

**ABSTRAK**

**PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN KANTOR REGIONAL 4 JAWA  
TIMUR DALAM MENDORONG PENYELENGGARAAN *DIGITAL  
BRANCH* GUNA MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL  
DAN MUTU PELAYANAN BANK DI JAWA TIMUR**

**Oleh :  
Bagus Adin Pratama  
151510913041**

Otoritas Jasa Keuangan mendorong perbankan untuk mulai meningkatkan layanannya kepada nasabah dengan menyelenggarakan layanan *digital branch*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan langkah-langkah Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 4 Jawa Timur dalam mendorong penyelenggaraan layanan *digital branch* bagi perbankan yang berkantor pusat di Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang didapatkan dengan cara melakukan wawancara kepada Bagian Pengawasan Bank Umum Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 4 Jawa Timur dan melalui studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis, dapat disimpulkan bahwa sejauh ini Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 4 Jawa Timur belum ada tindakan-tindakan menyeluruh bahkan personal kepada bank-bank yang berkantor pusat di Jawa Timur. Walaupun sudah ada panduan penyelenggaraan *digital branch* yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan Kantor Pusat, Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 4 Jawa Timur tidak memiliki wewenang untuk menyuruh bank-bank yang berkantor pusat di Jawa Timur untuk segera menyelenggarakan *digital branch*.

Kata kunci: *digital branch*, efisiensi operasional, mutu pelayanan.

**ABSTRACT**

***THE ROLE OF THE FINANCIAL SERVICES AUTHORITY OF THE 4TH  
EAST JAVA REGIONAL OFFICE IN ENCOURAGING AND  
IMPLEMENTATING DIGITAL BRANCH SYSTEM TO  
INCREASE OPERATIONAL EFFICIENCY AND  
QUALITY OF BANK SERVICES IN EAST JAVA***

**By :  
Bagus Adin Pratama  
151510913041**

*The Financial Services Authority is encouraging banks to begin improving their services quality to customers by providing digital branch services. This study aims to determine the role and steps of the Financial Services Authority 4th East Java Regional Office in encouraging and implementing the digital branch services for banks in East Java. This research uses descriptive qualitative method. The data used are primary data and secondary data obtained by conducting interviews to the Department of Commercial Banks Supervision Financial Services Authority 4th East Java Regional Office and literature study. Based on the results from the research obtained by the authors, it can be concluded that so far the Financial Services Authority 4th East Java Regional Office there has been no comprehensive and even personal actions towards those banks in East Java. Although there are guidelines for the implementation of digital branches issued by the Financial Services Authority Head Office, the Financial Services Authority 4th East Java of Regional Office does not have the authority to order banks in East Java to immediately hold a digital branch.*

*Keywords: digital branch, operational efficiency, quality services.*