

PENYELESAIAN MASALAH M-BANKING NASABAH PT. BSI

Annisa Zuhra, Muhammad Latief Ilhamy Nasution

Program Studi Perbankan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan,

Indonesia

Korespondensi Penulis : mlathiefilhamy@uinsu.ac.id, annisazuhra336@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas penyelesaian masalah M-Banking nasabah PT. BSI dengan fokus pada aplikasi mobile banking. Perkembangan fintech, khususnya dalam sektor perbankan, menuntut inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah. Melalui metode studi literatur, penelitian ini menggali fitur dan layanan BSI Mobile, mengidentifikasi tantangan, dan mengeksplorasi solusi yang melibatkan aspek teknis, keamanan transaksi, pelayanan pelanggan, literasi digital, dan adaptasi terhadap tren. Hasil penelitian menyajikan gambaran holistik untuk meningkatkan kualitas layanan M-Banking nasabah PT. BSI.

Kata kunci: Fintech, Mobile Banking, PT. BSI, Efisiensi Layanan, Keamanan Transaksi.

Abstract

This research addresses problem-solving in PT. BSI's M-Banking for its customers with a focus on mobile banking applications. The evolution of fintech, particularly in the banking sector, demands innovation to enhance efficiency and customer satisfaction. Using a literature review method, this study explores the features and services of BSI Mobile, identifies

challenges, and explores solutions involving technical aspects, transaction security, customer service, digital literacy, and adaptation to trends. The findings provide a comprehensive overview to enhance the quality of M-Banking services for PT. BSI's customers.

Keywords: Fintech, Mobile Banking, PT. BSI, Service Efficiency, Transaction Security.

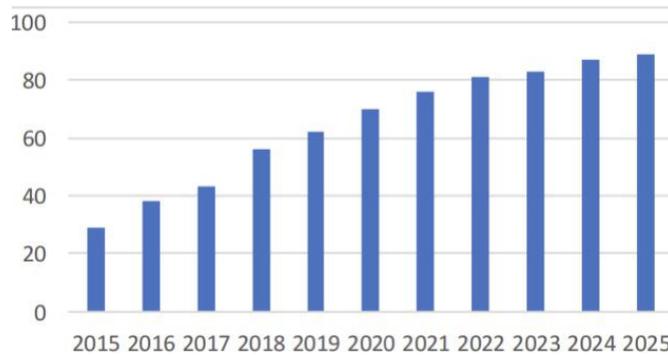
Pendahuluan

Dalam era saat ini, perkembangan bisnis memerlukan kemajuan yang lebih signifikan. Persaingan tidak hanya terbatas di dalam negeri, tetapi juga melibatkan pertarungan di tingkat internasional. Perusahaan-perusahaan harus menonjolkan keunggulan bersaing mereka untuk meningkatkan posisi dan daya tarik di mata pelanggan. Peningkatan teknologi menjadi kunci penting dalam inovasi perusahaan, memungkinkan perkembangan yang lebih cepat (Andreas, 2017). Bagi perusahaan yang ingin sukses, memberikan produk berkualitas dengan harga bersaing dan pelayanan pelanggan yang baik menjadi faktor krusial dalam meningkatkan penjualan barang dan jasa.

Perkembangan pesat teknologi keuangan (fintech) termanifestasi dalam kemunculan fintech di berbagai sektor bisnis, termasuk Start Up pembayaran, peminjaman, perencanaan keuangan, investasi ritel, pembiayaan, remitansi, riset keuangan, dan lainnya. Konsep fintech ini menggabungkan kemajuan teknologi dengan sektor keuangan perbankan, dengan harapan mempermudah transaksi keuangan melalui layanan digital. Di Indonesia, layanan keuangan berbasis digital

seperti payment channel system, digital banking, online digital insurance, peer-to-peer (P2P) lending, serta crowd funding telah berkembang pesat (Lugu et al., 2019). Penerapan Financial Technology bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional bank dan kualitas layanan kepada nasabah, sejalan dengan peningkatan permintaan masyarakat terhadap layanan keuangan online dan penggunaan internet untuk mengakses data digital.

Salah satu sektor yang mengalami kemajuan tersebut adalah industri perbankan. Perbankan, sebagai industri jasa, sangat dipengaruhi oleh kebutuhan konsumen, dan kelangsungan bisnisnya dalam persaingan yang semakin ketat bergantung pada mutu layanan yang disajikan (Khan, M., Mahapatra, S. and Sreekumar, 2009). Profitabilitas, seperti yang dikemukakan oleh Gerrard & Cunningham (2005), dipengaruhi secara positif oleh tingkat kepuasan nasabah. Tidak dapat disangkal bahwa perkembangan telepon seluler dan internet turut mendorong digitalisasi dalam sektor perbankan. Khan, M., Mahapatra, S. and Sreekumar (2009) menegaskan bahwa salah satu dari tiga revolusi global adalah internet, bersanding dengan revolusi agraris dan revolusi industri di Inggris. Internet, dengan kapabilitasnya, mampu mengurangi biaya operasional di sektor perbankan.



Gambar 1 Data Penggunaan Smartphone di perkirakan naik sampai tahun 2025

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Dari gambar 1, terlihat dengan jelas bahwa data pengguna smartphone mengalami peningkatan setiap tahun, menunjukkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan smartphone. Jumlah pengguna Electronic Channel di Indonesia terus meningkat seiring pertumbuhan pengguna internet dan smartphone, serta bertambahnya jumlah bank yang fokus pada fasilitas ini. Layanan Electronic Channel Banking, menurut penelitian ini, dapat dibagi menjadi tiga kategori: Internet Banking, Phone Banking, dan Mobile Banking. Internet Banking adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (website bank), memudahkan untuk cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan, pembelian voucher prabayar, dan layanan lainnya. Phone Banking adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan panggilan ke nomor telepon tertentu, yang kemudian dilayani oleh sistem atau operator untuk aktivitas perbankan seperti informasi saldo, transfer antar rekening,

pembayaran kartu kredit, dan lainnya. Mobile Banking adalah fasilitas perbankan melalui handphone dengan menggunakan perangkat lunak khusus, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran kartu kredit, dan panggilan telepon.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk menyelidiki konsep mobile banking BSI berdasarkan jurnal-jurnal terkait. Fokus awal penelitian adalah pada analisis konsep dan peran teknologi dalam mobile banking BSI. Penelitian juga mengeksplorasi tantangan, peluang, serta evaluasi efektivitas dan keamanan layanan tersebut. Metode penelitian mencakup pemantauan perkembangan teknologi terkini dan evolusi konsep mobile banking BSI dari waktu ke waktu. Temuan-temuan dijelaskan dengan merinci untuk menyoroti aspek-aspek kunci dalam domain mobile banking BSI.

Pembahasan

Fitur dan Layanan BSI Mobile

BSI Mobile menghadirkan beragam fitur modern yang menawarkan inovasi terbaru untuk memastikan penggunaannya dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi. Beberapa fitur utama meliputi Informasi Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QR Code Indonesian Standard (QRIS), E-mas, Tarik Tunai,

Menu Favorit, Layanan Islami, Berbagi-Ziswaf, Lokasi ATM Cabang, Menu Informasi/Bantuan, Jadwal Waktu Sholat, Buka Rekening Online, Pembiayaan, dan BSI Keyboard.

- 1) Fitur Informasi Rekening menyajikan informasi lengkap seperti cek saldo, riwayat transaksi, dan daftar transaksi terjadwal.
- 2) Fitur Transfer memungkinkan pengguna untuk mengirim uang ke sesama BSI atau rekening bank lain dengan dukungan QR Code Indonesian Standard (QRIS).
- 3) Fitur Pembayaran mencakup berbagai transaksi, mulai dari pembayaran tagihan hingga pelunasan haji dan umrah.
- 4) Fitur Pembelian menyediakan layanan pembelian untuk kebutuhan seperti E-Money, PLN Prabayar, dan paket data internet.
- 5) QR Code Indonesian Standard (QRIS) mempermudah transaksi dengan pemindaian QR Code.
- 6) Fitur E-mas memungkinkan penggadaian dan pembelian emas.
- 7) Layanan Tarik Tunai memungkinkan penarikan uang tunai tanpa kartu ATM.
- 8) Menu Favorit memungkinkan penyimpanan transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah.
- 9) Fitur Layanan Islami membantu nasabah dalam aktivitas islami seperti membaca Juz Amma dan kalkulator kurban.
- 10) Fitur Berbagi-Ziswaf memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin

bersedekah melalui zakat dan berbagai lembaga amil zakat.

11) Lokasi ATM Cabang memberikan informasi tentang lokasi ATM dan kantor cabang terdekat.

12) Menu Informasi/Bantuan memungkinkan nasabah untuk melaporkan masalah atau mendapatkan bantuan melalui call center atau chat.

13) Jadwal Waktu Sholat menunjukkan jam sholat, arah kiblat, dan masjid terdekat sesuai lokasi nasabah.

14) Fitur Buka Rekening Online memudahkan nasabah membuka rekening baru secara daring.

15) Fitur Pembiayaan memfasilitasi pengajuan pembiayaan Mitraguna tanpa perlu datang ke cabang.

16) BSI Keyboard memudahkan transaksi melalui keyboard, memungkinkan pengguna untuk bertransaksi tanpa perlu membuka aplikasi BSI Mobile secara terpisah.

Hasil Penyelesaian

Berdasarkan studi literatur mengenai penyelesaian masalah M-Banking nasabah PT. BSI, temuan menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang berperan penting dalam memastikan efektivitas dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan M-Banking. Pertama, fitur teknis dan fungsionalitas aplikasi M-Banking menjadi kunci utama dalam menyelesaikan masalah, termasuk

kemampuan transfer dana, pembayaran tagihan, dan akses informasi rekening secara lancar dan intuitif.

Selanjutnya, keamanan transaksi menjadi faktor kritis dalam merespon masalah nasabah terkait M-Banking. Implementasi protokol keamanan yang kuat, verifikasi ganda, dan pemberian edukasi kepada nasabah terkait praktik keamanan digital menjadi langkah esensial.

Hasil studi juga menyoroti pentingnya pelayanan pelanggan yang responsif dan efisien sebagai solusi terhadap masalah yang mungkin dihadapi nasabah. Fasilitas bantuan melalui chat atau call center yang tersedia 24/7 dapat mempercepat penyelesaian masalah dan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Tingkat literasi digital dan edukasi terkait M-Banking juga memainkan peran vital. Dengan meningkatkan pemahaman nasabah tentang cara menggunakan aplikasi M-Banking, potensi terjadinya masalah dapat diminimalkan. Penelitian juga menunjukkan bahwa monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja M-Banking dapat membantu mendeteksi masalah secara dini dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini melibatkan analisis data transaksi, umpan balik nasabah, dan peningkatan berkelanjutan terhadap fitur dan keamanan aplikasi.

Dengan merangkum temuan-temuan dari studi literatur, penelitian ini memberikan gambaran holistik mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penyelesaian masalah M-Banking nasabah PT. BSI. Implikasi praktisnya mencakup

peningkatan kualitas teknis aplikasi, peningkatan keamanan, optimalisasi pelayanan pelanggan, peningkatan literasi digital, dan implementasi pemantauan berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan M-Banking.

Selain itu, studi literatur menunjukkan pentingnya kolaborasi dengan lembaga keuangan terkait dan pihak penyedia teknologi untuk menjaga kesesuaian aplikasi M-Banking dengan perkembangan industri dan regulasi terbaru. Integrasi inovasi teknologi terkini seperti kecerdasan buatan dan analisis data dapat membantu meningkatkan efisiensi dan respon terhadap masalah yang mungkin muncul.

Dalam rangka meminimalkan potensi risiko keamanan dan kebocoran data, perlunya perhatian khusus terhadap perlindungan privasi nasabah. Kebijakan privasi yang transparan dan ketat menjadi landasan penting untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam menggunakan layanan M-Banking.

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti perlunya adaptasi dengan perubahan tren dan preferensi pengguna. Penyesuaian kontinu pada antarmuka pengguna, penambahan fitur yang relevan, dan respons cepat terhadap perubahan regulasi atau kebijakan perusahaan dapat meminimalkan potensi masalah yang timbul.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan landasan yang kuat bagi PT. BSI dalam meningkatkan kualitas layanan M-Banking dan meningkatkan daya saingnya di pasar. Fokus pada solusi teknis, keamanan, pelayanan pelanggan,

literasi digital, dan adaptasi terhadap perkembangan industri dapat menjadi langkah-langkah strategis dalam meningkatkan pengalaman nasabah dan menjawab berbagai masalah yang mungkin muncul dalam penggunaan M-Banking.

Upaya peningkatan literasi digital dan edukasi terkait M-Banking juga diakui sebagai langkah penting. Selain itu, hasil penelitian menyoroti perlunya kolaborasi dengan lembaga keuangan terkait dan pihak penyedia teknologi untuk menjaga kesesuaian aplikasi M-Banking dengan perkembangan industri dan regulasi terbaru.

Integrasi inovasi teknologi terkini, seperti kecerdasan buatan dan analisis data, diidentifikasi sebagai faktor peningkatan efisiensi dan respons terhadap masalah yang mungkin muncul. Perlindungan privasi nasabah juga menjadi perhatian khusus, dengan kebijakan privasi yang transparan dan ketat sebagai landasan penting untuk membangun kepercayaan nasabah.

Adaptasi terhadap perubahan tren dan preferensi pengguna, termasuk penyesuaian antarmuka pengguna, penambahan fitur yang relevan, dan respons cepat terhadap perubahan regulasi atau kebijakan perusahaan, dianggap sebagai strategi penting untuk meminimalkan potensi masalah yang timbul.

Hasil penelitian memberikan landasan yang kuat bagi PT. BSI dalam meningkatkan kualitas layanan M-Banking, fokus pada solusi teknis, keamanan, pelayanan pelanggan, literasi digital, dan adaptasi terhadap perkembangan industri. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan

memberikan solusi efektif terhadap berbagai masalah yang mungkin timbul dalam penggunaan M-Banking.

Kepuasan nasabah terhadap penyelesaian masalah M-Banking PT. BSI juga merupakan aspek kritis yang diungkap dalam hasil penelitian. Ditemukan bahwa responsif dan efisien dalam menanggapi masalah nasabah melalui fasilitas bantuan, seperti chat atau call center 24/7, dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan.

Selain itu, meningkatnya literasi digital dan edukasi terkait M-Banking memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman nasabah tentang cara menggunakan aplikasi. Hal ini membantu dalam meminimalkan potensi terjadinya masalah serta meningkatkan kepuasan nasabah, karena mereka dapat dengan lebih lancar dan efisien berinteraksi dengan layanan M-Banking.

Monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja M-Banking juga ditemukan dapat mendeteksi masalah secara dini dan meningkatkan kualitas layanan. Melibatkan analisis data transaksi, umpan balik nasabah, dan peningkatan berkelanjutan terhadap fitur dan keamanan aplikasi adalah strategi yang dapat memastikan bahwa solusi terhadap masalah dapat diberikan secara cepat dan efektif, meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Dengan menggabungkan elemen-elemen ini, PT. BSI dapat membangun fondasi yang kuat untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap penyelesaian masalah M-Banking, yang pada gilirannya dapat mendukung daya saingnya di pasar.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penyelesaian masalah M-Banking nasabah PT. BSI melibatkan perbaikan teknis, keamanan, pelayanan pelanggan, literasi digital, dan adaptasi terhadap perubahan industri. Fitur-fitur BSI Mobile mencakup kebutuhan nasabah dengan peningkatan keamanan transaksi, layanan pelanggan yang responsif, dan upaya meningkatkan literasi digital. Kolaborasi dengan lembaga keuangan dan penyedia teknologi, serta perlindungan privasi nasabah, menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan M-Banking. Kesimpulan ini memberikan panduan strategis bagi PT. BSI untuk menghadapi dinamika industri dan memperkuat posisinya di pasar layanan keuangan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Faradina, C. D. (2022). Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Hairul, M. C. (2022). Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Banking PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Hajj, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking BSI (BSI Mobile) Ke Dipenogoro Banda Aceh. *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Maryamah, N., Widowati, M., & Fajria, R. N. (2023). Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, dan Penggunaan M-Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *Keunis*, 11(1), 58. <https://doi.org/10.32497/keunis.v11i1.3788>
- Mauriza, M. I. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Pramesti, W. E., Setianingsih, W. E., & S, I. P. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 8(1), 29–38.