Penerapan *M-Banking* Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru

Okta Via Wardani, Elva Dona

Akademi Keuangan Perbankan “Pembangunan” Padang

oktaviawardani11@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine how the application of m-banking in improving banking service at PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru. This study uses as descriptive method in collecting data by interview the Bank. The results of study prove that there is an increas in customers using the m-bnking feature, because it makes it easier and saves customers time in conducting banking transactions.

Keywords : *The application of E-Banking in improving banking services and services*

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan industri di indonesia, dan ketatnya persaingan diantara perbankan diindonesia, membuat perusahaan harus terus berinovasi dalam mengembangkan fitur-fitur layanan yang mereka berikan kepada nasabah. Untuk itu kualitas jasa yang ditawarkan juga harus mengalami peningkatan sehingga mampu memberikan solusi bagi permasalahan nasabah dengan beragam inovasi baru untuk setiap transaksi yang dilakukan nasabah.

Bank merupakan lembaga keuangan yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan kepada masyarakat, yang berbentuk simpanan dan akan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan sebagainya. Pelayanan yang merupakan suatu proses dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik yang berkepentingan.

Dalam bidang perbankan, pada 25 Mei 1960 pemerintah mendirikan Bank Pembangunan Daerah (BPD) ketentuannya diatur dalam UU No. 13/1962. Bank BPD didirikan dengan tujuan membantu melaksanakan pembangunan daerah yang merata ke seluruh daerah Indonesia. Bank Pembangunan Daerah mempunyai fungsi dalam perkembangan ekonomi, karena Bank Pembangunan Daerah memiliki banyak kantor pelayanan di setiap daerah. Saat ini ada 26 BPD di Indonesia, rata-rata setiap provinsi mempunyai satu BPD dan salah satunya Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru yang lebih dikenal dengan sebutan Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru, yang memiliki tujuan khusus untuk melayani nasabah dan pendorongan pada pertumbuhan perekonomian masyarakat.

Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru memiliki perkembangan yang begitu pesat dan jumlah nasabah yang banyak, keadaan ini membuat aktifitas kerja pada Bank Nagari Simpang Haru semakin tinggi. Dengan semakin tinggi

nya aktifitas kerja bank, kemungkinan terjadinya kesalahan atau resiko dari pekerjaan semakin tinggi, resiko operasional dapat di picu oleh berbagai faktor baik internal maupun external, seperti kegagalan system informasi, kegagalan jaringan, rusaknya alat kerja dan kejahatan dari pihak external terhadap Bank yang. Risiko operasional tidak dapat dihindarkan tetapi bisa di minimalkan, oleh karena itu semua pihak yang terlibat dalam bank harus mengerti dengan resiko operasional agar semua pihak yang terlibat di dalam bank bisa berhati-hati dengan resiko operasional, tidak menutup kemungkinan terjadi pada bagian *teller* dan *customer service* karena resiko operasional yang terjadi pada bagian ini tidak berdampak langsung dengan kondisi keuangan bank, tetapi berdampak langsung dengan kualitas pelayanan dan nama baik bank.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

1. Studi Lapangan

Pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.

2. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan dibahas, berupa buku-buku yang berkaitan dengan masalah.

Metode Analisa Data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif dan kuantitatif secara deskriptif yaitu dengan merincikan data secara sistematis dari informasi yang didapat kemudian dihubungkan dengan Penerapan. *M-Banking* Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan.

Bank akan memberikan pelayanan yang terbaik dan menjadi bank kebanggaan bagi masyarakat serta unggul dalam layanan dan kinerja. Untuk itu bank akan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambahkan sistem layanan yaitu *Mobile Banking*.

Pengertian M- Banking

Mobile Banking merupakan suatu layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Nasabah dapat menggunakan layanan mobile banking dengan menggunakan menu yang telah disediakan melalui aplikasi yang dapat diunduh oleh nasabah. Munculnya M-Banking itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular.

Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan M-Banking memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator selular dan nasabah bank pengguna M-Banking. Berikut ini manfaat M-Banking yaitu:

1. Kemudahan Layanan

2. Karagaman Fitur
3. Keamanan
4. Biaya

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan latar belakang masalah yang terdapat pada bab 1 yaitu hasil penelitian mengenai penerapan M-Banking dalam Peningkatan Layanan dan Jasa Perbankan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru yaitu dapat dilihat dalam tabel 1:

Tabel 1

Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Nagari *Mobile Banking*

Bulan	Tahun	
	2019	2020
Januari	210	418
Februari	228	430
Maret	253	443
April	270	463
Mei	293	480
Juni	314	492
Juli	330	512
Agustus	345	524
September	359	539
Oktober	371	550
November	386	565
Desember	398	586

Sumber: Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 3.1 dapat disimpulkan jumlah nasabah pengguna e-banking di tahun 2019 sampai maret 2021 terus terjadinya peningkatan dengan perkembangan yang bervariasi. Namun pada tahun 2020 dari bulan maret-april terjadi penurunan pengguna jasa e-banking sekitar 9,02%. Namun pada bulan berikutnya kembali melonjak drastis sebesar 19,106%. Peningkatan ini diikuti pada bulan bulan selanjutnya.

PT. Bank Nagari Sumatera Barat mengklaim transaksi digital nasabah bank tersebut naik 400% atau hingga empat kali lipat, setelah perseroan mengenalkan sejumlah layanan digital ditahun lalu. peningkatan transaksi yang secara signifikan sangat menguntungkan nasabah. Bahkan, bank memperkirakan dengan diluncurkannya aplikasi mobile banking yang lebih terintegrasi, akan meningkatkan pengguna layanan digital. Bank menargetkan transaksi digital milik Pemda sumbar dan 19 kabupaten/ kota itu meningkat signifikan dari tahun ke tahun. adapun, kinerja Bank Nagari perseptember 2018 mencatatkan pertumbuhan aset 6,87% dari Rp21,52 triliun tahun lalu menjadi Rp23 triliun.

Maka dari itu PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, serta pembaruan fitur fitur yang sangat berguna bagi nasabah. Nagari mobile banking disediakan untuk menjawab

kebutuhan masyarakat di era digital yang menginginkan kecepatan, mudah, murah, dan instan. Selain layanan tersebut bank nagari yang saat ini sedang mempersiapkan layanan baru yang menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam berbelanja secara non-tunai. Karna semakin banyaknya produk yang disediakan untuk memudahkan masyarakat. Bank berharap langkah ini dapat meningkatkan jumlah nasabah dan kepercayaan kepada Bank serta membuat nasabah lebih loyal. Bank Pembangunan Daerah sangat berkontribusi dalam pembiayaan pembangunan di Sumatera Barat, sehingga pembangunan pemerintahan di Sumatera Barat terus meningkat.

Upaya Peningkatan Layanan Melalui Fitur-Fitur Nagari Mobile Banking

Berikut ini Fitur - Fitur Nagari *Mobile Banking* yang dapat digunakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi, yaitu sebagai berikut ini:

1. Nagari info

Dengan adanya fitur ini PT. bank pembangunan daerah sumatera barat cabang pembantu simpang haru memberikan pelayanan dan kemudahan bagi setiap nasabahnya untuk mengetahui jumlah saldo yang ada dalam rekening nasabah, sehingga nasabah dapat melakukan akses dengan mudah dan cepat untuk mengetahui info saldo rekening dimanapun dan kapanpun.

2. Nagari QR

Nagari QR merupakan produk atau fitur terbaru yang baru diluncurkan oleh PT. bank pembangunan daerah sumatera barat awal tahun 2020, fitur ini diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran dan transfer melalui scan kode batang sehingga transaksi pembayaran dan transfer dapat dilakukan dengan cepat dan aman. Selain itu, PT. bank pembangunan daerah sumatera barat cabang pembantu simpang haru juga telah bekerja sama dengan berbagai macam fintech dan marcant guna memperluas jangkauan transaksi seperti pembayaran adira finance dan lainnya. Dengan adanya fitur ini diharapkan nasabah dapat melakukan transfer dengan cepat kapanpun dan dimanapun.

3. Nagari Transfer

PT. pembangunan daerah sumatra barat cabang pembantu simpang haru terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada setiap nasabahnya, tidak terkecuali dalam mempermudah nasabah dalam melakukan transfer, baik transfer kepada sesama rekening nagari maupun rekening bank lainnya. Dengan adanya fitur nagari transfer ini, nasabah dapat melakukan transfer cepat kapanpun dan dimanapun.

4. Nagari Admin

Nagari admin merupakan salah satu fitur yang terdapat pada nagari m-banking, fitur ini dapat digunakan untuk membantu nasabah memperoleh bukti atas transaksi yang telah dilakukan dan mengirim bukti tersebut kepada pihak lain sebagai bukti bahwa transaksi yang telah berhasil dilakukan. Selain itu dalam fitur nagari admin ini, nasabah juga dapat penggantian PIN dan kode akses untuk menjaga keamanan akun nagari mobile banking nasabah dari penyalahgunaan pihak yang tidak

bertanggung jawab. Dengan adanya fitur ini, nasabah lebih merasa aman dalam menggunakan nagari mobile banking.

Transaksi Yang Dapat Dilakukan Menggunakan M-Banking

Transaksi yang dapat dilakukan menggunakan fitur e-banking yaitu sebagai berikut ini:

1. Informasi saldo.
2. History transaksi.
3. Informasi.
4. Transfer.
5. Pembayaran semua tagihan (listrik, air, telfon, tv kabel, iuran BPJS, PBB, uang kuliah, dan lainnya).
6. Pembelian multy biller (token listrik, pulsa hp, paket data, dan lainnya).

Produk Dan Layanan Yang Tersedia Di Nagari Mobile Banking

Berikut ini Produk dan layanan yang tersedia di nagari mobile banking yang dapat digunakan nasabah dalam melakukan transaksi yaitu:

1. Promosi

Adapun media promosi yang digunakan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru yaitu:

- a. Lapau nagari GIAT
- b. Rancing NCM dan sms banking

2. Simpanan

Adapun produk yang diberikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru yang dapat digunakan oleh nasabah yaitu:

- a. Simpanan rencana
- b. Simpanan sikoci
- c. Sikoci bisnis
- d. Sikoci pensiun
- e. Deposito
- f. Simpeda
- g. Tabungan sikoci
- h. Giro

3. Pinjaman komersil

Adapun Pinjaman komersil yang diberikan kepada nasabah yang membutuhkan dana untuk membuat suatu usaha yang diberikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Simpang Haru yaitu:

- a. Kur super mikro
- b. Kmg-LPDB
- c. Kmk-MG KP
- d. KUR
- e. Bank garansi
- f. KMKK
- g. KMK-MG
- h. KI-MG

- i. KRK
- j. KK-BPR
- k. KK-KOPERASI
- l. KPUM
- 4. Syariah
 - a. Tahari junior
 - b. Sikoci umroh dan qurban
 - c. KUR syariah
 - d. MMQ
 - e. Murabahah plus
 - f. Murabahah modal kerja
 - g. Modal kerja kontraktor
 - h. Giro ib
 - i. Gadai emas ib
 - j. Deposito mudharabah
 - k. Tabungan tahari syariah
- 5. Pinjaman personal
 - a. KPR-FLPP
 - b. KCU SIMAMAK
 - c. KPR MG
 - d. KCU Pimp non PNS Struktural
 - e. KCU perangkat desa
 - f. KCU pensiunan pegawai
 - g. KCU umum
 - h. KJD

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan penulis pada bab sebelumnya mengenai penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru, maka penulis menyimpulkan bahwa M-Banking yang diterapkan oleh BPD dari tahun 2019-2021 dalam upaya menselaraskan alur kebutuhan nasabah. Dengan pemakaian m-banking ini sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Dengan pemakaian M-Banking ini, pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera barat semakin meningkat. dapat dilihat dari jumlah nasabah yang terus bertambah 4 kali lipat dari pada periode tahun analisa. dengan adanya m-banking ini sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi keuangan maupun non keuangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan puji dan syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah kepada penulis. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas bimbingan Ibu Afriyeni, SE, MM yang telah memberikan motivasi, masukan–masukan yang bermanfaat bagi penulis dan terima kasih untuk teman-teman atas semangat dan dukungannya dalam

pembuatan artikel ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga apa yang penulis tuangkan dalam karya kecil ini memberikan manfaat terutama bagi saya sendiri selaku penulis. Amin ya Rabbal' alamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, K. (2019). Penerapan M Banking dalam meningkatkan Jasa Dalam Sektor Perbankan. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9), 1689–1699.* www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Dahar, R. (2016). Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Model Risk-Based Bank Rating (RBBR) (Studi Pada Perbankan Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2014). *Jurnal Menara Ilmu, X(73), 12.*
- Grace, D. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer, 3(1), 39–50.*
- Hosein, N. Z. (2011). Internet Banking: An Empirical Study Of Adoption Rates Among Midwest Community Banks. *Journal of Business & Economics Research (JBER), 7(11), 51–72.* <https://doi.org/10.19030/jber.v7i11.2355>
- Magister, P., Studi, P., Ekonomi, I., Pascasarjana, P., & Udayana, U. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sektor Perbankan. *Nasution Nasution.*
- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. <https://doi.org/10.31219/osf.io/4y6g8>
- Utama, N., & Marlius, D. (2021). Upaya Meningkatkan Minat Untuk Menabung Pada PT. BPR Samudera Painan. <https://doi.org/10.31219/osf.io/ynq4c>
- Safitri, R. N., & Marlius, D. (2017). Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/gkv8t>
- Wulandari, R., & Susanto, R. (2019). *Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung.* 1–10. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pjgch>