

RESEARCH ARTICLE

Open Access

# Penggunaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking di BSI

Zubaili<sup>1\*</sup>, Zulkarnaini<sup>2</sup>, Rizki Hamdani<sup>3</sup>, Dwi Cahyani<sup>4</sup>, Husna<sup>5</sup>, Erlina Putri<sup>6</sup>, Siti Hajar<sup>7</sup>

1.2.3.4.5.6.7 Prodi Keuangan dan Perbankan, Akademi Keuangan Perbankan Nusantara, Indonesia.

\*Correspondence email:  
Baiyaki@gmail.com

Received: 25 April 2023  
Accepted: 12 May 2023  
Published: 30 June 2023

## Abstract

Currently, banks have issued a service called Electronic Banking (E-Banking). Where one of the services of E-Banking is Internet Banking which functions as an alternative to conducting banking transactions online using the Internet. Internet Banking makes it easier for customers to do online banking transactions, both financial transactions and non-financial transactions, except for making deposit transactions or cash withdrawals. But when using Internet Banking services, is there control or a chaotic system? Therefore, this article explains the reasons why customers use E-Banking services, the benefits perceived by customers, what are the obstacles faced by customers and suggestions or input on BSI E-Banking. Then in this article also provides an explanation of the experience of using E-Banking by customers. This article also explains the advantages and disadvantages of the E-Banking system. So that bank customers who wish to use Internet Banking services gain knowledge and can choose a bank that provides better and safer Internet Banking service security and can reduce disturbances in the E-Banking service system.

**Keywords** : Evaluation, Customer Satisfaction, E-Banking

## Abstrak

Saat ini perbankan sudah mengeluarkan suatu layanan yang bernama *Electronic Banking (E-Banking)*. Di mana salah satu layanan dari *E-Banking* adalah *Internet Banking* yang berfungsi sebagai alternatif melakukan transaksi perbankan secara *online* menggunakan *Internet*. *Internet Banking* mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan secara *online* baik transaksi finansial maupun transaksi non finansial kecuali melakukan transaksi setoran atau penarikan tunai. Tetapi ketika menggunakan layanan *Internet Banking* apakah ada kendala atau sistem kacau? Oleh sebab itu dalam artikel ini menjelaskan tentang alasan nasabah menggunakan layanan *E-Banking*, manfaat yang dirasakan nasabah, apa saja hambatan yang dihadapi nasabah dan saran atau masukan terhadap *E-Banking* BSI. Kemudian dalam artikel ini juga memberi penjelasan pengalaman penggunaan *E-Banking* oleh nasabah. Artikel ini juga menjelaskan kelebihan dan kekurangan system *E-Banking*. Sehingga nasabah bank yang ingin menggunakan layanan *Internet Banking* mendapat pengetahuan dan dapat memilih bank yang memberikan keamanan layanan *Internet Banking* lebih baik dan aman serta dapat mengurangi gangguan yang ada disistem layanan *E-Banking*.

**Kata Kunci** : Evaluasi, Kepuasan Nasabah, E-Banking



## 1. Pendahuluan

Kepuasan Nasabah merupakan aspek terpenting dari kesuksesan bisnis. Jika nasabah senang dengan tingkat layanan yang ditawarkan, kemungkinan besar konsumen akan menyebarkan berita tentang institusi tersebut kepada orang lain. Nasabah yang kecewa, di sisi lain, lebih rentan untuk berbagi pengalaman negatif dengan orang lain mereka dan menuntut perusahaan. Sesuai dengan sudut pandang ini, keluhan nasabah, menurut Barlow dalam Raharso, merupakan hadiah, bukan bahaya (Maulana et al., 2012). Faktor kepuasan nasabah merupakan salah satu pemimpin dalam penjualan produk perusahaan, masalah ini berkaitan dengan keinginan nasabah bahwa mereka akan bertemu dengan bank yang terlindungi, nyaman dan gampang untuk bertransaksi. Aplikasi dan layanan yang diberikan pada awal mulanya diarahkan untuk memuaskan semua aktivitas keuangan nasabah. Secara umum, nasabah bersifat terbuka dan ingin dilayani dengan ramah. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank di Indonesia yang berbasis di bidang perbankan syariah yang juga menyediakan layanan mobile banking. Bank BSI memahami bahwa layanan yang diberikan kepada pengguna harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, artinya menghadapi dunia teknologi yang sudah maju pesat harus juga dimanfaatkan sebaik baiknya terutama dalam hal memaksimalkan menggunakan internet maka Bank BSI akan tetap dapat bersaing. Di bagian ini, perbankan harus bekerja lebih keras untuk memasarkan produk ini menarik nasabah untuk menarik minat nasabah menggunakan produk mobile banking. Aktivitas penjualan harus selalu ada di setiap perusahaan, baik itu berkiblat pada keuntungan dan usaha sosial.

Ada beberapa penelitian berikut yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam penggunaan produk mobile banking yaitu, (Hadi & Novi, 2015) menyatakan jika keamanan, risiko, kemampuan akses memiliki pengaruh positif signifikan terhadap mobile banking. Rema & Setyohadi (2016) mendapatkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, keamanan, dan biaya merupakan faktor yang paling menentukan niat seseorang dalam menggunakan mobile banking. Nisa et al. (2013), mendapatkan bahwa kesembilan faktor berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan internet banking Mandiri. Makmuriyah & Vanni (2020) mendapatkan bahwa penggunaan yang mudah, persepsi risiko, dan persepsi fitur layanan secara bersama berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Angelina (2022) mendapatkan bahwa faktor keamanan dan ketepatan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Dari penjelasan diatas kepuasan nasabah sangat diperlukan untuk kinerja bank, suatu pendekatan untuk mendapatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Kebutuhan nasabah di era modern saat ini telah dipenuhi melalui penggunaan mobile banking, bank syariah harus mampu bersaing dalam persoalan peningkatan kualitas pelayanan mobile banking dengan mempertimbangkan serta memperhitungkan berbagai faktor yang memberikan kepuasan dalam penggunaan BSI Mobile sehingga didapatlah tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam penggunaan (BSI) Mobile. Maka dari penjelasan diatas, tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penggunaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan e banking di BSI.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini berbentuk kualitatif yang berdasarkan pada pemikiran positif dalam meneliti suatu objek. Dengan demikian dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan produk BSI Mobile di Rantoe Peureulak. Metode Analisis dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu metode deskriptif dan model analisis skala likert. Menurut Sugiyono (2017a), metode deskriptif adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan segala yang telah ditemukan dari hasil penelitian sehingga, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau Natural Setting, Sehingga Penelitian Ini Sering Disebut Naturalistic Methode. Melakukan penelitian dengan jenis kualitatif, harus berbekal teori dan wawasan yang luas, baik wawancara teoritis maupun wawasan yang terkait dengan konteks sosial yang diteliti sehingga mampu menjadi human instrumen yang baik.

Lokasi penelitian adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Dalam penelitian ini lokasi penelitian berpusat pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Aceh Timur. Lokasi ini dilakukan karena sesuai dengan objek yang ingin di kaji dalam penelitian. Dalam Penelitian ini teknik pengelolaan data dan analisis data yang digunakan adalah:

### 2.1 Data Reduction (Reduksi data)

Reduksi data diawali dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hasil pengamatan. Dalam proses reduksi, ada data yang terpilih dan ada data yang terbuang.

## 2.2 Data Display (Penyajian data)

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan mendisplay data. Proses mendisplay data yaitu menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata dan kalimat dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

## 2.3 Penarikan kesimpulan dan verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap akhir setelah mendisplay data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik intisari dari kata-kata yang terkumpul dalam bentuk pernyataan kalimat yang tepat yang memiliki data yang jelas. Setelah itu, kesimpulan verifikasi untuk mengetahui kebenarannya dengan tujuan mendapat kesimpulan akhir yang lebih jelas

## 3 Hasil PENELITIAN

Setelah kami melakukan penelitian tentang layanan E-Banking, kami melakukan dengan wawancara/bertanya tentang pengalaman penggunaan E-Banking, observasi, beserta dokumentasi. Kami mendapatkan pertanyaan atau jawaban yang ditemukan yaitu ada beberapa hal terpenting yang harus kami cari jawaban untuk menyelesaikan penelitian ini: 1) kenapa nasabah menggunakan layanan e-banking, 2) apa manfaat yang dirasakan oleh pengguna e-banking. 3) saran dan masukan terhadap e-banking

### 3.1 Kenapa nasabah menggunakan layanan Mobile Banking:

Mobile banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Layanan mobile banking langsung mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat pengguna jasa layanan perbankan khususnya pada bank Syariah Indonesia. Dengan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak perbankan tersebut sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka. Melalui hasil wawancara menyebutkan bahwa jumlah penggunaan mengalami peningkatan.

Dengan adanya mobile banking tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya, seperti pengguna dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan PLN, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut selain itu pengguna juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu lagi antri di Bank selama berjam-jam untuk melakukan transaksi. Meskipun layanan mobile banking memberikan kemudahan-kemudahan kepada para penggunanya, akan tetapi terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan atau kurang nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut yaitu mengenai notifikasi transaksi yang tidak terkirim atau terlambat. Meski notifikasi tidak terkirim atau terlambat hal tersebut tetap mengurangi biaya pulsa pengguna. Notifikasi transaksi merupakan suatu bentuk konfirmasi untuk melanjutkan transaksi dan berupa SMS yang Masuk ke Handphone pengguna. Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada bank syariah digunakan hampir sebagian nasabah. Dengan asumsi ketika mereka menggunakan layanan mobile banking tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan. Hal inilah yang menjadi alasan dari beberapa nasabah yang menggunakan mobile banking seperti yang :

Hasil wawancara dengan ibu Suryanti S.Pd sebagai nasabah mengatakan bahwa: "Dengan penggunaan layanan mobile banking kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut dari rumah tanpa harus jauh-jauh ke Bank. Inilah alasan saya menggunakan layanan mobile banking". Dari hasil wawancara diatas sudah sangat puas dengan menggunakan layanan mobile banking ini, karena tidak perlu lagi mengantri di bank. Bapak Suhendra. Alasannya menggunakan mobile banking ialah: "karena kualitas jaringannya bagus, cepat mendapat informasi apabila melakukan transaksi atau transfer dan menarik tabungan dari dalam atm. Dan layanan email banking ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau atm tinggal menggunakan handphone saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat memerlukan uang untuk secepatnya dikirim".

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan mobile banking yang berkualitas dan layanannya bagus serta sangat mempermudah nasabah untuk mengirimkan uang kepada nasabah lainnya dengan cepat. Dari hasil wawancara diatas sebagai pengguna mobile banking mengatakan sangat memudahkan dalam transaksi.

Menurut ibu Aisyah salah satu nasabah yang menggunakan SMS banking, alasannya menggunakan Mobile banking karena: "bisa dengan mudah mengetahui berapa sisa saldo yang ada di tabungan tersebut. Dan mudah transfer antara bank karena tidak perlu lagi mengingat kode bank saat akan melakukan transfer uang ke bank lainnya". Dari hasil wawancara diatas mengatakan mobile banking dapat dengan mudah digunakan dalam mengecek saldo yang ada di dalam rekening. Menurut ibu Syamsiah alasannya menggunakan mobile banking karena: "cukup aman walaupun handphone hilang kita tidak perlu khawatir orang lain akan mengakses mobile banking ini karena untuk bisa melakukan transaksi finansial harus memasukkan pin mobile

banking, jadi jika tidak tahu kode pinnya orang tersebut tidak bisa melakukan apa-apa. Dan bisa transaksi dari HP kapan saja dan dimana saja kecuali mengambil uang tunai tentunya hanya bisa dilakukan di atm atau kantor cabang tempat kita menabung". Dari hasil wawancara diatas puas dengan layanan mobile banking karena cukup aman. Zubaidah mengatakan bahwa alasannya menggunakan mobile banking yaitu: "memudahkan nasabah bertransaksi baik itu mentransfer oleh pihak lain kepada saya. Dan pelayanan mobile banking membuat saya puas, karena kan mudah dalam bertransaksi disitus mobile banking tanpa harus menunggu kendaraan untuk pergi ke bank". Dari hasil wawancara diatas mengatakan bahwa pelayanan mobile banking sangat memuaskan. Marlina mengatakan alasannya menggunakan mobile banking yaitu: "sangat membantu nasabah dalam dunia perbankan, dan kita dapat informasi dimanapun kita berada dengan mengecek handphone (hp) kita sendiri". Dari hasil wawancara diatas Marlina mengatakan mobile banking sangat membantu nasabah dalam dunia perbankan. Menurut bapak Syarif Hidayatullah alasannya menggunakan mobile banking karena: "sangat baik dan bagus, mempermudah dalam melakukan transaksi, cukup puas dalam pelayanan mobile banking, dan banyak hal yang sudah saya ketahui selama menggunakan layanan mobile banking. Namun sering kali di daerah kami terjadi kesalahan jaringan atau error yang membuat saya kecewa karena dalam beberapa hari kami tidak bisa menggunakan e-banking secara manual maupun secara online melalui hp ataupun secara langsung saat mendatangi Bank BSI.

Dari pemaparan diatas dapat digambarkan bahwa layanan mobile banking mendapatkan apresiasi dari nasabah dengan pelayanan yang memuaskan. Oleh sebab itu pada penelitian ini digambarkan bahwa minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking bisa dikatakan sangat baik. Hal ini dikarenakan nasabah diberikan kemudahan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun mereka berada. Meskipun tidak menutup kemungkinan ada juga nasabah yang tidak menggunakan layanan mobile banking tersebut. Hal ini dikarenakan Jaringan error, Harus menggunakan pulsa data, Terdapat wilayah tertentu yang tidak memiliki signal, Tidak memiliki hp, Tidak bisa melakukan tarik tunai

### **3.2 Keunggulan mobile banking dibanding produk perbankan lainnya.**

Mobile banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan mobile banking. Dengan memanfaatkan mobile banking banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena mobile banking jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan mobile banking.

Menurut Suryanti S.Pd nasabah yang menggunakan mobile banking, keunggulan yang didapatkan selama menggunakan mobile banking dibanding produk perbankan lainnya adalah: "nasabah dapat menikmati layanan mobile banking ini melalui handphone pribadi, setelah nomor handphone yang digunakan sms diregistrasikan terlebih dahulu. Keunggulan mobile banking paling pertama bisa melakukan transaksi perbankan cukup dari rumah tanpa harus cari atm atau datang ke kantor cabang bank. Waktu dan tempat juga lebih leluasa, bisa dilakukan kapan saja 24 jam dan dimana saja asal wilayah tersebut mempunyai sinyal yang bisa dilakukan transaksi dan tentu saja kartu SIM harus memiliki pulsa". Dari hasil wawancara diatas mengatakan dapat dengan mudah menggunakan layanan mobile banking dengan menggunakan handphone. Suhendra mengatakan Keunggulan yang didapatkan selama menggunakan mobile banking di banding Produk perbankan lainnya ialah: "mempermudah dalam melakukan transfer ke keluarga, mempermudah untuk hal-hal transfer uang dan sangat mempermudah sekali". Dari hasil wawancara diatas mengatakan mudah dalam melakukan transfer ke keluarga. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Aisyah dari hasil wawancara yang didapatkan selama menggunakan mobile banking di banding produk perbankan lainnya ialah: "bisa dijalankan dengan HP tipe apa saja. Tidak harus i-phone yang mahal ataupun android keluaran terbaru, handphone jadul juga tidak masalah. Karena yang hanya dibutuhkan hanya fitur SMS, jasa selama handphone bisa untuk mengetik SMS dan memiliki pulsa tidak jadi masalah". Dari hasil wawancara diatas mengatakan bisa digunakan dengan handphone apa saja.

Hasil dari wawancara nasabah yang menggunakan mobile banking. Keunggulan yang didapatkan selama menggunakan mobile banking di banding produk perbankan lainnya ialah: "sama seperti nasabah yang lainnya dapat dilakukan melalui ponsel pribadi, kapan saja, dan dimana pun selama 24 jam tidak perlu repot-repot ke atm atau datang ke lokasi cabang bank". Dari hasil wawancara diatas mengatakan dapat dilakukan 24 jam tanpa harus repot-repot ke atm atau cabang bank.

Zubaidah mengatakan keunggulan yang didapatkan selama menggunakan mobile banking yaitu: "tidak terlalu banyak buang-buang waktu bisa saja duduk-duduk sambil kerja bisa bertransaksi melalui mobile banking, pokoknya memudahkan dalam bertransaksilah". Dari hasil wawancara diatas mengatakan tidak terlalu banyak buang-buang waktu dalam bertransaksi melalui mobile banking dan cukup duduk-duduk saja. Marlina

mengatakan keunggulan yang didapatkan yaitu: “memudahkan kita dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank atau ATM”. Dalam hasil wawancara mengatakan memudahkan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Menurut bapak Syarif Hidayatullah keunggulan yang didapatkan selama menggunakan mobile banking yaitu: proses pembayaran jauh lebih cepat tanpa harus mengeluarkan biaya yang banyak, namun sering kali terjadinya kesalahan jaringan Bank BSI yang error sehingga tidak dapat menggunakannya secara manual ataupun secara online.

Dari pemaparan diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa sebagian besar nasabah yang menggunakan mobile banking sangat puas dengan adanya layanan mobile banking ini. Bisa dengan mudah bertransaksi ke bank-bank lain, dapat dengan mudah mengecek saldo menggunakan hp manapun tanpa harus jauh-jauh lagi ke bank atau ke cabang bank untuk mengantri apabila ingin mengetahui informasinya. Namun masih ada wilayah tertentu yang masih memiliki jaringan internet yang tidak stabil, kesalahan jaringan pun masih sering terjadi di wilayah aceh timur, sehingga nasabah BSI pun menjadi kecewa atas kejadian pada bulan Mei 2023 hingga beberapa minggu sempat membuat para nasabah kecewa karena tak bisa melakukan tarik tunai untuk mencairkan gaji pada akunya.

Dwi Cahyani sebagai anggota PPS desa Pertamina tidak dapat mencairkan gajinya pada bulan Mei lalu. Bahkan ketua PPS pun menceritakan kecewaannya pada bulan lalu yang menyesal hanya mencairkan gaji sebesar Rp 500.000 hingga pada acara rapat harus meminjam biaya acara pada anggota lainnya. Sebagai anggota PPS pun saya turut membantu anggota sepejuangan agar acara rapat pun berjalan dengan lancar. Pada saat terjadinya jaringan yang error kami tidak bisa melakukan transaksi baik mengirimkan uang pada akun lain maupun melakukan tarik tunai serta transaksi lainnya melalui akun BSI. Yang mengherankan adalah hanya akun BSI yang error, tapi pada perusahaan lain tidak terjadi permasalahan seperti itu. Hingga timbul pertanyaan seperti apakah akun BSI sedang di bajak oleh cyber serta membuat takut nasabah akan kehilangan uang yang dimiliki pada akun BSI.

Dwi pun mengatakan bahwa pada saat terjadi jaringan yang sering error kami untung-untungan dalam melakukan tarik tunai pada Bank BSI. Terkadang pada jam tertentu bisa menarik tunai dan setelah jam tersebut Kembali error lagi, saya bolak-balik ke Bank seperti jadwal makan nasi, pagi siang, sore saya ke BANK untuk mengecek kestabilan jaringan BSI. Mobile banking bisa diakses melalui satu tahap yaitu: melalui SMS Toolkit. Nasabah bisa menggunakan mobile banking melalui menu dari SIM Card, tergantung dari provider yang nasabah gunakan. Setiap provider mempunyai menu mobile banking yang berbeda. Untuk bisa menggunakan mobile Banking, nasabah harus mendaftar ke bank untuk mendapatkan password agar bisa mengakses layanan ini. Sama dengan layanan Bank lainnya, pada dasarnya, mobile banking juga memiliki sejumlah keunggulan dan kekurangannya.

Dengan menggunakan mobile banking, nasabah bisa bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimanapun nasabah tersebut berada. Jika dari sisi keamanan, transaksi keuangan menggunakan mobile banking lebih terjaga dikarenakan data-data bisa dengan mudah dapat dihapus. Kurang fleksibel akibat terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tidak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus. Relatif lebih mahal saat pemakaian mobile banking karena terkadang terjadi penambahan biaya administrasi lainnya untuk transaksi-transaksi tertentu. Kekurangan lainnya dalam penggunaan mobile banking yaitu dimana ketika nasabah harus menghafalkan setiap kode yang dibutuhkan untuk melakukan masing-masing transaksi. Dimana setiap transaksi yang dilakukan menggunakan kode yang berbeda-beda, oleh sebab itu jika nasabah lupa dengan nomor kode yang dibutuhkan, maka nasabah tidak akan bisa melakukan transaksi.

### **3.3 Kelebihan dan Kekurangan *Internet Banking***

Di setiap orang, pasti ada sebagian orang yang menabung di bank yang dimana orang tersebut harus datang ke bank untuk menabung dengan membawa uang asli beserta buku tabungan dan kartu rekening. Selain itu juga, ada orang yang menerima gaji dengan cara berhadapan dengan bos pengusaha, yang memberikan uang asli yang dimana uang tersebut masih bisa dilihat oleh orang lain, meskipun sudah dimasukkan kedalam dompet.

Karena zaman sekarang sudah modern, sehingga para warga pun ingin menyimpan uang dengan cara tidak terlihat dan mengambilnya ketika saat perlu atau membutuhkan, dan cara pengambilan juga mudah tidak terlalu susah-susah untuk pergi ke bank. Hal tersebut pun muncul sistem *E-Banking*, yang dimana sistem ini dapat menyimpan dan sekaligus memakai uang dengan cara elektrik alias pakai Smartphone. *Internet banking* sangat memudahkan Anda melakukan sederet transaksi dengan cepat di mana saja. Dulunya, transaksi yang berhubungan dengan penyetoran dan pengambilan uang dilakukan dengan cara biasa, yaitu melalui *teller* bank atau ATM atau menggunakan mesin CDM (*Cash Deposit Machine* untuk setor tunai tanpa melalui *teller*). Karena sudah ada *internet banking*, segala transaksi menjadi lebih mudah. Kecanggihan *internet*

*banking* ini tentunya ada batasannya. Maka, simak kelebihan dan kekurangan *internet banking* berikut ini.

### 3.3.1 Kelebihan *Internet Banking*

**Praktis dan gratis.** Anda bisa hemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan. Tak perlu lagi mengeluarkan ongkos transportasi ataupun antri ke bank karena semuanya bisa diakses dari ponsel pintar Anda. Transaksi *e-banking* dimana saja dan kapan saja (24 jam). Nasabah bisa melakukan banyak transaksi keuangan serta membuat dan mengatur jadwal transaksi dalam satu waktu sekaligus.

**Hemat biaya operasional bagi bank.** Bank yang telah menerapkan sistem informasi teknologi dan memiliki fitur internet banking pastinya menghemat biaya operasional karena tak perlu lagi membuka cabang bank baru dsb.

**Melakukan berbagai macam transaksi bank:** transfer uang antar bank non-tunai, cek saldo dan mutasi rekening, bayar tagihan kartu kredit, bayar tagihan bulanan (seperti tagihan listrik, telepon, air, biaya pendidikan, TV berlangganan), membeli pulsa elektrik, bayar transaksi di *e-commerce* (belanja *online*, bayar tiket pesawat, tiket hotel, dll) dsb.

**Membuka rekening tabungan baru,** membuka tabungan pendidikan, tabungan berjangka, membeli asuransi, membeli reksadana, atau membuka rekening deposito dengan cepat dan aman.

**Mengajukan pinjaman KTA, KPR, KMG** secara *online* dengan mudah dan cepat.

**Cek nilai tukar mata uang (kurs)** rupiah terhadap mata uang negara lain, seperti dolar Amerika (USD), dolar Singapura (SGD), dolar Australia (AUD), euro (EUR), yen Jepang (JPY) dll.

Update dengan berbagai program dan produk terkini dari Bank.

### 3.3.2 Kekurangan *Internet Banking*

**Rawan pencurian dan penyadapan data.** Sebagai nasabah dan juga pihak bank perlu waspada akan kejahatan *cyber* oleh *hacker*. Kejahatan *hacker* terhadap pencurian data nasabah di *e-banking* bisa saja terjadi apabila ada keteledoran. Jadi, nasabah wajib mematuhi semua prosedur penggunaan *internet banking* yang baik sehingga lebih aman. Sementara itu, pihak bank harus rajin melakukan pengawasan dan perawatan terhadap infrastruktur teknologi informasi perbankan.

**Rawan kejahatan *online*** dengan berbagai modus seperti teknik skimming, phishing, penawaran hadiah palsu, dan sebagainya. Jangan mudah tergiur hal yang tidak masuk akal atau iklan-iklan yang menggururkan.

**Rawan terkena serangan *malware* atau virus.** Ini penting sekali diperhatikan, kita sebaiknya menggunakan paket data atau koneksi internet yang aman agar tidak terena serangan virus. Jangan gunakan koneksi VPN gratisan dan Wi-Fi publik sebab ada banyak *malware* dan virus. Pastikan *gadget* kamu sudah tertanam perangkat lunak antivirus dan *antimalware* supaya terhindar dari *cracking*.

**Tidak bisa akses *e-banking* di daerah terpececil atau sinyal koneksi internet rendah.** Di Indonesia, tentunya ada beberapa daerah yang masih belum memiliki sinyal internet yang kuat, jadi hal ini merupakan kelemahan *e-banking* karena harus *online* untuk transaksi.

### 3.4 Alasan Mengapa Harus Pakai Layanan Mobile Banking di Tengah Pandemi

Saat ini kebanyakan orang sudah memiliki *smartphone* yang memiliki banyak fitur. Namun, masih banyak juga yang belum bisa memanfaatkannya secara maksimal. Salah satu kelebihanannya adalah semua *smartphone* dilengkapi dengan koneksi internet dan dapat memasang layanan perbankan yang disebut *mobile banking*. Saat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi finansial seperti saat bertransaksi di ATM.

Fleksibilitas teknologi dan transformasi ponsel menjadi *smartphone* menjadi salah satu faktor yang pada akhirnya memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan. Hal itu ditandai dengan lahirnya layanan *internet banking* dan *mobile banking*. Meski terlihat mirip, kedua layanan tersebut sebenarnya memiliki perbedaan. *Mobile banking* adalah layanan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya untuk mempermudah transaksi, dan mereka dapat mengaksesnya melalui aplikasi yang terpasang pada *smartphone*.

Di sisi lain, *internet banking* adalah kegiatan melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi perbankan lainnya melalui internet dengan mengakses situs resmi bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Di tengah situasi pandemi, aktivitas perbankan melalui layanan *mobile banking* sendiri mengalami peningkatan yang signifikan. Bank Indonesia (BI) mencatat, total transaksi *digital banking* sepanjang tahun

2020 mencapai lebih dari Rp 27 ribu triliun. Nilai tersebut diprediksi akan tumbuh sekitar 21,8 persen menjadi Rp 33 ribu triliun pada tahun ini. Dengan situasi yang masih belum menentu seperti sekarang ini, layanan *mobile banking* pun bisa menjadi solusi bagi banyak orang untuk melakukan aktivitas keuangan tanpa perlu melakukan aktivitas sosial yang berlebihan. Berikut adalah tiga alasan utama mengapa kita perlu membiasakan memakai layanan *mobile banking* saat ini:

#### **3.4.1 Nyaman dan mudah untuk digunakan**

Menggunakan layanan *mobile banking* di tengah pandemi dapat membantu nasabah membatasi interaksi sosialnya. Pada akhirnya ini dapat membantu memutus rantai penyebaran virus. Hal ini tidak terlepas dari kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja yang nasabah mau selama memiliki *smartphone* yang terhubung dengan internet. Selain itu, tampilan antarmuka yang dimiliki layanan *mobile banking* kini terlihat lebih modern. Perubahan tersebut dilakukan tanpa melupakan kewajiban untuk memberikan pengalaman pengguna terbaik kepada pelanggan mereka.

#### **3.4.2 Praktis dalam mengelola layanan keuangan**

Salah satu manfaat menggunakan *mobile banking* adalah mempermudah hidup karena dapat digunakan secara praktis oleh nasabah untuk membayar tagihan, transfer dana, cek saldo, membuat deposito, dan transaksi lainnya. Semua aktivitas tersebut dapat dilakukan melalui aplikasi perbankan yang terpasang di ponsel tanpa perlu repot datang ke bank yang biasanya penuh dengan antrian. Seiring dengan kemajuan teknologi, layanan *mobile banking* juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan atau keuangan secara lebih luas. Selain memudahkan pembayaran tagihan utilitas publik seperti listrik dan air, layanan *mobile banking* juga dapat memudahkan pengguna untuk membayar banyak hal lainnya. Beberapa di antaranya adalah tagihan tiket perjalanan, donasi, top up uang elektronik, hingga pelunasan pembelian instrumen investasi seperti reksa dana dan Surat Berharga Pemerintah.

#### **3.4.3 Keamanan yang terjamin**

Sebelum digitalisasi berkembang pesat seperti sekarang, layanan *mobile banking* kurang diminati banyak orang. Selalu ada alasan untuk menghindari penggunaan layanan perbankan ini, mulai dari enggan mempelajari lebih lanjut hingga meragukan keamanan layanan tersebut. Padahal, menggunakan layanan *mobile banking* bisa menjadi pilihan yang lebih aman dibandingkan harus mendatangi ATM atau bank untuk melakukan transaksi. Hal ini dengan mempertimbangkan faktor tindak kejahatan seperti hipnotis dan perampokan yang kerap terjadi pada nasabah ketika berada di ATM atau dalam perjalanan pulang setelah mengunjungi bank. Seiring dengan perkembangan teknologi, keamanan layanan *mobile banking* juga ikut meningkat. Bila dahulu hanya mengandalkan *password*, PIN, dan kode OTP, kini *mobile banking* juga sudah menggunakan biometrik seperti pemindaian sidik jari untuk menggunakan layanan. Satu hal yang perlu diwaspadai adalah tindakan *phishing* yang bisa saja ditujukan kepada nasabah untuk mencuri informasi pribadi layanan keuangan.

#### **3.5 Manfaat yang dirasakan saat menggunakan mobile banking**

Adapun manfaat yang didapatkan selama menggunakan *mobile banking* yaitu :

- *Mobile banking* atau mandiri sms adalah layanan perbankan yang dapat digunakan untuk bertransaksi perbankan melalui sms di ponsel anda.
- Transaksi perbankan, kapan saja mudah dan fleksibel, lebih efisien biaya transaksi sebesar biaya SMS untuk notifikasi sms sebesar Rp.500.
- Memakai semua jenis SIM card. Adapun jenis SIM card yang dimiliki, transaksi perbankan dapat lakukan. Transaksi dengan cara memilih menu ini dapat dinikmati oleh pengguna Telkomsel, XL, Mentari dan Indosat.
- Jenis transaksi, transfer dana. Transfer antara rekening bank mandiri dan transfer antara bank.

#### **3.6 Hambatan yang Dihadapi Oleh Nasabah**

Sebagian besar nasabah yang menggunakan *mobile banking* sangat puas dengan adanya layanan *mobile banking* ini. Bisa dengan mudah bertransaksi ke bank-bank lain, dapat dengan mudah mengecek saldo menggunakan hp manapun tanpa harus jauh-jauh lagi ke bank atau ke cabang bank untuk mengantri apabila ingin mengetahui informasinya. Namun, selain ada pengguna merasa puas, ternyata dibalik kemudahan

tersebut ada suatu kendala atau hambatan saat menggunakan *E-Banking*.

Mobile banking bisa diakses melalui satu tahap yaitu: melalui SMS Toolkit. Nasabah bisa menggunakan mobile banking melalui menu dari SIM Card, tergantung dari provider yang nasabah gunakan. Setiap provider mempunyai menu mobile banking yang berbeda. Untuk bisa menggunakan mobile Banking, nasabah harus mendaftar ke bank untuk mendapatkan password agar bisa mengakses layanan ini. Sama dengan layanan Bank lainnya, pada dasarnya, mobile banking juga memiliki sejumlah keunggulan dan kekurangannya. Berikut kekurangan dan kelemahan mobile banking:

- Dengan menggunakan mobile banking, nasabah bisa bertransaksi keuangan dengan mudah dan praktis dimanapun nasabah tersebut berada. Jika dari sisi keamanan, transaksi keuangan menggunakan mobile banking lebih terjaga dikarenakan data-data bisa dengan mudah dapat dihapus.
- Kurang fleksibel akibat terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga tidak bisa membuat transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus. Relatif lebih mahal saat pemakaian mobile banking karena terkadang terjadi penambahan biaya administrasi lainnya untuk transaksi-transaksi tertentu.
- Kekurangan lainnya dalam penggunaan mobile banking yaitu dimana ketika nasabah harus menghafalkan setiap kode yang dibutuhkan untuk melakukan masing-masing transaksi. Dimana setiap transaksi yang dilakukan menggunakan kode yang berbeda-beda, oleh sebab itu jika nasabah lupa dengan nomor kode yang dibutuhkan, maka nasabah tidak akan bisa melakukan transaksi.
- Dari hasil penelitian yang didapatkan dari pendapat nasabah diketahui bahwa ada alasan yang lain dari kekurangan penggunaan mobile banking yaitu dimana setiap transaksi yang terjadi maka selalu ada pemotongan biaya administrasi sebesar 500 rupiah hal inilah yang menjadi alasan kenapa tidak semua nasabah menggunakan atau meminati layanan mobile banking.

#### 4 Kesimpulan

Berdasarkan Wawancara Nasabah di dapatkan kesimpulan mengenai mobile banking adalah dengan penggunaan layanan mobile banking kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. Inilah yang menjadi alasan mengapa sangat meminati layanan mobile banking. Karena kualitas jaringannya bagus, cepat mendapat informasi apabila melakukan transaksi atau transfer dan menarik tabungan dari dalam atm. Dan layanan mobile banking ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau atm tinggal menggunakan handphone saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat memerlukan uang untuk secepatnya dikirim. Berdasarkan Wawancara Nasabah mobile banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan mobile banking.

#### Referensi

- Arifin Ainin, *Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat Cabang Kendal : Studi Pada Masyarakat Kecamatan Kota Kendal*, Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2014, h. 37.
- Afifah Risma, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Amir Machmud, Rukmana, *Bank Syariah Teori Kebijakan, Dan Studi Indonesia*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2017), h. 28
- Baridwan, Zaki. *Minat individu Terhadap penggunaan Internet Banking: pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior* Skripsi, Universitas Brawijaya, JL, MT, Haryono 165, Malang.
- Fakhrurrozi, Akhmad "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking", Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hidayat, Rahmat Nasabah, Wawancara, pada tanggal 25 Mei 2019.
- Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonomiasia, 2017), h. 35

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.



- Suryanti S.Pd, Suhendra, Aisyah, Syamsiah, Zubaidah, Syarif Hidayatullah, Marlina , Wawancara, 11 juni 2023.
- Sugiono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), (Cet IV; Bandung, Alfabeta 2015), h.93
- Ledesman, Mario "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking", (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan 2018).
- Maulana Rian dkk, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Tecnology Acceptance Model", (Volume 2, Nomor 2, Oktober 2018).
- Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Muhammad Syafi'i, Antonio, Bank Syaria'h dari teori ke praktik, (Jakarta:Gema Insani, 2015), h.10.
- Muhammad, Manajemen Bank Syariah,(Yogyakarta:UUP AMPYKPN,2015),h. 13-14
- Nuryanti, Rini Dwi. Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking, Skripsi, Universitas PGRI Yogyakarta 2016.
- Nofitasari Dian Lusia, Analisis Pengaruh Manfaat Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam", Skripsi Iain Negeri Surakarta,h. 11-15
- Satori, Djama'an, Aan Komariah, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sulistiyono, Studi Kualitatif Deskriptif Perilaku Konsumen Rilis Fisik Vynil Di Yogyakarta (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

### How Cites

Zubaili, Z., Zulkarnaini, Hamdani , R., Cahyani , D., Husna, Putri, E., & Hajar, S. (2023). Evaluasi Penggunaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking di BSI. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 08–17. <https://doi.org/10.58477/ebima.v2i1.77>

### Publisher's Note

Yayasan Pendidikan Mitra Mandiri Aceh (YPPMA) remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations. Submit your manuscript to YPMMA Journal and benefit from: <https://journal.ypmma.org/index.php/ebima>.