

SOSIALISASI FITUR DAN LAYANAN APLIKASI by.U DALAM MENUNJANG KEBUTUHAN DIGITAL GENERASI Z PADA KELOMPOK MAHASISWA

Mochammad Shadam Alquranta¹, Endang Iryanti²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN Veteran Jawa Timur
Jl. Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur
e-mail: 122012010291@student.upnjatim.ac.id, 2endang.ma@upnjatim.ac.id

Abstrak

Generasi Z memiliki kebutuhan akan layanan digital yang cepat, stabil, dan mudah diakses. Namun dalam praktiknya, mereka kerap dihadapkan pada berbagai kendala, seperti tingginya biaya paket data serta keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Aplikasi by.U dari Telkomsel hadir sebagai salah satu solusi inovatif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, dilakukan upaya untuk memperkenalkan berbagai fitur dan layanan yang tersedia dalam aplikasi by.U kepada mahasiswa, dengan tujuan meningkatkan pemahaman mereka terhadap layanan digital dan mendorong penggunaannya secara maksimal dalam menunjang aktivitas sehari-hari, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik. Peserta kegiatan ini merupakan mahasiswa dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang tergolong dalam kelompok Generasi Z. Pelaksanaan kegiatan mencakup beberapa tahapan utama, yaitu: 1) pelaksanaan pre-test untuk mengetahui pengetahuan awal, 2) penyampaian materi sosialisasi, dan 3) pelaksanaan post-test sebagai bentuk evaluasi. Dari hasil kegiatan, terlihat adanya peningkatan pemahaman yang cukup signifikan. Skor rata-rata peserta pada saat pre-test adalah 52%, dan meningkat menjadi 96% pada post-test. Peningkatan ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan selama sosialisasi dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh peserta. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan literasi digital mahasiswa mengenai penggunaan aplikasi by.U. Harapannya, pemanfaatan layanan digital secara optimal ini akan memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa, baik dalam mendukung kegiatan belajar mengajar maupun aktivitas digital lainnya di masa mendatang.

Kata kunci: Sosialisasi, fitur, aplikasi, kebutuhan digital, generasi z

1. PENDAHULUAN

Pada dua dekade terakhir ini perkembangan digital telah banyak mengubah aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah cara berkomunikasi. Generasi Z adalah salah satu kelompok yang merasakan dampak paling besar dari perkembangan teknologi ini. Generasi Z adalah individu yang lahir di antara pertengahan tahun 1990-an hingga awal tahun 2010 (Stillman, 2017). Perkembangan Teknologi telah banyak mempengaruhi kebutuhan hidup generasi Z, salah satunya adalah kebutuhan digital.

Generasi Z memiliki kebutuhan yang berbeda dari generasi lainnya karena mereka dibesarkan di dunia yang serba digital. Mereka seringkali menginginkan layanan yang cepat, berguna, disesuaikan, dan tersedia setiap saat melalui perangkat seluler. Kebutuhan ini mencakup koneksi internet yang andal, opsi penyesuaian untuk paket data, dan layanan yang dapat digunakan untuk komunikasi, hiburan, atau pendidikan. Generasi Z juga memerlukan layanan penyedia internet multifungsi yang dapat memenuhi kebutuhan mereka seperti sarana edukasi (pembelajaran daring), akses terhadap informasi akademis, hingga hiburan seperti *streaming* film dan game daring. Solusi layanan berbentuk aplikasi yang menyediakan berbagai fitur dan antarmuka yang menarik lebih disukai oleh generasi Z.

Di era digital seperti sekarang, internet adalah salah satu kebutuhan pokok untuk mendukung kehidupan, salah satunya adalah kebutuhan akademik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Simarmata, H. M. P., & Simarmata, P. P., 2020) Mahalnya biaya data dan padatnya tugas kuliah menjadi tantangan bagi mahasiswa selama perkuliahan online. Ketersediaan layanan internet juga bervariasi antar daerah, tergantung operator yang tersedia. Saat mahasiswa pulang kampung, masalah utama adalah sulitnya mendapatkan sinyal kuat dan harga kuota yang lebih mahal. Jaringan yang tidak stabil sering mengganggu kelancaran kelas online.

Harapan dan kebutuhan Generasi Z, yang juga disebut sebagai generasi *digital native*, kini harus dipenuhi oleh penyedia layanan internet. Selain elemen-elemen lain yang melengkapi gaya hidup digital mereka, generasi ini menginginkan layanan internet yang cepat, mudah, dan fleksibel. Telkomsel, perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, menawarkan layanan internet digital by.U sebagai jawaban atas kebutuhan Generasi Z. Dengan menggunakan aplikasi mobile, pengguna dapat membeli kartu SIM, menambah pulsa, mengatur kuota, dan mengakses pilihan hiburan dengan layanan internet prabayar ini, yang mewujudkan ide “serba digital”. Selain memenuhi kebutuhan internet yang mendasar, strategi by.U yang sepenuhnya digital menawarkan pengalaman yang lebih menarik yang sesuai dengan keinginan generasi Z yang menginginkan efisiensi dan kemudahan.

Kegiatan ini dilaksanakan melalui media *meeting online* Google Meet, dengan pesertanya adalah mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengenalkan fitur dan layanan aplikasi by.U kepada mahasiswa guna meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan digital serta mendorong pemanfaatannya secara optimal dalam mendukung aktivitas akademik maupun non-akademik. Beberapa mahasiswa ada yang masih belum sepenuhnya memahami atau memanfaatkan kemampuan digital yang ditawarkan oleh program by.U, meskipun faktanya elemen-elemen ini dimaksudkan untuk memenuhi tuntutan generasi Z. Keterbatasan mahasiswa dalam bersosialisasi dan kurangnya literasi digital mengenai layanan berbasis aplikasi menjadi penghalang bagi mereka untuk memanfaatkan by.U secara maksimal.

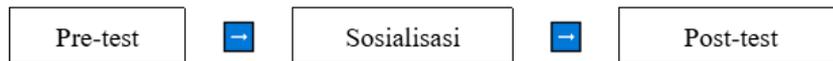
Hanya sedikit penelitian yang secara eksplisit meneliti kemampuan sosialisasi fitur-fitur aplikasi digital seperti by.U untuk memenuhi kebutuhan generasi Z, terutama di kalangan mahasiswa. Oleh sebab itu, dilaksanakanlah pengabdian masyarakat ini dengan harapan dapat meningkatkan literasi digital mahasiswa tentang pemanfaatan aplikasi by.U dalam menunjang kebutuhan akademik maupun non akademik. Kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan minat dan motivasi seseorang untuk melakukan suatu hal atau suatu perilaku (Suwarni et al., 2021). Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pada kelompok mahasiswa dalam mengetahui fitur dan layanan aplikasi by.U dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi by.U nantinya saat membutuhkan layanan internet.

2. METODE PENGABDIAN

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi tentang fitur dan layanan aplikasi by.U dalam menunjang kebutuhan digital generasi Z pada kelompok mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur ini dilaksanakan pada Senin, 19 Mei 2025 dengan menggunakan platform *online meeting* (Google Meet) Sosialisasi ini dibagi dalam beberapa tahap sebagai berikut:

- 1) Tahap 1. *Pre-test*. Pada tahap awal ini, sebelum pelaksanaan sosialisasi, peserta diminta untuk mengisi *pre-test* yang berisikan 15 butir pertanyaan untuk mengukur pemahaman peserta terkait fitur dan layanan yang ditawarkan oleh by.U.
- 2) Tahap 2: Sesi sosialisasi. Kegiatan sosialisasi diawali dengan pemaparan materi tentang pengenalan fitur dan layanan yang tersedia di aplikasi by.u. Selain itu, juga dijelaskan tentang kelebihan dari aplikasi by.U yang dapat memudahkan kelompok mahasiswa ini untuk memenuhi kebutuhan digitalnya. Pada tahap ini juga dipaparkan cara penggunaan

- aplikasi by.U, mulai dari registrasi aplikasi by.U, kemudian sampai dengan metode pembayaran yang tersedia di aplikasi by.U
- 3) Tahap 3: *Post-test*. Tahapan terakhir pada sosialisasi ini adalah dilakukan *Post-test*, audiens diminta untuk mengisi kuisioner. *Post-test* digunakan untuk mengukur pemahaman audiens tentang fitur dan layanan aplikasi by.U serta umpan balik dari audiens terhadap sosialisasi yang dilaksanakan.



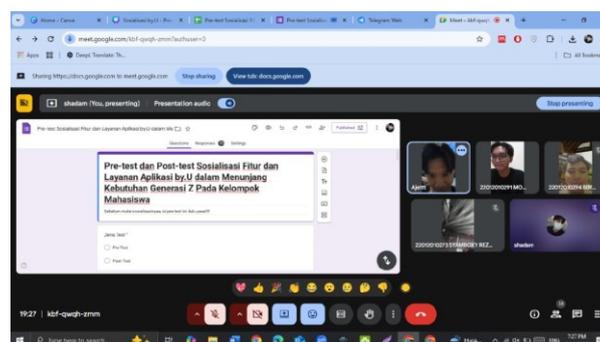
Gambar 1. Alur Kegiatan Sosialisasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi tentang optimalisasi penggunaan aplikasi by.U dalam menunjang kebutuhan generasi z ini dilaksanakan secara *online* dengan peserta sekelompok mahasiswa jurusan manajemen di UPN Veteran Jawa Timur. Sosialisasi ini disambut dengan respon positif oleh peserta. Peserta berjumlah 20 orang pada rentang usia yang sama yakni sekitar 20-24 tahun. Kegiatan sosialisasi ini diadakan pada bulan Mei tahun 2025 yang berfokus pada fitur dan layanan yang ditawarkan aplikasi by.U.

Sosialisasi ini dilaksanakan dengan beberapa rangkaian kegiatan. Pada kegiatan sosialisasi ini peserta akan diminta untuk mengisi *pre-test* dan *post-test* dengan memberikan peserta sosialisasi 15 butir pertanyaan, hasil dari tes ini akan digunakan sebagai evaluasi untuk mengukur tingkat pemahaman peserta akan fitur dan layanan aplikasi by.U.

Pada tahap awal sebelum sesi pemaparan materi dilakukan, peserta akan diminta untuk mengisi *pre-test* yang berjumlah 15 butir pertanyaan yang dapat diakses dan dikerjakan oleh peserta sosialisasi dengan menggunakan Google Form. Tujuan dari *pre-test* ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan peserta sebelum dilaksanakan pemaparan materi secara menyeluruh. *Pre-test* ini berisi beberapa soal yang berkaitan dengan pengetahuan fitur dan layanan aplikasi by.U seperti registrasi, pembelian paket data, dan fitur-fitur unggulan yang ada pada aplikasi by.U.



Gambar 2 Pelaksanaan tahap *pre-test*

Setelah pelaksanaan sesi *pre-test* selesai, sosialisasi dilanjutkan dengan pemaparan materi yang berisi tentang penjelasan fitur-fitur dan layanan yang ada pada aplikasi by.U. Materi ini meliputi tentang permasalahan yang ada pada kelompok mahasiswa kemudian solusi yang ditawarkan oleh aplikasi by.U, lalu juga dijelaskan fitur unggulan yang ada pada aplikasi by.U dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi by.U.

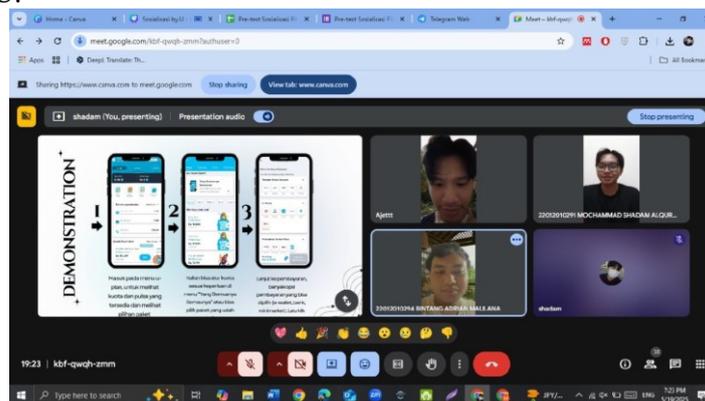


Gambar 3 Pemaparan materi sosialisasi



Gambar 4 Penjelasan tentang by.U

Selain menjelaskan tentang gambaran umum aplikasi by.U. Pada sosialisasi ini juga dijelaskan tentang tata cara penggunaan aplikasi by.U, seperti cara pembelian paket data yang dapat dilakukan oleh pengguna by.U langsung pada aplikasi by.U tanpa perlu datang ke konter lokal. Demonstrasi ini juga menjelaskan tentang metode pembayaran apa saja yang tersedia pada aplikasi by.U.



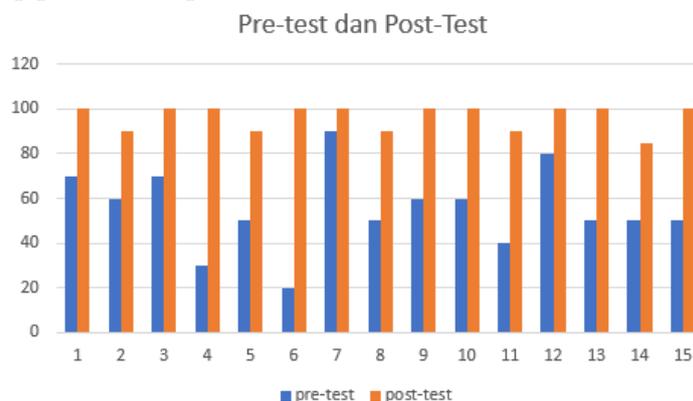
Gambar 5 Demonstrasi penggunaan aplikasi by.U

Pada tahap akhir kegiatan sosialisasi, dilaksanakan sesi tanya jawab yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pertanyaan, tanggapan, maupun klarifikasi terkait materi yang telah dipaparkan. Sesi ini menjadi momen interaktif antara pemateri dan peserta, serta menjadi sarana evaluasi sejauh mana peserta memahami isi sosialisasi. Antusiasme peserta terlihat dari berbagai pertanyaan yang diajukan, terutama mengenai fitur-

fitur spesifik pada aplikasi by.U serta manfaatnya dalam menunjang kebutuhan digital generasi muda. Setelah sesi diskusi selesai, peserta diminta untuk mengikuti post-test sebagai bagian dari evaluasi akhir. Post-test ini terdiri atas 15 butir soal pilihan ganda dengan dua opsi jawaban, yang secara langsung mengacu pada materi yang telah disampaikan selama sosialisasi. Peserta diharapkan menjawab setiap pertanyaan dengan benar sebagai indikator pemahaman mereka terhadap informasi yang telah diberikan.

Tujuan dari post-test ini adalah untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti sosialisasi, sekaligus membandingkannya dengan hasil pre-test yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, efektivitas materi dan metode penyampaian dapat dianalisis secara lebih objektif. Setelah seluruh peserta menyelesaikan post-test, hasilnya kemudian ditampilkan dan dijelaskan secara terbuka. Pemateri memberikan umpan balik atas hasil tersebut, termasuk menjelaskan kembali beberapa soal yang paling banyak dijawab salah oleh peserta.

Pre-test dan post-test yang digunakan dalam kegiatan ini memiliki struktur soal yang sama, yaitu 15 soal dengan dua pilihan jawaban. Hasil dari kedua tes tersebut menjadi alat ukur keberhasilan kegiatan sosialisasi, khususnya dalam meningkatkan literasi digital peserta mengenai penggunaan aplikasi by.U. Selain itu, data hasil pre-test dan post-test juga berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelaksanaan sosialisasi di masa mendatang. Dengan metode ini, kegiatan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif dan terukur dari segi dampaknya terhadap pemahaman peserta.



Grafik 1. Hasil *pre-test* dan *post-test*

Grafik di atas adalah hasil dari *pre-test* dan *post-test* yang sudah dikerjakan oleh peserta sosialisasi pada awal sesi dan di akhir sesi dengan menjawab 15 butir pertanyaan. Untuk pertanyaan pertama yakni tentang apakah benar bahwa by.u adalah layanan penyedia internet di bawah naungan perusahaan Telkomsel, terjadi peningkatan dari 70% peserta menjawab benar di *pre-test* dan menjadi 100% yang menjawab benar di *post-test*. Pada pertanyaan kedua tentang target by.U, di *pre-test* 60% peserta menjawab benar dan terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada *post-test* menjadi 90% menjawab benar. Kemudian di pertanyaan ketiga tentang aplikasi by.u, pada *pre-test* terdapat 70% peserta menjawab benar dan pada *post-test* meningkat menjadi 100%.

Pada pertanyaan keempat tentang fitur unggulan by.U terdapat peningkatan yang cukup signifikan, dari 30% peserta menjawab benar pada *pre-test* menjadi 100% pada *post-test*. Lalu pada pertanyaan kelima tentang keunggulan by.U sebagai provider digital, terdapat 50% peserta menjawab benar pada *pre-test* dan 90% menjawab benar pada *post-test*. Pada pertanyaan keenam tentang fitur ganti kartu, peserta sosialisasi yang menjawab benar pada *pre-test* ada 20%

saja, kemudian terjadi peningkatan signifikan menjadi 100 pada *post-test* fitur ini memang tidak terlalu dipromosikan oleh by.U sehingga masih banyak yang belum mengetahui fitur ini. Pertanyaan ketujuh tentang fitur ganti nomor, pada *pre-test* sebanyak 90% menjawab benar dan pada *post-test* menjadi 100%.

Tentang fitur “bikin nomor” sebanyak 50% menjawab dengan benar pada *pre-test* dan naik hingga 90% di *post-test*. Kemudian pertanyaan kesembilan tentang kuota tambahan pada aplikasi by.U, sebanyak 60% peserta memilih jawaban yang benar di *pre-test* dan meningkat menjadi 100% pada *post-test*. Kemudian di pertanyaan kesepuluh tentang kelebihan kuota by.U, hasil *pre-test* menunjukkan bahwa 60% peserta menjawab dengan benar, dan angka ini meningkat menjadi 100% pada *post-test*. Pertanyaan kesebelas mengenai fitur *podcast* dan musik pada aplikasi by.U menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan. Sebanyak 90% peserta menjawab benar pada *post-test*, naik dari hanya 40% pada *pre-test*.

Terkait ketersediaan kartu by.U di pasaran, terdapat 80% peserta *pre-test* menjawab benar dan naik menjadi 100% pada *post-test*. Pada pertanyaan selanjutnya, terkait masa aktif kartu by.U sebanyak 50% peserta menjawab benar pada sesi *pre-test* dan meningkat naik menjadi 100% pada *post-test*. Lalu pertanyaan selanjutnya terkait jangkauan sinyal layanan internet yang disediakan aplikasi by.U, sebanyak 50% peserta sosialisasi menjawab benar pada sesi *pre-test* dan naik menjadi 90% pada *post-test*. Kemudian juga terjadi peningkatan yang signifikan pada pertanyaan terakhir tentang fitur yang memungkinkan pengguna melakukan *custom* nomor ketika registrasi, sebanyak 50% dari peserta sosialisasi menjawab benar pada *pre-test* dan naik menjadi 100% di *post-test*. Dari paparan hasil grafik *pre-test* dan *post-test* yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa sosialisasi ini membawa dampak positif atas peningkatan pemahaman peserta sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi by.U.

4. SIMPULAN

Sosialisasi mengenai optimalisasi penggunaan fitur dan layanan aplikasi by.U yang dilaksanakan kepada kelompok mahasiswa terbukti berhasil meningkatkan pemahaman mereka terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut. Keberhasilan ini tercermin dari hasil evaluasi *pre-test* dan *post-test* yang menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta. Rata-rata skor *pre-test* yang sebelumnya berada pada angka 52% meningkat tajam menjadi 96% pada *post-test* setelah sosialisasi berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan efektif dan mampu diserap dengan baik oleh peserta. Kegiatan sosialisasi ini memberikan dampak positif, khususnya bagi mahasiswa yang saat ini sangat bergantung pada akses digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik dalam konteks akademik maupun non-akademik. Pemanfaatan aplikasi by.U secara optimal dapat membantu mahasiswa memperoleh layanan internet yang lebih stabil dan terjangkau, yang sangat penting dalam mendukung kegiatan pembelajaran daring, pencarian referensi, pengumpulan tugas, serta aktivitas hiburan yang juga dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan kehidupan akademik dan personal.

Kelebihan utama dari kegiatan ini terletak pada pelaksanaannya yang dilakukan secara daring, sehingga memberikan fleksibilitas waktu bagi peserta. Hal ini memungkinkan partisipasi yang lebih luas tanpa batasan geografis. Namun, terdapat pula beberapa kendala yang menjadi catatan, seperti interaksi yang terbatas karena tidak dilakukan secara tatap muka. Selain itu, gangguan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil sempat menghambat kelancaran penyampaian materi pada beberapa sesi.

Sebagai bentuk pengembangan ke depan, disarankan untuk membuat media pembelajaran tambahan berupa modul belajar mandiri berbasis web atau video edukatif. Dengan demikian, peserta dapat mengakses materi secara fleksibel kapan saja dan mengulang kembali jika diperlukan. Langkah ini diharapkan dapat memperluas jangkauan sosialisasi serta

memperkuat pemahaman mahasiswa secara berkelanjutan terhadap pemanfaatan teknologi digital, khususnya aplikasi by.U, dalam mendukung kehidupan kampus yang semakin digital.

5. SARAN

Tentunya pemanfaatan aplikasi by.U dalam menunjang kebutuhan digital mahasiswa ini terdapat tantangan seperti persaingan dari kompetitor penyedia jasa layanan internet yang lain. Oleh karena itu Telkomsel perlu terus berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas jaringan mereka sehingga menyeluruh di seluruh area di Indonesia, khususnya daerah universitas dan tempat dengan pengguna by.U yang tinggi agar pihak pengguna maupun perusahaan penyedia layanan internet sama-sama mendapatkan keuntungan. Selain itu, peserta kegiatan ini juga dapat membagikan ilmunya kepada teman di sekitarnya agar penggunaan aplikasi by.U dapat lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Telkomsel yang telah memberikan dukungan materi maupun non-materi terhadap keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga diberikan kepada khususnya mahasiswa yang telah antusias mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dari awal hingga akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. B. Febriadi and N. Nasution, "Sosialisasi Dan Pelatihan Aplikasi Google Form Sebagai Kuisisioner Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan," *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika*, vol. 2, no. 1, pp. 68-72, 2017
- [2]. D. Stillman and J. Stillman, *Generasi Z :Memahami Karakter Generasi Baru yang Akan Mengubah Dunia Kerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017
- [3]. D. T. Santoso and R. P. Sari, "Sosialisasi penggunaan aplikasi video conference bagi dosen dan mahasiswa untuk menunjang pembelajaran daring di masa pandemic covid-19," *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, vol. 4, no. 6, pp. 1240-1249, 2020
- [4]. E. F. N. Sari, N. M. Siregar, and S. Sukiri, "Sosialisasi Penerapan Aplikasi TikTok sebagai Inovasi dalam Pembelajaran Pendidikan Jasmani," *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 4, no. 2, pp. 610-619, 2022
- [5]. E. M. Wanda, "Pengaruh Literasi Digital Pada Generasi Z Terhadap Pergaulan Sosial Di Era Kemajuan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi," *Jurnal Sosial Teknologi*, vol. 3, no. 12, pp. 1035-1042, 2023
- [6]. E. Suwarni, T. D. Rosmalasar, A. Fitri, and F. Rossi, "Sosialisasi Kewirausahaan Untuk Meningkatkan Minat dan Motivasi Siswa Mathla'ul Anwar," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, vol. 1, no. 4, pp. 157-163, 2021. doi: 10.52436/1.jpmi.28
- [7]. H. M. P. Simarmata and P. P. Simarmata, "Tantangan penerapan sistem belajar online bagi mahasiswa di tengah pandemik covid-19," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK Dan BI)*, vol. 3, no. 1, pp. 277-282, 2020
- [8]. L. Hadjaratie *et al.*, "Sosialisasi dan Pelatihan Aplikasi Sistem Informasi Desa Berbasis Web Menggunakan OpenSID di Desa Bilolantunga," *Devotion: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Bidang Pendidikan, Sains dan Teknologi*, vol. 2, no. 2, pp. 18-22, 2023
- [9]. M. M. Ibrahim *et al.*, "Sosialisasi Fitur Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk Pelayanan Rawat Jalan," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Dan Sains*, vol. 2, no. 1, pp. 8-14, 2024
- [10]. N. Ramadhan, "Optimalisasi Fitur Pada Simobiplus dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sinarmas KCP Oki," Tesis, Universitas Islam Indonesia, 2024

- [11]. S. F. Zis, N. Effendi, and E. R. Roem, "Perubahan perilaku komunikasi generasi milenial dan generasi z di era digital," *Satwika: Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, vol. 5, no. 1, pp. 69-87, 2021
- [12]. S. Puspasari, "Sosialisasi Aplikasi Pengelolaan Surat Dokumentasi Cagar Budaya Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya," *Jurnal Abdimas Mandiri*, vol. 8, no. 1, pp. 22-27, 2024