekan riwayat kredit (BI Checking/SLIK), analisis kemampuan bayar, hingga keputusan persetujuan pembiayaan, tetap dijalankan secara manual oleh tim survei dan credit analyst, sehingga Adiraku berperan sebagai lapisan layanan front-end sementara inti pengambilan keputusan kredit tetap berada di bawah kendali proses internal manual. Terkait kesesuaian dengan SOP, seluruh informan menyatakan praktik di lapangan telah sesuai, meski dua kesenjangan spesifik teridentifikasi, yaitu gangguan sistem/payment gateway saat masa pemeliharaan yang memaksa petugas menunda verifikasi ulang, serta kebiasaan nasabah mengganti nomor HP tanpa melapor ke kantor sehingga menyebabkan kegagalan login maupun penerimaan OTP. Seluruh informan turut menegaskan bahwa kedua jalur layanan, digital dan manual, dapat dikelola berdampingan tanpa menimbulkan perbedaan kualitas layanan, dengan perbedaan yang muncul hanya terletak pada alur administrasi.

Manfaat dan Kendala yang Dirasakan Nasabah



Gambar 5. Alur Mengakses Menu Riwayat Pembayaran dan Bukti Transaksi Angsuran.

Sumber: Adira Finance, (2026). www.adira.co.id

Efisiensi waktu dan kepraktisan karena tidak perlu bolak-balik ke kantor cabang menjadi manfaat yang paling konsisten disebutkan oleh seluruh informan. Frekuensi akses bervariasi dari satu kali sebulan (sekarang membayar tagihan) hingga sekali seminggu bagi nasabah yang aktif memantau status dan poin, menunjukkan bahwa Adiraku lebih berfungsi sebagai aplikasi layanan (*utility*) yang diakses sesuai kebutuhan, bukan aplikasi dengan pola penggunaan harian. Seluruh informan menegaskan bahwa penerapan Adiraku membuat proses pembiayaan terasa lebih cepat dan hemat waktu, dengan NPA-04 turut menyoroti aspek ketepatan berupa pencatatan angsuran secara real-time yang meminimalkan risiko kekeliruan administrasi. Adapun kendala teknis yang dilaporkan bervariasi dan tersebar pada beberapa aspek berbeda, meliputi performa aplikasi yang melambat saat periode puncak pembayaran di akhir bulan, masalah sesi login, kegagalan unggah dokumen berukuran besar, keterlambatan pembaruan status pembayaran, hingga gangguan koneksi jaringan, sebagian besar informan mampu mengatasi kendala tersebut secara mandiri, menunjukkan bahwa kendala yang muncul relatif dapat dikelola dan tidak menghentikan proses transaksi secara keseluruhan. Kekhawatiran yang muncul di luar kendala teknis cenderung bersifat psikologis dan berkaitan dengan kenyamanan penggunaan, seperti keraguan awal saat mengunggah dokumen yang kemudian mereda karena kepercayaan terhadap status resmi dan legalitas Adira yang terdaftar OJK.

Empat dari lima informan karyawan secara konsisten menyoroti keterlambatan (*delay*) pembaruan status pembayaran dari aplikasi ke sistem internal sebagai kendala teknis yang paling sering dikeluhkan, disertai perlambatan performa aplikasi saat masa pemeliharaan sistem. Dari sisi non-teknis, sebagian nasabah masih mengalami kesulitan memahami navigasi

fitur sehingga memerlukan penjelasan berulang dari petugas. Seluruh informan sepakat terdapat kaitan positif antara penggunaan Adiraku dengan kelancaran pembayaran nasabah: notifikasi pengingat otomatis, fleksibilitas waktu pembayaran yang tidak terikat jam operasional kantor, serta akurasi pencatatan data yang mengurangi risiko human error, secara konsisten disebutkan sebagai faktor yang menekan angka keterlambatan maupun tunggakan pada nasabah pengguna aplikasi dibandingkan nasabah jalur manual. Persepsi petugas Collection terhadap hambatan adopsi aplikasi oleh nasabah non-pengguna mencakup keterbatasan literasi digital dan usia, ketiadaan atau ketidakmemadai perangkat/akses rekening digital, kekhawatiran terhadap risiko transaksi daring, hingga preferensi psikologis terhadap kepastian yang diberikan transaksi tatap muka.

Nasabah non-pengguna Adiraku tetap mengandalkan kanal manual/tidak khusus, seperti datang langsung ke kantor cabang, pengajuan melalui dealer, pembayaran di minimarket, maupun mobile banking bank umum. Menariknya, beberapa informan (NNP-02, NNP-03, NNP-06) sebenarnya telah terbiasa menggunakan layanan perbankan digital untuk pembayaran, sehingga dapat disimpulkan bahwa penolakan yang terjadi bukan terhadap transaksi digital secara umum, melainkan spesifik terhadap adopsi aplikasi Adiraku itu sendiri. Alasan yang dikemukakan bervariasi, meliputi kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi, keengganan menambah aplikasi baru karena kanal pembayaran yang ada dinilai sudah mencukupi, persepsi bahwa transaksi tatap muka terasa lebih resmi dan menghasilkan bukti fisik, kenyamanan berkomunikasi langsung dengan petugas, hingga pertimbangan aksesibilitas kanal alternatif yang lebih dekat dari domisili. Lima dari enam informan mengetahui keberadaan aplikasi Adiraku, terutama melalui informasi langsung dari petugas Adira saat bertransaksi maupun media promosi di kantor cabang seperti pamflet atau stiker. Satu informan (NNP-06) mengaku belum pernah mendapatkan informasi sama sekali mengenai aplikasi ini. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sosialisasi aplikasi belum menjangkau seluruh titik kontak nasabah secara merata, dan bahwa resistensi terhadap Adiraku lebih berakar pada faktor kebiasaan dan kecukupan alternatif yang sudah ada, bukan penolakan mutlak terhadap teknologi digital.

Hambatan yang dirasakan nasabah non-pengguna mencakup tiga dimensi, yaitu keterbatasan perangkat/akses (ponsel kurang memadai), keraguan atas keandalan sistem berdasarkan informasi tidak langsung mengenai gangguan aplikasi pada tanggal jatuh tempo, serta yang paling dominan adalah kekhawatiran keamanan data pribadi dan validitas bukti pembayaran digital (*e-receipt*). Dominannya faktor kepercayaan dibandingkan faktor teknis semata menunjukkan bahwa edukasi keamanan menjadi kunci utama dalam mendorong adopsi

aplikasi oleh kelompok nasabah ini. Sebagian informan memiliki pengalaman negatif langsung dengan aplikasi finansial lain, seperti dana yang terpotong namun status transaksi tertunda selama beberapa hari, yang kemudian membentuk sikap waspada secara umum terhadap aplikasi pembiayaan sejenis termasuk Adiraku meskipun belum pernah dicoba secara langsung, informan lain mendasarkan keraguannya pada informasi tidak langsung (berita, cerita nasabah lain) mengenai gangguan sistem, serta kendala konektivitas jaringan internet. Temuan ini menunjukkan adanya efek limpahan reputasi (*reputational spillover*) dari pengalaman buruk terhadap aplikasi lain ke persepsi terhadap Adiraku, sehingga keberhasilan konversi nasabah non-pengguna sangat bergantung pada kemampuan Adiraku menghadirkan kesetaraan rasa aman dan kemudahan dibandingkan pengalaman manual yang telah mereka jalani.

Strategi Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Adiraku oleh Nasabah

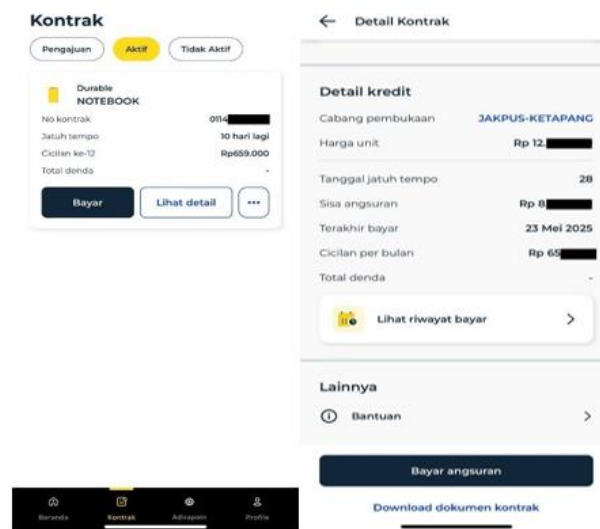


Gambar 6. Analisis SWOT Pemanfaatan Aplikasi Adiraku pada PT. Adira Finance Cabang Manado.

Sumber: Hasil Analisis Data Penelitian, 2026.

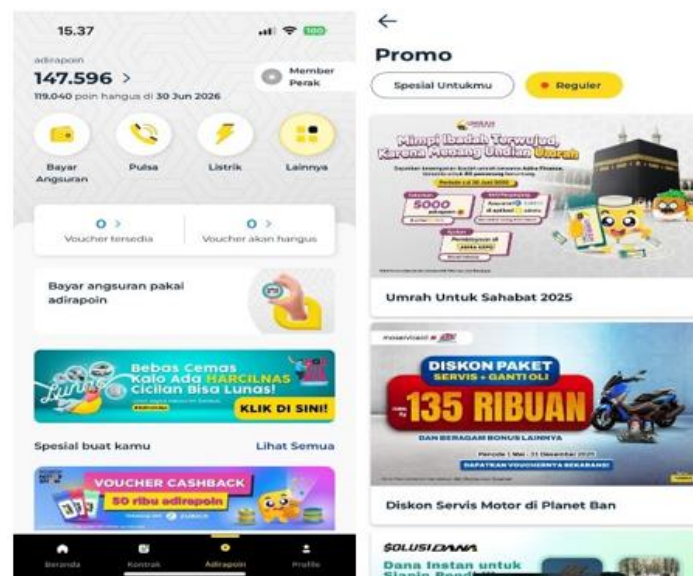
Pemetaan SWOT di atas menunjukkan bahwa kekuatan utama Adiraku terletak pada integrasi data real-time dengan Ad1clar yang mempercepat proses dan menekan human error, didukung fitur simulasi kredit yang akurat serta antarmuka yang dinilai sederhana dan intuitif oleh mayoritas pengguna aktif, dan diperkuat oleh status resmi dan legalitas dari OJK yang menekan keraguan keamanan nasabah. Sementara itu, kelemahan yang ada bersifat teknis dan dapat diperbaiki, seperti tampilan beranda yang didominasi menu promosi sehingga fitur "Bayar Angsuran" kurang menonjol, keterlambatan sinkronisasi data pada periode sibuk tanggal 25-31, layanan pengaduan yang masih didominasi respons otomatis, serta sosialisasi yang belum menjangkau seluruh titik kontak nasabah secara merata. Di sisi lain, besarnya proporsi nasabah yang belum menggunakan aplikasi (53%) menjadi peluang pertumbuhan adopsi yang besar, mengingat resistensi mereka terbukti bersifat spesifik pada Adiraku dan

bukan penolakan digital secara umum, bahkan sebagian di antaranya secara eksplisit terbuka untuk beralih apabila kenyamanan layanan digital setara dengan transaksi tatap muka, sehingga program loyalitas Adirapoin dapat diperkuat sebagai daya tarik insentif. Namun demikian, ancaman berupa efek limpahan reputasi (*reputational spillover*) dari pengalaman buruk terhadap aplikasi finansial lain, kekhawatiran keamanan data pribadi dan validitas bukti pembayaran digital, kesenjangan literasi digital pada nasabah usia lanjut, serta sosialisasi yang belum merata tetap perlu diwaspadai, sehingga strategi optimalisasi perlu diarahkan untuk mengonversi ancaman dan kelemahan tersebut menjadi peluang adopsi melalui edukasi dan sosialisasi yang tepat sasaran.



Gambar 7. Tampilan Menu Kontrak dan Detail Kontrak.

Sumber: Adira Finance, (2026). www.adira.co.id



Gambar 8. Tampilan Menu Adira Poin dan Menu Promo.

Sumber: Adira Finance, (2026). www.adira.co.id

Usulan perbaikan yang disampaikan informan kunci cukup beragam dan bersifat spesifik terhadap kebutuhan masing-masing, meliputi fitur kalkulasi otomatis pelunasan dipercepat, mode tampilan sederhana bagi nasabah lanjut usia, opsi pencairan dana ke *e-wallet*, layanan *live chat* dengan petugas manusia, tampilan beranda yang lebih ringkas, hingga layanan perpanjangan STNK secara digital. Meskipun beragam, benang merah dari seluruh usulan tersebut adalah keinginan akan transparansi swalayan yang lebih besar (*self-service*) serta kemudahan akses ke bantuan manusia ketika dibutuhkan. Adapun saran mengenai daya tarik bagi nasabah lain mengerucut pada dua kategori utama, yaitu insentif finansial (*cashback*, potongan bunga bagi nasabah lama, bonus Adirapoin, promo khusus nasabah baru) dan penguatan komunikasi/edukasi kepercayaan (sosialisasi langsung petugas lapangan, penjelasan keamanan data, kepastian durasi persetujuan).

Usulan strategi dari kelima informan karyawan *Collection* bervariasi namun saling melengkapi, meliputi pendampingan langsung oleh petugas cabang, pemberian insentif atau program *reward* (potongan angsuran, Adirapoin), edukasi yang konsisten dan sabar, respons teknis yang cepat saat terjadi kendala, hingga penyediaan konten panduan berbasis video singkat berbahasa daerah melalui WhatsApp. Rekomendasi keamanan yang disampaikan mengarah pada dua aspek, yakni penguatan sisi teknis (verifikasi dua langkah/OTP, kecepatan dan keamanan sinkronisasi data) serta penguatan komunikasi kepada nasabah melalui edukasi visual atau pop-up informasi tentang enkripsi transaksi. Sejalan dengan hal tersebut, faktor pendorong yang diharapkan oleh nasabah non-pengguna secara konsisten selaras dengan hambatan yang telah diidentifikasi sebelumnya, meliputi aplikasi yang ringan dan tidak memberatkan memori ponsel, insentif finansial, edukasi yang jelas mengenai sistem keamanan/enkripsi, jaminan keandalan sistem yang minim gangguan, kemudahan petunjuk penggunaan, serta pendampingan awal dari petugas. Seluruh informan non-pengguna turut menyatakan bahwa pendampingan langsung dari petugas yang disertai penjelasan mengenai keamanan data akan membantu meningkatkan kepercayaan dan minat mereka untuk mulai menggunakan Adiraku, meski satu informan (NNP-02) lebih menekankan pentingnya jaminan tidak dikenakan denda apabila terjadi gangguan sistem dibandingkan pendampingan itu sendiri. Kesesuaian antara hambatan dan solusi yang diharapkan dari ketiga kelompok informan ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan adopsi perlu dirancang secara langsung menjawab keberatan spesifik yang disampaikan nasabah, dengan menggabungkan pendekatan berbasis reward dan edukasi yang membangun rasa aman dan percaya.

Pembahasan

Pembahasan Bentuk Penerapan Aplikasi Adiraku

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Adiraku telah diterapkan sebagai implementasi nyata Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada PT. Adira Dinamika Multi Finance, sebagaimana dikemukakan Wijoyo et al. (2021) bahwa SIM merupakan sistem terpadu yang mentransformasi data menjadi informasi relevan guna meningkatkan produktivitas organisasi. Dalam konteks penelitian ini, data yang diinput nasabah melalui Adiraku, mulai dari dokumen pengajuan hingga status pembayaran, ditransformasikan menjadi informasi pembiayaan yang dapat diakses secara mandiri, cepat, dan efisien, selaras dengan pandangan Lestari et al. (2021) mengenai penerapan sistem berbasis pengajuan layanan secara online untuk meningkatkan kualitas layanan.

Temuan mengenai tahapan pengajuan kredit yang tetap memerlukan verifikasi lanjutan di luar aplikasi (survei fisik, pengecekan BI Checking/SLIK, hingga tanda tangan kontrak) sejalan dengan konsep proses pembiayaan yang dikemukakan oleh Maulana (2023) dan Marik & Priharsari (2023), bahwa proses merupakan sekumpulan aktivitas yang saling berkaitan dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Adiraku pada penelitian ini terbukti berperan sebagai *front-end digital* pada tahap awal proses, sementara inti analisis kelayakan tetap berpegang pada prinsip 5C sebagaimana diuraikan Kasmir (2016), yaitu *character, capacity, capital, collateral*, dan *condition*, yang dikonfirmasi melalui kelengkapan dokumen berjenjang sesuai nilai risiko pembiayaan (Hastin, 2023). Konsistensi tingkat kehati-hatian verifikasi yang tidak berkurang meski dilakukan secara digital juga menegaskan bahwa digitalisasi pada Adiraku berfungsi mempercepat proses tanpa mengorbankan prinsip manajemen risiko kredit yang berlaku.

Mekanisme integrasi data secara otomatis dan real-time antara Adiraku dengan Ad1clar yang ditemukan dalam penelitian ini turut mendukung pandangan Gunawan & Amalia (2021) serta Prayoga & Suhirman (2024), bahwa aplikasi digital dalam layanan pembiayaan memungkinkan transaksi diproses secara otomatis dan divalidasi secara *real-time* sehingga dapat dipantau lebih efisien oleh pengelola internal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2024) yang juga mengkaji objek aplikasi Adiraku pada Adira Finance dan menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, meski penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif regresi linear berganda, sedangkan penelitian ini menggali secara kualitatif deskriptif bagaimana kemudahan tersebut dialami secara langsung oleh nasabah. Sebaliknya, temuan mengenai keterbatasan digitalisasi pada aspek dokumentasi legal-fisik (pengambilan BPKB) memiliki kemiripan dengan Lestari et al.

(2021) pada aplikasi JRku PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan, yang menyimpulkan bahwa meski proses pengajuan telah berjalan daring, capaian pada aspek input, proses, dan output masih perlu ditingkatkan agar benar-benar menyeluruh; perbedaannya, penelitian ini berfokus pada proses pembiayaan konsumen dengan penekanan pada pengalaman langsung nasabah. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen pada layanan finansial bersifat parsial-strategis, yaitu digitalisasi diarahkan pada tahap-tahap berisiko rendah dan bervolume tinggi (*front-end*), sementara tahap pengambilan keputusan berisiko tinggi tetap dipertahankan secara manual sebagai bentuk mitigasi risiko organisasi.

Pembahasan Manfaat dan Kendala

Manfaat efisiensi waktu dan kepraktisan yang secara konsisten dirasakan nasabah pengguna aktif dalam penelitian ini sejalan dengan pandangan Mailangkay et al. (2022) bahwa kemudahan penggunaan aplikasi membuat nasabah bekerja lebih efisien, dan persepsi manfaat mendorong sikap suka yang pada akhirnya tercermin dari kebiasaan mengakses aplikasi tersebut. Namun demikian, kesenjangan pemanfaatan fitur mandiri seperti simulasi kredit antara nasabah yang lebih melek digital dengan yang masih mengandalkan bantuan petugas turut mengonfirmasi temuan Mailangkay et al. (2022) bahwa desain antarmuka yang kurang jelas dapat menyulitkan sebagian pengguna memahami menu dan fungsi aplikasi.

Temuan mengenai kaitan positif antara penggunaan Adiraku dengan kelancaran pembayaran nasabah, sebagaimana ditegaskan oleh seluruh informan karyawan *Divisi Collection*, turut relevan dengan pandangan Rapiyudin & Alifa (2024) bahwa kelancaran pembayaran pembiayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh penerapan prinsip 5C, khususnya aspek karakter, kemampuan membayar, dan kondisi ekonomi nasabah. Notifikasi pengingat otomatis dan fleksibilitas waktu pembayaran yang ditemukan pada penelitian ini dapat dipahami sebagai faktor pendukung yang memudahkan nasabah dengan kemampuan dan karakter pembayaran yang baik untuk mempertahankan kelancaran angsurannya, sementara akurasi pencatatan data melalui Adiraku turut menekan risiko human error yang berpotensi mengganggu penilaian kondisi ekonomi nasabah pada proses pembiayaan berikutnya.

Kendala teknis berupa keterlambatan pembaruan data, masalah sesi login, dan gangguan jaringan yang ditemukan pada penelitian ini selaras dengan temuan Setyaningsih & Ninghardjanti (2024) bahwa kendala teknis dalam aplikasi keuangan digital umumnya meliputi kegagalan login, ketidakstabilan jaringan internet, dan transaksi yang gagal diproses akibat gangguan server. Sementara itu, kendala non-teknis yang dominan pada kelompok nasabah non-pengguna, yaitu kekhawatiran keamanan data dan validitas bukti pembayaran digital, sejalan dengan temuan Utama et al. (2024) bahwa hambatan non-teknis dalam adopsi aplikasi

keuangan digital meliputi persepsi risiko keamanan data, resistensi akibat ketidakpahaman, serta rendahnya kepercayaan terhadap kredibilitas sistem. Rendahnya literasi digital sebagian nasabah non-pengguna dan minimnya sosialisasi yang menjangkau seluruh titik kontak nasabah juga mengonfirmasi pandangan Takdirmin et al. (2025) bahwa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi masih menjadi hambatan utama adopsi aplikasi digital di sektor pembiayaan.

Dibandingkan dengan penelitian sejenis pada sektor jasa keuangan lain, temuan penelitian ini menunjukkan pola yang cukup konsisten. Sihotang & Hudi (2023) pada aplikasi BRImo menemukan bahwa aplikasi mobile banking memudahkan transaksi nasabah, namun masih terkendala jaringan internet, literasi digital nasabah lanjut usia, dan risiko penipuan, yang secara substansial serupa dengan kendala teknis dan kekhawatiran keamanan yang ditemukan pada penelitian ini. Hutagalung et al. (2024) pada BNI *Mobile Banking* turut menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi berdampak positif pada kualitas layanan meski masih terkendala teknologi dan pemahaman nasabah, sejalan dengan temuan penelitian ini mengenai dualisme antara manfaat yang dirasakan dan kendala pemahaman yang masih ada. Lebih jauh, Ade & Fahlevi (2023) pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan menemukan bahwa pemanfaatan aplikasi tersebut belum optimal akibat kurangnya sosialisasi, sebuah pola yang secara langsung tercermin pada temuan penelitian ini bahwa satu informan non-pengguna (NNP-06) belum pernah menerima informasi apa pun mengenai Adiraku. Kesamaan pola lintas sektor ini menegaskan bahwa hambatan adopsi aplikasi *self-service* pada layanan keuangan dan jasa publik di Indonesia cenderung berpusat pada dua isu yang sama, yaitu kesiapan infrastruktur teknis dan kecukupan sosialisasi/edukasi kepada pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat dan kendala penggunaan aplikasi finansial digital tidak semata-mata bersifat teknologis, melainkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan literasi digital dan tingkat kepercayaan pengguna, sehingga strategi peningkatan adopsi perlu menysasar kedua dimensi tersebut secara bersamaan.

Pembahasan Strategi Optimalisasi

Rumusan strategi optimalisasi pemanfaatan Adiraku dalam penelitian ini disusun mengikuti kerangka strategi yang dikemukakan Jamaludin et al. (2023) dan Sulasmita et al. (2022), yaitu perencanaan terarah yang mengikat sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, dalam hal ini optimalisasi pemanfaatan aplikasi oleh nasabah. Pemetaan SWOT yang dilakukan mengikuti pendekatan yang dijelaskan Naufal et al. (2026), yang menegaskan bahwa analisis SWOT mampu memetakan kekuatan dan kelemahan internal sekaligus peluang dan ancaman eksternal sebagai pijakan rasional sebelum menyusun langkah operasional. Hasil

pemetaan menunjukkan bahwa kekuatan integrasi data *real-time* antara Adiraku dan Ad1clar, fitur simulasi kredit yang akurat, serta status legalitas resmi dari OJK, dapat dipadukan dengan besarnya peluang konversi 53% nasabah non-pengguna, termasuk melalui penguatan program loyalitas Adirapoin sebagai daya tarik insentif (strategi SO), untuk mengonversi ancaman kepercayaan menjadi peluang adopsi yang lebih luas. Di sisi lain, pemetaan ini turut mengonfirmasi bahwa ancaman tidak hanya bersumber dari faktor kepercayaan, tetapi juga dari kesenjangan literasi digital pada nasabah usia lanjut yang berisiko membuat kelompok ini tertinggal dari transformasi digital perusahaan, sehingga strategi optimalisasi perlu menjangkau kelompok ini secara khusus. Kelemahan sosialisasi yang belum menjangkau seluruh titik kontak nasabah juga teridentifikasi berimplikasi ganda, yaitu sebagai kelemahan internal sekaligus ancaman eksternal yang berisiko memperlambat pertumbuhan basis pengguna apabila tidak segera ditangani.

Lebih lanjut, usulan strategi yang disampaikan secara konsisten mengerucut pada tiga langkah strategis yang dirumuskan Yusnidar et al. (2023) bagi penyedia layanan keuangan digital, yaitu memperkuat sistem keamanan transaksi sebagai dasar kepercayaan nasabah, menggencarkan edukasi dan pendampingan agar nasabah semakin memahami manfaat dan cara kerja aplikasi, serta menyederhanakan tampilan dan alur penggunaan aplikasi agar nasabah dengan keterbatasan kemampuan teknologi tetap dapat mengaksesnya dengan nyaman. Kesesuaian yang tinggi antara temuan lapangan dan kerangka teori tersebut menunjukkan bahwa ketiga langkah strategis ini bukan sekadar rekomendasi normatif, melainkan kebutuhan nyata yang secara langsung disuarakan oleh nasabah pengguna, karyawan, maupun nasabah non-pengguna Adiraku di PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado. Hal ini menegaskan bahwa strategi optimalisasi yang dirumuskan bersifat kontekstual dan berbasis kebutuhan lapangan (*bottom-up*), sehingga peluang keberhasilan implementasinya lebih tinggi dibandingkan strategi yang disusun semata-mata berdasarkan kerangka normatif organisasi.

5. KESIMPULAN

Aplikasi Adiraku telah diterapkan sebagai kanal *front-end digital* yang mempercepat tahap awal pengajuan kredit pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado, dengan durasi proses berkisar 1-2 hari kerja untuk Solusi Dana dan Kredit Motor, serta 3-4 hari kerja untuk Kredit Mobil yang memerlukan analisis SLIK OJK lebih mendalam. Meskipun tahap awal telah terdigitalisasi, tahapan krusial seperti survei kelayakan, pengecekan riwayat kredit, dan analisis kemampuan bayar berdasarkan prinsip 5C hingga keputusan persetujuan

pembiayaan tetap dijalankan secara manual oleh tim survei dan credit analyst, sehingga tingkat kehati-hatian verifikasi tidak berkurang meski pengajuan dilakukan secara digital. Integrasi data antara Adiraku dan sistem internal Ad1clar berjalan secara otomatis dan real-time, mengurangi risiko human error serta mempercepat proses administrasi. Keterbatasan digitalisasi hanya ditemukan pada aspek dokumentasi legal-fisik, yaitu pengambilan dokumen BPKB setelah pelunasan yang tetap mengharuskan kehadiran fisik nasabah. Secara umum, penerapan aplikasi telah sesuai dengan SOP yang berlaku, dengan dua kesenjangan operasional yang teridentifikasi, yaitu kegagalan login/OTP akibat pergantian nomor HP nasabah yang tidak dilaporkan serta keterlambatan sinkronisasi data pada periode sibuk tanggal 25-31 setiap bulan.

Nasabah pengguna aktif aplikasi Adiraku secara konsisten merasakan manfaat berupa efisiensi waktu, kepraktisan pembayaran melalui berbagai kanal (*Virtual Account*, D-Wallet, minimarket), serta akurasi pencatatan angsuran secara *real-time* yang meminimalkan kekeliruan administrasi. Di sisi lain, kendala teknis yang dihadapi, seperti gangguan sesi login, kegagalan unggah dokumen, keterlambatan pembaruan status, dan gangguan jaringan, umumnya bersifat sementara dan dapat diatasi secara mandiri oleh nasabah. Pada kelompok nasabah yang belum atau tidak menggunakan Adiraku, kendala yang dihadapi ternyata tidak berakar pada penolakan terhadap teknologi digital secara umum, sebab sebagian dari mereka telah terbiasa bertransaksi digital pada layanan perbankan lain, melainkan pada kekhawatiran spesifik terhadap keamanan data pribadi dan validitas bukti pembayaran digital, efek limpahan reputasi (*reputational spillover*) dari pengalaman buruk terhadap aplikasi finansial lain, serta kesenjangan sosialisasi yang belum menjangkau seluruh titik kontak nasabah secara merata.

Berdasarkan pemetaan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) serta sintesis usulan dari ketiga kelompok informan, strategi optimalisasi pemanfaatan aplikasi Adiraku yang relevan diterapkan PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado mencakup tiga langkah utama, yaitu penguatan sistem keamanan transaksi melalui verifikasi dua langkah dan edukasi visual mengenai enkripsi data, pengencaran edukasi dan pendampingan melalui konten panduan berbahasa daerah dan sosialisasi aktif oleh petugas front-liner pada setiap titik kontak nasabah, serta penyederhanaan tampilan dan alur penggunaan aplikasi, khususnya penonjolan tombol pembayaran angsuran dan penyediaan mode tampilan sederhana bagi nasabah lanjut usia. Ketiga langkah strategis tersebut dilengkapi dengan skema insentif finansial sebagai daya tarik tambahan bagi nasabah yang masih ragu untuk mulai menggunakan aplikasi.

Secara keseluruhan, ketiga kesimpulan di atas menggambarkan bahwa penerapan aplikasi Adiraku dalam mendukung proses pembiayaan nasabah PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Manado telah berjalan efektif dan memberikan manfaat nyata bagi nasabah pengguna aktif, meskipun tingkat adopsinya belum merata karena masih terdapat sekitar separuh nasabah yang bertahan pada jalur konvensional akibat faktor kepercayaan dan kecukupan sosialisasi, bukan penolakan mutlak terhadap teknologi digital. Dengan demikian, penerapan Adiraku merupakan wujud nyata inovasi teknologi pada sektor jasa keuangan yang sejalan dengan semangat Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) ke-8, khususnya Target 8.2 yang menekankan peningkatan produktivitas ekonomi melalui diversifikasi dan inovasi teknologi, dan berpotensi terus dioptimalkan melalui strategi penguatan keamanan, edukasi, dan penyederhanaan tampilan yang telah dirumuskan.

DAFTAR REFERENSI

- Ade, A. D. W., & Fahlevi, I. (2023). Efektivitas aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2001-2008.
- Agustyn, V. P., Saputra, R., & Ningrum, D. A. (2023). Analisis manajemen operasional perusahaan multinasional (Studi kasus pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 60-72. <https://doi.org/10.61715/jmeb.v2i2.82>
- Alwi, M. N., Bahari, F., Turot, M., Nainggolan, A., & Semmawi, R. (2023). Tantangan dan peluang perbankan digital: Studi kasus inovasi keuangan dan transformasi perbankan. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 2160-2177.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen operasi produksi: Pencapaian sasaran organisasi berkesinambungan* (Ed. ke-3). Rajawali Pers.
- Bratha, W. G. E. (2022). Literature review komponen sistem informasi manajemen: Software, database dan brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 3(3), 344-360. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3>
- Cuandra, F., Amiruddin, M. B., Maharani, D. A. S., Frentyo, & Samuel, Y. S. (2023). Analisis penerapan manajemen operasional pada perusahaan manufaktur PT. Airtech Globalindo Batam. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(10), 3713-3726. <https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i10.5840>
- Gunawan, H., & Amalia, F. S. (2021). Aplikasi tagihan pembayaran angsuran berbasis web pada PT. Batavia Prosperindo Finance. *Cyberarea.id*, 1(1), 1-9.
- Hastin, M. (2023). Analisis proses pengajuan kredit usaha rakyat (KUR) Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Sungai Penuh tahun 2022. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(2), 96-106. <https://doi.org/10.32939/fdh.v4i2.2898>
- Himmawan, D., Umam, A. K., & Rosinta, R. (2022). Prosedur analisis kelayakan pada pembiayaan KUR mikro syariah (Studi kasus pada BSI KCP Sudirman Indramayu). *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, 1(2), 119-126. <https://doi.org/10.31943/jsef.v1i2.22>

- Hutagalung, L. A., Batee, M. M., Zebua, S., & Lase, H. (2024). Kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah BNI Cabang Gunungsitoli. *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (MANOR)*, 6(1), 120-127. <https://doi.org/10.47354/mjo.v6i1.777>
- Jamaludin, N., Imanika, M. S., Azzahra, P. R., & Nisa, R. (2023). Manajemen strategik. *MUFAKAT: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(3).
- Johan, S., Khuzaimah, Z., & Ng, M. (2024). Transformasi lembaga keuangan di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat (PAMAS)*, 8(1), 11-16. <https://doi.org/10.52643/pamas.v8i1.2326>
- Kasmir. (2016). *Analisis laporan keuangan* (Ed. ke-1, Cet. ke-9). PT RajaGrafindo Persada.
- Lestari, S. A., Ansari, I., & Rahim, S. (2021). Penerapan sistem informasi manajemen di PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 770-786. <https://doi.org/10.26618/kimap.v2i3.3852>
- Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan ULP Medan Johor. *BLEND SAINS Jurnal Teknik*, 1(3), 235-244. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.215>
- Mailangkay, A., Uli, S., & Juwono, E. (2022). Evaluasi penerimaan fintech dengan menggunakan metode TAM terhadap nasabah aplikasi fintech XYZ. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(6), 4466-4479.
- Manik, V., Primasari, C. H., Wibisono, Y. P., & Irianto, A. B. P. (2021). Investigasi usability pada aplikasi mobile pembiayaan mobil di Indonesia. *Jurnal Sains dan Informatika*, 7(1), 1-10. <https://doi.org/10.34128/jsi.v7i1.286>
- Marik, N. A. N., & Priharsari, D. (2023). Pemodelan dan evaluasi proses bisnis menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi kasus: Bagian Humas Universitas Mataram). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(2), 827-835.
- Maulana, Y. M. (2023). Tinjauan naratif: Analisis dan pemodelan proses bisnis sebagai perbaikan proses bisnis pada organisasi. *Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI)*, 13(1), 1-16. <https://doi.org/10.34010/jati.v13i1.9038>
- Nafisha, J., Tyfani, A. A., & Firmansyah, M. A. (2024). Peran dan fungsi lembaga pembiayaan dalam perekonomian Indonesia. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu (GJMI)*, 2(12), 623-627. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1186>
- Naufal, M. H., Pambudi, K., & Prabawa, I. B. G. S. (2026). Peran analisis SWOT dalam perumus strategi: Systematic literature review pada studi empiris perusahaan dan organisasi. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner (JPIM)*, 3(1), 709-724.
- Prayoga, M. R. A., & Suhirman. (2024). Integrated payment system to improve financial management using payment gateway. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika*, 9(2), 727-739. <https://doi.org/10.35314/yjtjm52>
- Putri, N. I., Ghafir, A., & Arifin, M. S. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi fintech Adiraku PT. Adira Finance Syariah Satellite Balung. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(1), 91-99.

- Ramadhanie, C., & Kurniawan, R. R. (2022). *Studi literatur manajemen operasional pada toko serba sepeda cabang Raya Hankam*. OSF Preprints. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9u8ax>
- Rapiyudin, R., & Alifa, N. R. (2024). Murabahah financing repayment optimization through 5C credit analysis. *Finansha: Journal of Sharia Financial Management*, 5(1), 116-129. <https://doi.org/10.15575/fjsfm.v5i1.33265>
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis penerapan aplikasi Mobile JKN terhadap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209-223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Rioni, Y. S., Saraswati, D., & Yunus, R. N. (2019). Analisis pengajuan kredit dan pengendalian intern pada PT. Bank BNI Tbk Cabang Kabanjahe. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 10(1), 193-205.
- Rizieq, M. (2024). Transformasi layanan perbankan dari antrian panjang menuju banking in your pocket. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 5(2), 76-89. <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>
- Sari, N. S., Nurhaliza, S., Azizah, G. L., & Paryanti, A. B. (2025). Analisis empiris dampak transformasi digital terhadap produktivitas dan efisiensi biaya operasional pada bank komersial di Indonesia. *Journal of Capital Markets and Banking*, 13(3), 88-97. <https://doi.org/10.63607/jcmb.v13i3.26>
- Setyaningsih, V. A., & Ninghardjanti, P. (2024). Penerapan aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 8(6), 607-614. <https://doi.org/10.20961/jikap.v8i6.90924>
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking dalam meningkatkan jasa, layanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106-114. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>
- Sukei, E., Astuti, R. P., Wijayanti, L., & Wicaksono, R. B. (2024). Peran dan tantangan jasa perbankan di era digital. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 548-551. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1163>
- Sulasmita, D. D., MZ, H., & Aprilyanti, S. (2022). Perancangan strategi bersaing pada produk digital banking dengan menggunakan analisis SWOT. *Jurnal Desiminasi Teknologi*, 10(1), 25-32. <https://doi.org/10.52333/destek.v10i1.855>
- Susanto, A. (2016). *Sistem informasi manajemen*. Lingga Jaya.
- Takdirmin, T., Ramadhani, F., Ramadhani, I., Nurfadilah, N., & Dwiyastra, V. (2025). Keuangan digital dan fintech: Inovasi, dampak, dan tantangan di era digital. *Journal of Authentic Research*, 4(1), 338-350. <https://doi.org/10.36312/jar.v4i1.2828>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (1998). JDIH BPK RI. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998>
- Utama, A. N. B., Fitriani, R., Firdaus, D., Arief, Z., & Vandika, A. Y. (2024). Analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 2686-2698. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.6221>

- Wahono, H. T. T. (2024). Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. *Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, dan Sosial Budaya*, 30(5), 97-110.
- Wijoyo, H., Ariyanto, A., Sudarsono, A., & Wijayanti, K. D. (2021). *Sistem informasi manajemen*. Insan Cendekia Mandiri.
- Yusnidar, Y., Lubis, S. Z., & Nurbaiti, N. (2023). Optimalisasi penggunaan mobile banking syariah bagi nasabah: Analisis jaringan untuk meningkatkan efisiensi. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 4(1), 32-44.
<https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i1>