

Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)

Doni Marlius^{1*}

¹ Akademi Keuangan dan Perbankan Padang

*Email Doni.marlius@akbpstie.ac.id

Abstract

This research is useful as a form of digital banking implementation in improving banking services to customers. The sample of this research is the number of digital banking users and the number of customers who have used digital applications from 2021. This study uses qualitative data analysis as a research method that describes descriptively about the application of digital banking in improving banking services and services to customers. analysis in terms of practices that need to be applied, so that it can be seen the extent of its implementation. These results show that the application of digital banking at the Bank is in accordance with the standards set by Bank Indonesia, the application of digital banking can improve the quality of banking services and services as well as increase customer loyalty.

Key Words : Application Bank; Services Bank; Digital Banking.

Abstrak

Penelitian ini bermanfaat sebagai bentuk implementasi digital banking dalam meningkatkan layanan perbankan kepada nasabah. Sampel penelitian ini adalah jumlah pengguna digital banking dan jumlah nasabah yang telah menggunakan aplikasi digital dari 202. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sebagai metode penelitian yang menggambarkan secara deskriptif tentang penerapan digital banking dalam meningkatkan layanan dan layanan perbankan kepada pelanggan. analisis dalam hal praktik yang perlu diterapkan, sehingga dapat dilihat sejauh mana implementasinya. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan digital banking di Bank sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, penerapan digital banking dapat meningkatkan kualitas layanan dan layanan perbankan serta meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Bank Aplikasi; Bank Jasa; Perbankan Digital.

I. INTRODUCTION

Teknologi informasi ini bertujuan untuk mengimbangi kebutuhan manusia yang semakin lama semakin meningkat dan beraneka ragam. Seiring dengan tuntutan tersebut masyarakat semakin menuntut kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu teknologi informasi yang paling mendominasi saat ini adalah internet (sutikno,s et al,2022).

Internet merupakan system global dari seluruh jaringan computer yang saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (ISP) unrtuk seluruh pengguna di dunia (<http://id.m.wikipedia.org/wiki/internet>). Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi

Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun 2021, secara nasional jumlah penggunaan *internet* dari tahun 2019 sampai 2021 secara umum meningkat. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:.

Tabel Pertumbuhan Persentasi Dan Pengguna Internet Tahun 2019-2021(Dalam Jutaan).

Tahun	Jumlah Pengguna
2019	86.52
2020	97.68
2021	214.12

Oleh karena itu, saat ini industri perbankan semakin gencar dalam membuat suatu sistem yang menggabungkan antara teknologi informasi dengan financial. Salah satu teknologi yang banyak digunakan perbankan adalah E-Banking atau disebut juga dengan Internet Banking (Sutikno, S., & Irwani Abdullah, N, 2021).

Salah satu bank yang telah menerapkan layanan Internet Banking. Layanan ini semakin diminati oleh nasabah bank karena layanan internet banking memungkinkan para nasabah untuk mengakses layanan perbankan 24 jam dengan biaya yang relatif murah. Rumusan Masalah Adapun yang menjadi permasalahan yang akan penulis bahas dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan? keterbaharuaan penelitian ini perlu di teliti lehih mendalam lagi.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

Berdasarkan PSAK No. 31 tentang perbankan: Bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (financial intermediary) antara pihak yang memiliki kelebihan dana (surplus unit) dengan pihak – pihak yang memerlukan dana (deficit unit), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran (Saputera, D, 2021).

Fungsi pokok Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi, Menciptakan uang,, Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat, Menawakan jasa – jasa keuangan lainnya. jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *Intangible* (tidakberwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan denga produk fisik maupun tidak. Dalam hakikatnya, terdapat berbagai macam tingkat kombinasi antara barang fisik dan jasa *intangible*.

cara untuk memperhatikan kualitas jasa, yaitu:

- a. Memberikan dukungan dan dorongan bagi karyawan yang berada di garis depan berupa otoritas tanggung jawab dan rangsangan untuk mengenali, peduli dan berorientasi kepada kebutuhan konsumen.
- b. Mengembangkan motto “terobsesi kepada konsumen”. Yaitu selalu memberikan kepuasan kepada kebutuhan konsumen terutama konsumen yang sudah terbukti kesetiiaannya.
- c. Melakukan komitmen terhadap kualitas, yaitu terhadap reformasi pelayanan dan bukan hanya keuangan dan bukan mengembangkan standar kualitas pelayanan yang tinggi senantiasa.

d. Memantau performasi pelayanan baik terhadap pelayanan perusahaan itu sendiri maupun pesaingnya. Metode yang digunakan dapat berupa belanja perbandingan, survei pelanggan, kertas saran dan keluhan.

e. Selalu mengkomunikasikan kepedulian terhadap kualitas pelayanan kepada para karyawan dan menyediakan performansi umpan balik.

f. Perusahaan harus memuaskan karyawannya seperti memuaskan para pelanggannya misalnya menciptakan lingkungan yang memberi dukungan kepada karyawan melebihi pelayanan terhadap performansi pelayanan yang baik dan memonitor kepuasan kerja (Liaanjani, D., & Sutikno, S. 2021). Hubungan yang baik antara para karyawan akan memberikan dukungan yang positif terhadap hubungan dengan pelanggan.

kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Sutikno, S., 2022). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri (Nailufaroh, L, et al, 2022). Pelayanan atau lebih dikenal dengan Service dapat di klasifikasikan sebagai :

a. High Contact Service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses layanan jasa itu sendiri.

b. Low Contact Service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi.

E-Banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif (Rahma Dewi, W., 2021). *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses *E-Banking* melalui piranti pintar elektronik seperti komputer/PC, laptop, PDA, ATM atau telepon (Kimsen, K et al, 2022).

Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang penerapan manajemen risiko bank bagi bank umum (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4292) serta keputusan direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR tanggal 31 maret tentang penggunaan teknologi sistem informasi oleh bank (Sutikno, S., & Kurupparachchi, D, (2021), maka pelaksanaan internet banking diatur oleh Bank Indonesia melalui Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tentang penerapan manajemen risiko pada aktifitas layanan jasa bank melalui internet (Firdaus, Racmah & Maya, Arianti, 2011).

III. METODE PENELITIAN

metode-metode pengumpulan data sebagai berikut:

Metode Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka (Library Research)

Penelitian yang dilakukan ke perpustakaan beberapa buku-buku ilmiah dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan.

2. Studi Lapangan (Field Research)

Penelitian yang langsung objek penelitian di pilih untuk meneliti hasil data primer. Penelitian langsung ke lapangan ini akan dapat membantu penulis untuk melengkapi data yang diperlukan. Adapun cara riset lapangan ini adalah dengan mewawancarai pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal ini adalah perusahaan atau instansi terkait.

Metode Analisis Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan analisis data Kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara Deskriptif mengenai Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan (Ramadani, M. R. M.,2021). Metode analisis ditinjau dari dua praktek yang perlu diterapkan, sehingga dapat diketahui sejauh mana pelaksanaannya. Apakah perbedaan yang timbul menyangkut prinsip dasar konsep itu sendiri, pertanyaan itu akan terjawab selanjutnya dari hasil analisa itu digunakan sebagai dasar pengambilan kesimpulan dan saran.

IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka mengembangkan pertumbuhan ekonomi masyarakat, Bank menyediakan beberapa macam produk jasa. Salah satu diantaranya adalah penyediaan layanan e-banking kepada setiap masyarakat yang membutuhkan dan memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh bank (Salim, Jul Fahmi.,2017)..

Layanan e-banking melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan, yang terdiri dari ATM, SMS Banking, Internet Banking, MINI, EDC Merchant (Sunaryo, D.et al, 2022).

Alternatif penyelesaian masalah atau hambatan-hambatan dalam penggunaan dapat melaporkannya kepada *customer service*. Selanjutnya *customer service* akan melaporkan komplain nasabah

tersebut kepada atasan, dan atasan akan memberi solusi terbaik kepada nasabah. menggunakan 3 (tiga) lapis sistem pengamanan untuk melindungi akses dan transaksi Anda di internet banking yaitu :

- a. Secure Socket Layer ("SSL") teknologi pengamanan yang 'mengacak' jalur antar komputer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain.
- b. User ID dan Password
- c. mToken bank teknologi pengamanan tambahan yang selalu menghasilkan password yang berbeda setiap kali digunakan.

Karena banyaknya variasi browser internet yang ada, sulit untuk menyediakan *internet banking* yang mengikuti keamanan masing-masing browser. Saat ini hanya menyediakan sarana internet banking yang lebih cocok diakses dengan menggunakan Microsoft Internet Explorer. aktivitas registrasi Internet banking adalah sebagai berikut;

Syarat Pendaftaran Internet Banking

- 1) Untuk menggunakan layanan Internet banking pastinya nasabah terlebih dahulu harus menjadi nasabah Bank dengan cara membuka rekening disana.

- 2) Telah memiliki ATM Bank
- 3) Memiliki ponsel dengan nomor operator partner Bank
- 4) Nasabah memiliki email untuk menerima pemberitahuan setiap transaksi yang dilakukan.(selain verifikasi mtoken ke ponsel)

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

Dilihat dari hasil penelitian Penerapan e-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di Bank berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Prosedur penggunaan e-banking dilakukan sesuai dengan proses dan peraturan yang berlaku. Bank memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya sehingga apa yang dibutuhkan nasabah dapat dipenuhi oleh bank..

menarik nasabah Bank menempatkan upaya-upaya promosi seperti memasang spanduk dan iklan yang bertujuan memberitahukan kepada masyarakat tentang produk dan layanan yang ada di Bank. Untuk menjaga loyalitas pelanggan, perlu sekali ditingkatkan kualitas jasa dan layanan Bank dengan mrnciptakan inovasi terbaru agar nasabah mudah, aman dan nyaman dalam melakukan berbagai transaksi E-Banking. Pihak Bank seharusnya mmelakukan pengecekan jaringan internet banking secara berkala agar dapat meminimalisir berbagai resiko yang mungkin akan terjadi.

DAFTAR RUJUKAN

- Firdaus, Rachmat, dan Maya Arianti.(2011). Pengantar Teori Moneter. Bandung: Alfabeta.
- Kimsen, K., Pambudi, J. E., Alamsyah, S., & Komariah, K. (2022). The Influence Of Company Growth, Return On Asset (ROA), Leverage And Audit Opinion In The Previous Year On Acceptance Of Going Concern Audit Opinions (In Property and Real Estate Sub-Sector Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange 2013-2017). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(2), 21-34. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i2.4459>
- Liaanjani, D., & Sutikno, S. (2021). Restructuring As An Effort To Reduce The Impact Of Problem Financing On Griya Ib Hasanah Produc: Restrukturisasi Sebagai Upaya Mengurangi Dampak Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Griya Ib Hasanah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(1), 44-51. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3969>
- Manurung, Mandala, dan Pratama Rahardja. 2004. Uang, Perbankan dan Ekonomi Moneter (Kajian Kontekstual Indonesia). Jakarta: Salemba Empat.
- Mayes, Antony. (2016). Ekonomi Moneter 1. Pekanbaru: Cendekia Insani.
- Murni, Asfia. (2009). Ekonomi Makro. Bandung. Refika Aditama.
- Nopirin. (2000). Ekonomi Moneter. Yogyakarta: BPFE.

- Nailufaroh, L., Suprihatin, N. S., & Mahardini, N. Y. (2022). The Impact of Leverage, Managerial Ownership, and Capital Intensity on Tax Avoidance. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(2), 35-46. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i2.4490>
- Rahma Dewi, W. (2021). Management of Risk Management on Banking Financial Performance. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(1), 52-64. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3999>
- Ramadani, M. R. M. (2021). Analisis Fundamental, Deviden, Overconfidence Dan Promosi Terhadap Keputusan Investasi Di Pasar Modal. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 4(2), 54-65.
- Salim, Jul Fahmi. (2017). Pengaruh Kebijakan Moneter Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal E-KOMBISI*.
- Saputera, D. (2021). Risk Management in Gaining Profitability of Banking Companies . *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(1), 26-43. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3998>
- Sukirno, Sadono. 2013. Makro Ekonomi Teori Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sunaryo, D., Adiyanto, Y., & Sa'diyah, H. (2022). The Effect of Loan To Deposit Ratio, Net Profit Margin, And Return On Equity, On Stock Returns And Exchange Rates As Moderating Variables In The Banking Sub-Sector On The Southeast Asian Stock Exchange. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(2), 1-20. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i2.4002>
- Sutikno, S. (2020). Analisis Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas Dan Assosiasi Merek Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pelanggan CS Finance Cabang Tangerang). *Jurnal Ekonomi Vokasi* , 3 (1), 49-65.
- Sutikno, S. (2022). Marketing Of Bank Products Through Entrepreneurship Training And Credit Financing For Entrepreneurs Students. *Journal of Management Science (JMAS)*, 5(1), 1-4. <https://doi.org/10.35335/jmas.v5i1.124>
- Sutikno, S., & Irwani Abdullah, N. (2021). The Impact of Islamic Banks in Financing MSMEs in Serang City : Dampak Bank Syariah Dalam Pembiayaan Umkm Di Kota Serang. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(1), 14-25. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3965>
- Sutikno, S., & Kurupparachchi, D. (2021). Finance Technology as a Solution to Get Capital for Small Business Today: Teknologi Finance Sebagai Solusi Mendapatkan Modal Bagi Usaha Kecil Saat Ini. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)* , 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3964>

Sutikno, S., Nursaman, N., & Mulyat, M. (2022). The Role Of Digital Banking In Taking The Opportunities And Challenges Of Sharia Banks In The Digital Era. *Journal of Management Science (JMAS)*, 5(1), 27-30. <https://doi.org/10.35335/jmas.v5i1.125>

Syafitri, Ika.(2013). Analisis Kredit Perbankan dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.

Warjiyo, Perry. (2004). Mekanisme Transmisi Kebijakan Moneter Di Indonesia. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan.

Widayatsari, Any, dan Antony Mayes.(2012). Ekonomi Moneter II. Pekanbaru: Cendekia Insani..