

Tinjauan Atas Layanan E – Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BUMN Kantor Cabang Pajajaran Bogor

Yasicha Dwi Hafizhah, Edy Safni Rosa

Program Studi Keuangan dan Perbankan, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan

Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan

EMail: edysafnirosa@ibik.ac.id

ABSTRACT

Service is an action offered by one party to another with the aim of voluntarily helping and fulfilling the needs of another party. In addition, services can provide satisfaction to certain parties because their needs have been met properly. The basic understanding of E-Banking services includes the suitability of the system provided with the needs of customers. The purpose of this study is to find out the E-Banking services provided in order to increase customer satisfaction at PT Bank BUMN Pajajaran Bogor Branch Office. To achieve clear research goals the author formulates problems regarding the given E-Banking product. Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that PT Bank BUMN has provided fairly good E-Banking services and met the needs of its customers well.

Keywords: E-Banking services, customer satisfaction

ABSTRAK

Layanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya dengan tujuan membantu serta memenuhi kebutuhan pihak lain secara sukarela. Selain itu dengan layanan dapat memberikan kepuasan pada pihak – pihak tertentu karena kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik. Pengertian mendasar dari layanan E – Banking mencakup dengan kesesuaian sistem yang diberikan dengan kebutuhan para nasabah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui layanan E – Banking yang diberikan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank BUMN Kantor Cabang Pajajaran Bogor. Untuk Mencapai sasaran penelitian yang jelas penulis merumuskan permasalahan mengenai produk E – Banking yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa PT Bank BUMN telah memberikan layanan E – Banking yang cukup baik dan memenuhi kebutuhan para nasabahnya dengan baik.

Kata Kunci: layanan, E – Banking, kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Di era digital seperti saat ini membuat seluruh aktivitas manusia berkaitan dengan teknologi. Pesatnya perkembangan yang terjadi terhadap teknologi ini menawarkan berbagai kemudahan kepada masyarakat yang dapat membantu menjalankan aktivitasnya dengan waktu yang singkat serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Aktivitas yang dilakukan melalui teknologi selalu berkaitan dengan jaringan internet. Jaringan internet merupakan jaringan komputer tiada batas yang menjadi penghubung pengguna komputer dengan pengguna komputer lainnya serta dapat berhubungan dengan komputer di sebuah wilayah ke wilayah di penjuru dunia. Keberadaan internet memungkinkan seseorang dapat mencari informasi yang dia inginkan. Internet juga menjadi salah satu bukti dari kecanggihan sebuah teknologi. Sebagai sebuah jaringan terbesar di dunia, internet memberikan banyak manfaat di dalam kehidupan manusia pada berbagai elemen, karena internet adalah teknologi yang sudah sangat umum

digunakan. Hampir semua jenis layanan pada aplikasi yang tersedia pada alat elektronik sudah terhubung ke internet. Dan hampir semua kegiatan masyarakat pun sudah berkaitan dengan internet, dimulai dari pekerjaan hingga kegiatan santai.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Internet Tahun 2018 – 2021

TAHUN	JUMLAH PENGGUNA		PENDUDUK INDONESIA (Juta)
	Juta	%	
2018	171,17	64,8%	264,14
2019	196,7	73,7%	266,91
2020	196,7	73,7%	271,35
2021	202,6	76,8%	273,8

Sumber: Kominfo 2021

Menurut kominfo pada websitenya, dari hasil Survei APJII Kominfo menjelaskan bahwa pengguna internet Indonesia dari tahun 2019 - 2020 mengalami peningkatan dari tahun 2018 sebesar 64,8% menjadi 73,7%. Jumlah tersebut naik hingga 8,9% atau sekitar 25,5 juta pengguna, kenaikan ini disebut cukup melonjak dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya sebesar 21 juta.

Kenaikan pada pengguna internet tidak berhenti pada tahun 2020 saja, menurut Katadata pada Januari 2021 pengguna internet tercatat sebanyak 202,6 juta atau dapat dipersentasekan sebesar 73,7%. Jumlah kenaikan pada tahun 2021 cukup baik namun tidak sebesar tahun – tahun sebelumnya, kenaikan pada pengguna sebesar 3,1% atau sebesar 5,6 juta penduduk. Dapat disimpulkan bahwa tingkat penetrasi internet nasional sudah meningkat dengan cukup pesat dalam beberapa tahun kebelakangan ini. Hal ini sudah membuktikan bahwa perkembangan teknologi yang dikaitkan dengan internet telah merubah kehidupan masyarakat Indonesia dalam menjalankan aktivitasnya yang sudah mengalami pendigitalisasi.

Saat ini perkembangan yang terjadi pada teknologi juga telah memasuki dunia perbankan Indonesia, yang dimana perbankan memberlakukan pelayanan secara digital. Peran bank dalam negeri sangat besar guna mendorong pertumbuhan ekonomi, dengan adanya perkembangan teknologi yang terjadi pada dunia perbankan akan memungkinkan setiap nasabah dengan mudah dalam melakukan jual beli dan transaksi. Transaksi dengan memanfaatkan sistem digital akan mendominasi sistem keuangan, kebutuhan ini akan semakin bertambah sesuai dengan kegiatan perdagangan secara digital. Sehingga dengan adanya *Elektronik Banking* dapat memungkinkan nasabah melakukan hampir semua transaksinya melalui internet khususnya melalui situs web dan aplikasi. Dengan sarana tersebut nasabah dapat terpenuhi segala kebutuhannya secara instan.

Perkembangan tersebut masuk kedalam dunia perbankan dibutuhkan untuk menjaga serta mempertahankan keberlangsungan usaha, sehingga hal ini merupakan sebuah inovasi untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan memberikan pelayanan digital dapat memberikan kemudahan bagi bank dalam memberikan layanan dan jasa keuangan kepada para nasabahnya. Kemudahan tersebut juga berdampak kepada para nasabahnya karena tidak perlu mendatangi kembali kantor cabang untuk memenuhi kebutuhannya. Layanan digital dalam dunia perbankan disebut dengan *Elektronik Banking*, *Elektronik Banking* ditujukan untuk mendigitalisasi seluruh operasional bank yang dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan penawaran – penawaran jasa perbankan untuk melakukan transaksi secara *Online* yang dilibatkan oleh jaringan internet.

Di masa yang serba teknologi seperti sekarang ini membuat perilaku nasabah berubah dalam melakukan transaksi, karena pada dasarnya para nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, dan kesederhanaan. Sehingga dengan banyaknya *Elektronik Banking* yang dimunculkan oleh para bank konvensional, peminat *Elektronik Banking* semakin meningkat. Hal ini merupakan dampak dari kemudahan yang ditawarkan oleh sistem pelayanan tersebut. Kemudahan tersebut dikarenakan dengan *Elektronik Banking* kegiatan transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya yang diperlukan oleh nasabah dapat melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Penyelenggaraan *Elektronik Banking* pada perbankan merupakan penerapan

atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab semua keinginan nasabah perbankan yang ingin servis cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu). Lalu untuk servis *Online* tersebut dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh berbagai macam alat elektronik seperti hp, laptop, dan sebagainya selama masih terhubung dengan akses internet. Dengan penawaran pada *Elektronik Banking* tersebut sangat berdampak pada tingkat kepuasan nasabah, hal itu terjadi karena kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah telah dipenuhi dengan mudah dan efisien tanpa perlu datang ke kantor cabang pada bank yang terkait. Namun tetap ada beberapa operasional yang harus dilakukan di kantor fisik untuk mengelolah transaksi perbankan lainnya.

Selain menjadi salah satu bentuk layanan dan sebagai alat strategi bersaing, maka tujuan akhir dari *Elektronik Banking* yaitu untuk memuaskan nasabah dengan canggihnya sistem tersebut. Namun apabila sistem perbankan tersebut memberikan dampak buruk yang memberikan resiko kekecewaan pada nasabah akan menimbulkan resiko yang lebih besar, serta memberikan rasa tidak aman kepada nasabah sehingga tidak memberikan nilai tambah kepada bank maupun nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas digital yang telah diberikan oleh bank perlu dievaluasi, serta diidentifikasi faktor penentunya. Pemahaman terhadap faktor tersebut akan menjadi penentu kepuasan nasabah dan memberikan informasi yang berguna bagi manajemen bank dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan pada websitenya menyebutkan bahwa pengguna *Elektronik Banking* mengalami peningkatan sebesar 260% dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Peningkatan pada pengguna *Elektronik Banking* juga terus berkembang dan meningkat dari tahun ke tahun.

Tabel 1 Pengguna E – Banking di Tahun 2021 – 2022

TAHUN	PENGGUNA E – BANKING	
	JUTA	%
2021	47,7	25%
2022	59,9	31%

Sumber : Katadata, 2021.

Menurut Katadata (2021) orang dewasa di Indonesia sudah mencapai 25% menggunakan jasa layanan *Elektronik Banking*, persentase ini sudah setara dengan 47.722.913 orang pada tahun 2021. Pada tahun 2022 pengguna layanan ini meningkat mencapai 31% atau setara dengan 59.969.877 orang. Pada umumnya *Elektronik Banking* dirancang khusus untuk meningkatkan kesejahteraan hubungan antara bank dengan nasabah. Kesejahteraan itu akan terbentuk apabila nasabah merasa puas dengan layanan bank yang telah memenuhi segala keinginan dan kebutuhan nasabah tersebut, dengan melalui sistem teknologi perbankan ini dapat memberikan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas.

Mencapai suatu kepuasan pada nasabah merupakan hal yang ingin didapatkan oleh pihak bank, dengan nasabah yang puas dapat membentuk nasabah loyalitas. Nasabah loyalitas merupakan nasabah tetap yang dimana nasabah tersebut menggunakan produk dan jasa di bank tersebut secara terus menerus. Hal itu dapat meningkatkan tingkat penjualan pada produk dan jasa bank tersebut, sehingga dari meningkatnya penjualan tersebut dapat memberikan peningkatan keuntungan bagi bank. Selain itu nasabah loyalitas juga dapat memberikan calon nasabah baru kepada bank yang akan turut memberikan dampak positif kepada bank.

Namun adanya digitalisasi pada pelayanan bank kepada nasabah, tidak menutup kemungkinan hal – hal negatif dapat terjadi pada nasabah yang sangat mempengaruhi penurunan pada tingkat kepuasan nasabah tersebut. Hal negatif yang kemungkinan terjadi yaitu kejahatan – kejahatan pada internet seperti penipuan, permodusan, dan lainnya yang tentu akan merugikan nasabah karena kehilangan sejumlah dana miliknya. Pada kerugian tersebut dapat membuat tingkat kepuasan pada nasabah menjadi turun, sehingga akan menyebabkan hilangnya loyalitas pada nasabah dan bank kehilangan

nasabahnya. Tentu hal – hal tersebut akan dihindari baik oleh bank maupun nasabah, dalam mengembangkan tingkat kepuasan pada nasabah untuk menghindari hal negatif tersebut maka bank harus mengembangkannya melalui segi keamanan dalam bertransaksi, penyelesaian masalah, dan produk perbankan yang bermanfaat bagi nasabah dengan bank memastikan bahwa aplikasi pada *Elektronik Banking* telah terlindungi keamanannya. Untuk mencapai peningkatan pada tingkat kepuasan nasabah maka bank harus mengupayakan dalam meningkatkan dan menjaga loyalitas nasabah salah satunya dalam memberikan pelayanan pada *Elektronik Banking* yang optimal. Karena layanan internet dan kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi layanan *E – Banking* yang diberikan kepada nasabah, serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BUMN Kantor Cabang Pajajaran Bogor, yang beralokasi di Jalan Raya Pajajaran No. 60 B-C, RT.02/RW.11, Baranangsiang, Kec. Bogor Timur, Kota Bogor. Waktu pelaksanaannya tanggal 2 Februari 2022 sampai dengan 29 Maret 2022. Data dikumpulkan dengan cara observasi lapangan dan wawancara terhadap pihak-pihak terkait. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan *E - Banking* yang Diberikan oleh Bank BUMN

Bank BUMN tidak hanya menawarkan produk simpanan dan pinjaman saja, tetapi juga menawarkan layanan *E – banking* yang akan selalu dikaitkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi – transaksi perbankan. Layanan *e – banking* yang ditawarkan oleh Bank BUMN ini antara lain :

1. BUMN SMS. BUMN SMS merupakan salah satu fitur *E – banking* yang diberikan oleh Bank BUMN, untuk memberikan kemudahan pada nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa keluar rumah untuk ke mesin ATM. Pada BUMN SMS ini menawarkan fitur canggih untuk nasabah melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja. Meskipun melakukan transaksi perbankan tersebut diluar mesin ATM, nasabah masih tetap melakukan transaksi tersebut dengan aman. Sebelum launching layanan *E – Banking* lainnya, fitur yang terdapat di BUMN SMS ini cukup membantu para nasabah tanpa batasan umur. Namun dengan adanya layanan *E – Banking* lainnya, telah membuat pengguna pada fitur ini berkurang dan membuat layanan ini menjadi tertuju pada nasabah yang memiliki keterbatasan. Keterbatasan yang dimaksud adalah pada sistem *handphonenya* tidak mendukung sistem *E – Banking* lainnya selain SMS *banking* dan pada usia nasabah dapat terbilang sudah berumur sehingga tidak bisa menggunakan layanan internet di *handphonenya*, maka nasabah dengan keterbatasan – keterbatasan yang lainnya dialihkan kepada BUMN SMS untuk tetap melakukan transaksi perbankan dengan praktis. Namun, disetiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah akan memotong saldo pulsa reguler yang dimiliki oleh nasabah tertentu. Jadi di setiap transaksi membutuhkan biaya transaksi. Fitur – fitur yang terdapat pada BUMN SMS yaitu :

- a. Transaksi non – finansial, seperti cek saldo, histori, transaksi, dan lain – lain.
- b. Transaksi finansial, seperti transfer antar bank atau sesama bank, kliring, pembayaran, pembelian, pembukaan deposito dan isi ulang *e – money*.

Adapun cara nasabah untuk mendapatkan layanan BUMN SMS adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah dapat mendatangi *Customer Service* di kantor cabang atau melalui mesin ATM apabila nomor ponsel nasabah sudah terdaftar.
- b. Apabila nasabah mendatangi *Customer Service* maka nasabah akan diminta untuk mengisi formulir keluhan dengan melampirkan KTP dan kartu ATMnya.

- c. Setelah itu *Customer Service* akan melakukan penyesuaian data nasabah dengan data penduduk di website cipil.
 - d. Apabila data sesuai, maka *Customer Service* akan melakukan approval untuk penerbitan BUMN SMS agar nasabah dapat menggunakan layanan tersebut.
 - e. Lalu, apabila approval berhasil maka nasabah akan diarahkan oleh pihak *Customer Service* untuk menggunakan layanan BUMN SMS tersebut.
 - f. Nasabah dapat menggunakan layanan ini dengan ketik *141*6# lalu pilih menu dan ketik SMS. Disetiap SMS tersebut akan memotong pulsa nasabah dan tentu terdapat biaya transaksi disetiap transaksi perbankan yang dilakukan.
- Maka dengan itu, benefit yang akan didapat oleh nasabah pada saat menggunakan layanan BUMN SMS ini seperti :
- a. Dapat melakukan transaksi non finansial maupun transaksi finansial. (dengan limit transaksi Rp 100.000.000)
 - b. Tidak ada biaya administrasi perbulannya.
2. BUMN Call. BUMN Call merupakan salah satu fitur yang diberikan oleh Bank BUMN yang berupa *Phone Banking*. BUMN Call dapat digunakan oleh nasabah selama 24 jam sehari 7 hari seminggu. Cara bagi nasabah untuk mendapatkan layanan ini cukup dengan menelfon melalui ponsel yang dimiliki ke nomor 14000, nasabah akan terhubung langsung oleh *Customer Service* online dan nasabah dapat menyebutkan apa yang dibutuhkan. Namun pada saat penggunaan mendapatkan layanan ini, nasabah akan dikenakan tarif pulsa lokal. Fitur – fitur yang terdapat pada BUMN call adalah :
- a. Informasi saldo.
 - b. Transfer antar bank atau sesama bank.
 - c. Melakukan pembayaran – pembayaran seperti PLN, Telkom, Hp, dan Kartu kredit.
 - d. Membeli saldo pulsa reguler.
- Maka dengan itu, benefit yang didapat oleh nasabah melalui layanan BUMN Call yaitu :
- a. Transaksi dapat dilakukan dimana saja dengan aman dan praktis.
 - b. Nasabah akan mendapatkan informasi yang diinginkan dengan mudah.
 - c. Transaksi perbankan yang akan didapat yaitu transaksi finansial dan non finansial.
3. BUMN Internet Bisnis. BUMN Internet Bisnis merupakan layanan *E – Banking* yang tertuju pada nasabah yang memiliki usaha yang dimana nasabah tersebut wajib memiliki tabungan bisnis atau tabungan giro sebagai rekening utama. Dengan BUMN Internet Bisnis dapat memudahkan nasabah mengatur transaksi keuangan perusahaannya yang dapat dilakukan dimana saja tanpa batasan waktu. Fitur – fitur yang terdapat pada MIB adalah :
- A. Pemisahan antara level pengguna seperti, petugas dan pemegang wewenang menyetujui transaksi.
 - B. Transaksi finansial dan non – finansial.
- Bagi nasabah perusahaan yang ingin mendapatkan layanan ini maka diperlukan dokumen untuk melengkapi persyaratan, dokumen yang perlu dipersiapkan adalah sebagai berikut : KTP , Buku tabungan dan NPWP perusahaan
- Dan berikut proses dan prosedur untuk mendapatkan layanan MIB :
- a. Nasabah dapat datang ke *Customer Service* di kantor cabang, lalu nasabah akan diminta untuk mengisi formulir keluhan dan mengisi formulir aplikasi BUMN Internet bisnis untuk melakukan registrasi.
 - b. Diharapkan nasabah mengisi formulir aplikasi BUMN internet bisnis dengan baik dan tepat karena menyangkut paut dengan data – data penting milik perusahaan.
 - c. Formulir aplikasi tersebut ditanda tangani oleh direktur utama yang terdapat pada perusahaan tersebut.
4. BUMN E – Statement. BUMN E – Statement merupakan layanan yang menyediakan informasi rekening korang kepada nasabah dengan menggunakan format PDF yang dikirimkan melalui email aktif nasabah. Layanan ini dapat diberikan kepada nasabah

- yang memiliki tabungan berencana, tabungan giro, dan tabungan regular. Bagi nasabah yang ingin mendapatkan layanan ini dapat registrasi melalui *Customer Service* atau langsung daftar pada aplikasi *livin*. Benefit yang akan didapat oleh nasabah yaitu:
- a. Nasabah dapat menerima rekening koran dengan cepat, tepat dan aman tanpa melibatkan kurir.
 - b. Nasabah menerima rekening koran dengan mendukung program *go green*, karena tidak dalam bentuk fisik kertas.
 - c. Biaya untuk mendapatkan rekening koran hanya Rp 0.
5. BUMN ATM. BUMN ATM merupakan layanan dalam bentuk mesin, nasabah akan mendapatkan layanan pada mesin ini bersamaan dengan pembukaan rekening nasabah melalui kantor cabang. Mesin ATM ini tidak hanya ada di kantor cabang, tetapi mesin ini sudah tersebar di beberapa tempat publik seperti Mall, tempat hiburan, rumah sakit, dan tempat lainnya yang sering di datangi oleh banyak masyarakat. Pada mesin BUMN ATM ini tidak hanya untuk tarik tunai saja, terdapat juga mesin setor tarik tunai di beberapa cabang tertentu yang memudahkan nasabahnya untuk menyetor uang ke rekening pribadi ataupun rekening BUMN lainnya tanpa harus ke teller. Filtur – filtur yang terdapat pada BUMN ATM adalah :
- a. Setor tunai dan tarik tunai.
 - b. Transfer antar bank atau sesama bank.
 - c. Pembayaran tagihan / pembelian.
 - d. Belanja di merchant.
 - e. Pembelian isi ulang.
 - f. Top up BUMN prepaid.
6. BUMN E – Money. BUMN E – money merupakan kartu yang fisiknya hampir sama dengan kartu ATM tetapi penggunaanya lebih praktis tanpa pin dan rekening, selain itu kartu ini juga tidak memiliki kartu kadaluarsa. Dengan kartu ini akan memudahkan nasabah dalam melakukan berbelanja di beberapa toko retail tertentu, memudahkan nasabah untuk naik transportasi dan merchant lainnya yang berlogo e – money. Bagi nasabah yang ingin mendapatkan e – money dapat langsung membeli melalui teller hanya dengan melakukan pengisian pada slip pembayaran dan isi saldo e – money saja. Filtur – filtur yang terdapat pada BUMN *e – money* adalah :
- a. Transaksi dilakukan secara *contactless* dan bersifat *offline*.
 - b. Isi ulang melalui tunai atau debit.
 - c. Dapat digunakan untuk berbelanja di retail, bus trans, SPBU, tol, dan merchant lainnya yang berlogo *e – money*.
7. *Livin' by BUMN*. *Livin' by BUMN* merupakan layanan integrasi dari BUMN Internet dan BUMN Mobie. Layanan ini diberikan untuk kenyamanan serta kemudahan lebih yang akan di dapat oleh nasabah dalam memperoleh informasi dan aktivitas transaksi perbankan. Layanan ini dapat diakses oleh nasabah melalui web browser dengan link dan melalui aplikasi yang dapat diunduh pada app store atau google play. Benefit lainnya yang akan didapat bagi nasabah pengguna yaitu :
- a. Kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan informasi berbagai produk Bank BUMN yang dimiliki.
 - b. Nasabah hanya memerlukan satu akses pada saat melakukan transaksi.
 - c. Keamanan teknologi dengan metode otentikasi baru yang terjamin dan akan memberikan kenyamanan pada nasabah.
 - d. Nasabah dapat melakukan transaksi bayar dan beli dimanapun dan kapanpun.
 - e. Nasabah dapat mudah melihat history transaksi.
 - f. Transfer lebih mudah ke sesama bank maupun bank lain dengan maksimal Rp 200.000.000/hari.
 - g. Nasabah dapat buka rekening deposito dan tabungan rencana dengan online tanpa perlu ke cabang.
 - h. Dapat melakukan top up e – money.

Bagi nasabah yang berminat dan ingin mendapatkan layanan ini, maka bisa dengan cara sebagai berikut :

- a. Bagi nasabah yang belum terdaftar nomor ponselnya, maka diperlukan untuk datang ke *Customer Service* pada kantor cabang dan mengisi formulir keluhan agar *Customer Service* dapat melakukan verifikasi data nasabah terlebih dahulu dan membuat MPIN.
- b. Apabila nasabah telah mendapatkan verifikasi dengan berhasil baik melalui *Customer Service*, maka nasabah dapat mendownload aplikasi melalui via app store atau play store.
- c. Setelah terdownload maka nasabah akan mendapatkan alur aktivitas pada saat membuka aplikasi tersebut, setelah melihat alur aktivitas tersebut nasabah dapat meng – klik “Start Now”.
- d. Lalu, nasabah akan mendapatkan syarat dan ketentuan yang berlaku pada aplikasi tersebut dan memerlukan persetujuan nasabah.
- e. Apabila nasabah telah melakukan persetujuan pada syarat dan ketentuan tersebut, nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi data dan perangkat dengan memasukan data di kartu debit dan mengirimkan SMS verifikasi.
- f. Dan jika verifikasi tersebut telah berhasil maka nasabah diizinkan untuk membuat akun, seperti melakukan pembuatan password dan memasukan email yang tersambung dengan ponsel. Nasabah akan diminta membuat password sebanyak 8 digit dengan kombinasi antara angka, huruf kapital dan huruf kecil. Nasabah diharapkan untuk tidak mengulangi atau mengurutkan huruf atau angka tersebut karena cenderung mudah tertebak oleh oknum yang mencurigakan. Selain itu nasabah juga diminta untuk tidak memasukan password yang sama dengan yang sebelumnya.
- g. Setelah itu nasabah akan diminta untuk memasukan MPIN yang telah dibuat melalui *Customer Service* di kantor cabang sebagai tahap verifikasi selanjutnya.
- h. Apabila MPIN sesuai dan berhasil maka nasabah dapat menikmati fitur berbagai macam transaksi didalamnya.

Upaya Bank BUMN dalam Memuaskan Nasabah melalui Layanan *E – Banking*

Kepuasan nasabah merupakan hal terpenting bagi Bank BUMN ini khususnya sebagai perusahaan jasa terbesar. Maka dengan mengutamakan kepuasan nasabah ini, Bank BUMN terus berupaya dalam mengembangkan dan meningkatkan sistem layanan *E – Banking* dengan baik. Selain itu Bank BUMN juga menyesuaikan layanan *E – Banking* tersebut dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Untuk itu Bank BUMN ini membuat layanan pada *E – Banking* ini dirangkup ke dalam layanan *M - Banking*. Sehingga nasabah dapat melakukan segala aktivitas BUMN internet dalam satu aplikasi yang dapat dilakukan hanya melalui perangkat ponsel yang dimiliki oleh nasabah.

Pengembangan pada layanan tersebut adalah dengan menerbitkan aplikasi New Livin' by BUMN, dengan fitur – fitur terbaru dan lengkap yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan semakin mudah, praktis, dan efisien tanpa datang ke kantor cabang.

Untuk menikmati fitur terbaru yang diterbitkan oleh Bank BUMN ini perlu melakukan upgrade ke aplikasi dengan logo berwarna kuning, karena logo pada aplikasi sebelumnya berwarna biru. Upgrade aplikasi tersebut dapat download kembali aplikasi melalui play store atau app store, dan hapus aplikasi sebelumnya. Karena pada aplikasi sebelumnya yang berlogo biru itu akan dilakukan penghapusan otomatis melalui sistem, sehingga nasabah sebelumnya yang sudah mendapatkan layanan *m – banking* di Bank BUMN sebelumnya diperlukan untuk melakukan registrasi kembali pada aplikasi terbaru yang berwarna kuning.

Berikut proses dan prosedur untuk melakukan registrasi di aplikasi new livin' berwarna kuning adalah sebagai berikut :

1. Buka aplikasi new livin' yang telah terdownload.
2. Nasabah klik menu “sudah memiliki kartu debit/ kredit”.

3. Lalu masukan data kartu debit atau kredit yang dimiliki seperti nomor kartu dan tanggal expired kartu.
4. Setelah itu masukkan data tanggal lahir sesuai dengan KTP nasabah.
5. Lakukan verifikasi melalui nomor ponsel dan kirimkan SMS verifikasi untuk memastikan kesesuaian nomor ponsel dengan perangkat nasabah.
6. Lalu buat password baru untuk login dan membuat pin untuk melakukan transaksi perbankan.
7. Verifikasi akan dilanjutkan dengan memasukan email aktif yang terhubung oleh perangkat nasabah, dengan mengirimkan kode OTP sebanyak 6 digit. Dan diharapkan nasabah memasukan kode tersebut sesuai dengan yang didapatkan melalui email.
8. Apabila semua proses telah berhasil, maka aplikasi new livin' dapat digunakan kembali.

Fitur terbaru pada aplikasi new livin' tentunya akan lebih lengkap daripada fitur sebelumnya pada aplikasi berlogo biru, dan tentu memberikan benefit – benefit yang lebih menguntungkan. Untuk mengetahui fitur terbaru pada aplikasi kuning tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dapat membuat tabungan Now dengan cukup menggunakan fitur selfie yang terdapat pada aplikasi tersebut dan rekening akan siap dalam hitungan menit. Cara untuk membuat tabungan pada aplikasi tersebut yaitu:
 - a. Buka aplikasi new livin' tersebut lalu pilih dan klik buka rekening baru pada aplikasi tersebut.
 - b. Lalu, nasabah akan diminta untuk memilih jenis kartu debit yang diinginkan.
 - c. Setelah itu akan muncul syarat dan ketentuan pembukaan rekening, apabila nasabah yang menyetujui syarat dan ketentuan tersebut dapat melanjutkan registrasi dengan mengisi data diri.
 - d. Apabila pengisian data diri sudah terisi semua dengan tepat, maka nasabah diminta untuk memfoto e – ktp pribadi dan dipastikan terlihat dengan jelas.
 - e. Selanjutnya data akan dicocokkan oleh sistem untuk melakukan verifikasi. Apabila data tidak sesuai, maka nasabah tidak dapat melanjutkan pembukaan rekening tersebut.
 - f. Jika proses verifikasi yang dilakukan sudah selesai, maka nasabah perlu melakukan verifikasi lebih lanjut melalui nomor telepon dengan mengirimkan SMS.
 - g. Apabila verifikasi SMS tersebut berhasil maka lakukan verifikasi alamat email yang terhubung pada telepon pribadi nasabah. Nanti nasabah akan mendapatkan kode OTP sebanyak 6 digit yang dikirimkan melalui alamat email nasabah.
 - h. Masukan 6 digit kode yang sudah diterima melalui email, lalu setelah itu buatlah password untuk login aplikasi dan buat pin untuk otentikasi transaksi.
 - i. Apabila pembuatan pin dan password sudah berhasil buat tanda tangan di kertas putih dan foto tanda tangan tersebut dan pastikan tanda tangan terlihat dengan jelas.
 - j. Karena kartu debit akan dikirimkan, maka nasabah harus memilih alamat pengiriman.
 - k. Setelah pemilihan alamat untuk pengiriman kartu nasabah akan dilanjutkan untuk melakukan verifikasi wajah dengan menggunakan teknologi liveness selfie atau face recognition. Apabila verifikasi dinyatakan gagal, maka nasabah akan mendapatkan panggilan video dengan *Customer Service* atau nasabah harus datang ke cabang terdekat.
1. Nasabah akan menerima pemberitahuan bahwa pembukaan rekeningnya berhasil dan mendapatkan panduan untuk melakukan setoran awal, karena nasabah wajib melakukan setoran awal minimal Rp 50.000 dengan jangka waktu 90 hari. Kalau nasabah tidak melakukan setoran awal maka rekening akan ditutup secara otomatis. Kartu debit akan dikirimkan dengan alamat sesuai dengan alamat yang di pilih oleh nasabah.
2. Tarik Tunai tanpa kartu, fitur ini akan memudahkan nasabah untuk menarik dananya dari rekening tanpa memasukan kartu di mesin. Tetapi untuk fitur ini nasabah masih

memerlukan mesin untuk mengambil uang tunai. Nasabah akan mendapatkan kode token, dan nasabah hanya perlu memasukkan nomor ponsel sesuai dengan yang di daftarkan dan kode token yang telah diberikan. Apabila nomor ponsel dan kode token sesuai maka uang tunai akan keluar sesuai dengan yang dibutuhkan.

3. Satu akun untuk semua, jadi hanya dengan satu akun yang terdaftar nasabah pengguna new livin' ini juga dapat memantau dan informasi dari produk lainnya yang ia miliki seperti kartu kredit, tabungan, dan pinjaman. Selain itu nasabah juga dapat melakukan transaksi finansial dari produk lainnya.
4. Transaksi langsung dari halaman login, semua transaksi seperti cek saldo, transfer, bayar, beli, dan top up bisa dilakukan langsung melalui halaman login tanpa tahapan – tahapan lainnya.
5. Nasabah dapat mengajukan pinjaman dan kartu kredit dengan hitungan menit melalui aplikasi new livin'.
6. Terdapat e – statment didalam aplikasi, sehingga nasabah yang ingin mencetak rekening koran dapat dilakukan melalui aplikasi new livin', dan rekening koran akan dikirimkan dengan bentuk pdf melalui email yang telah terhubung otomatis sesuai dengan email pada akun new livin' tersebut.

Karena Bank BUMN tidak merasa puas dengan begitu saja, Bank BUMN juga memiliki perencanaan di masa depan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan sistem pada layanan E – Bankingnya melalui aplikasi Livin'. Salah satunya ialah melengkapi atau menambahkan fitur – fitur terbaru untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Pengaruh Layanan E - Banking dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BUMN

Dengan peluncuran new Livin' yang dilakukan oleh Bank BUMN sebagai salah satu upayanya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, telah tembus 10juta lebih pengguna. Pengguna tersebut mendatangkan beberapa nasabah baru karena adanya fitur untuk membuat rekening dalam hitungan menit di aplikasi tersebut.

Upaya penulis untuk mengetahui pengaruh lainnya, penulis melakukan wawancara kepada 20 nasabah yang sering datang berkunjung ke kantor cabang tempat praktek kerja penulis tersebut. Berikut beberapa hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis :

Tabel 3. Respon Wawancara 20 Nasabah

No.	Identitas Nasabah		Alasan Menggunakan Livin	Pengalaman	Hambatan	Tingkatan Kepuasan (%)
	Nama	Umur				
1.	Bahriun	63	Untuk memudahkan mendapatkan layanan transaksi.	Cukup memuaskan, karena terus mengalami perkembangan.	Pada saat awal aplikasi diluncurkan sering mengalami gangguan.	100%
2.	Dimas	25	Agar dapat melakukan transaksi dengan simpel.	Cukup memuaskan.	Sering gagal dalam melakukan transaksi.	90%
3.	Ismo	37	Mempermudah dalam melakukan pembayaran dimana saja.	Memuaskan.	Sering mengalami gangguan pada saat melakukan cek saldo.	80%
4.	Rizki	30	Mempermudah melakukan belanja online.	Cukup memuaskan.	Gangguan pada sistemnya setelah di perbaharui.	90%
5.	Hadi	47	Mengefisienkan waktu dalam melakukan transaksi.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	100%
6.	Hani	27	Memudahkan cek saldo dan transaksi kepada orang tua.	Memuaskan.	Mengalami gangguan pada sistem.	85%
7.	Indra	35	Lebih praktis dan efektif.	Cukup memuaskan.	Mengalami gangguan pada sistem.	95%
8.	Qori	32	Membantu melakukan transaksi perbankan.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	100%

9.	Rizky	20	Agar memudahkan mendapatkan informasi rekeningnya.	Cukup memuaskan.	Mengalami gangguan sistem.	95%
10.	Rohman	21	Untuk menabung.	Memuaskan	Tidak dapat mengakses rekeningnya kembali dinyatakan rusak.	75%
11.	Naila	17	Untuk memudahkan top up ke e – wallet.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	100%
12.	Bonita	27	Memudahkan cek gaji masuk.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	100%
13.	Intan	30	Memudahkan pembayaran tagihan.	Memuaskan.	Mengalami gangguan pada sistem.	85%
14.	Maya	32	Mengefisienkan transaksi	Memuaskan.	Mengalami gangguan sistem.	80%
15.	Lia	35	Untuk memudahkan mendapatkan layanan.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	95%
16.	Ajeng	23	Memudahkan cek saldo dan melihat history.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	95%
17.	Sonya	29	Meringkas waktu dalam melakukan transaksi.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	100%
18.	Yeli	26	Memudahkan melakukan pembayaran – pembayaran.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	95%
19.	Ipah	24	Memudahkan belanja online.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	92%
20.	Anisa	18	Memudahkan transaksi kuliah.	Cukup memuaskan.	Tidak ada.	98%

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa 97% dari 20 nasabah yang diwawancarai merasa puas atas layanan yang diberikan melalui aplikasi Livin' yang baru saja di perbarui. Para nasabah merasa terbantu dan puas dengan layanan dari beberapa fitur baru tersebut dalam melakukan transaksinya menjadi jauh lebih efektif dan efisien. Tetapi terdapat 3% dari 20 nasabah yang menyatakan bahwa sistem pada aplikasi tersebut sering mengalami gangguan. Para nasabah mengaku hal ini membuat transaksinya menjadi terhambat. Gangguan – gangguan yang sering dialami oleh nasabah adalah cek saldo yang tidak muncul, transaksi yang tidak terkirim atau gagal, dan penolakan sistem dari ponsel genggam yang dimiliki oleh nasabah. Sebenarnya hal ini dapat disebabkan oleh sinyal atau jaringan yang tidak mendukung dan ponsel genggam dengan sistem versi lama. Dengan keluhan tersebut, para nasabah memberikan saran kepada Bank BUMN untuk terus meningkatkan kembali sistemnya agar tidak menghambat transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah.

Tak hanya pada nasabah yang penulis wawancarai, tapi pula terdapat pada *review and rate* aplikasi yang mengatakan bahwa sistem aplikasi new livin' sering mengalami gangguan di ponselnya. Adapun nasabah yang menyebutkan bahwa aplikasi sebelumnya jauh lebih baik daripada aplikasi saat ini.

Dengan kasus seperti ini pihak bank dengan tanggap memberikan respon permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah, dan melakukan pengecekan kembali pada sistem tersebut. Apabila keluhan tersebut tidak terselesaikan, maka pihak bank akan mengalihkan layanan tersebut ke BUMN SMS agar para nasabah tetap dapat melakukan transaksi perbankannya dengan aman dan nyaman.

PENUTUP

Bank BUMN memberikan layanan *E – Banking* – nya cukup lengkap kepada para nasabahnya, terdapat 7 layanan *E – Banking* yang meliputi : BUMN SMS, BUMN Call, BUMN Internet Bisnis, BUMN E – Steatment, BUMN ATM, BUMN E – Money, dan Livin' by BUMN

Dengan itu layanan *E – Banking* yang diberikan saling melengkapi, sehingga kebutuhan para nasabahnya dapat terpenuhi tanpa harus datang ke kantor cabang untuk melakukan aktivitas perbankannya sehingga hal tersebut akan lebih efektif dan efisien.

Bank BUMN terus berupaya untuk memberikan layanan yang optimal kepada nasabahnya, untuk menciptakan kepuasan nasabah. Maka, layanan *E – Banking* pada Bank BUMN ini terus mengalami peningkatan dan pengembangan dengan baik, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi new *Livin’* dengan penambahan fitur – fitur terbaru yang belum ada pada aplikasi sebelumnya, yang meliputi :

- Dapat membuat rekening dengan hitungan menit.
- Dapat tarik tunai tanpa kartu.
- Satu akun untuk semua rekening nasabah.
- Melakukan transaksi melalui halaman login.
- Mengajukan kartu kredit dan pinjaman melalui aplikasi.
- Mencetak rekening koran melalui *E – Statement* yang terdapat pada aplikasi tersebut.

Dengan peluncuran aplikasi tersebut yang telah di lengkapi fitur – fitur diatas telah membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhannya serta dapat menarik nasabah – nasabah baru untuk membuat rekening pada Bank BUMN melalui fitur pembuatan rekening pada aplikasi tersebut.

Pengaruh dari upaya – upaya yang dilakukan oleh bank BUMN menunjukkan, 97% dari 20 nasabah yang diwawancarai oleh penulis menyatakan sangat puas dan terbantu dalam melakukan transaksinya dengan adanya fitur – fitur yang terdapat pada aplikasi *New Livin’* tersebut. Dengan angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik dari segala upaya yang dilakukan oleh Bank BUMN untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. Tetapi masih terdapat 3% dari 20 nasabah masih merasa kurang puas karena sistem pada aplikasinya sering mengalami gangguan. Bank BUMN cukup responsif untuk menangani keluhan yang dialami oleh nasabahnya untuk meminta maaf atas ketidaknyamanannya serta berjanji untuk selalu mengembangkan sistemnya lebih baik lagi. Sehingga dengan ini dapat menambah nilai citra Bank BUMN sebagai perusahaan jasa terbesar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bustari, Rose, dan Menik, 2016, Bank dan Lembaga Keuangan, Kencana, Jakarta.
- [2] Catharina, 202, Manajemen Perbankan, Garudhawaca, Yogyakarta.
- [3] Finder, (2021). Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta Pada Tahun 2026. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproyeksi-capai-748-juta-pada-2026> , 7 Oktober 2021
- [4] Ismail, 2013, Manajemen Perbankan, Kencana, Jakarta.
- [5] Kasmir, 2018, Pemasaran Bank, Prenada Media Jakarta.
- [6] Kasmir, 2014, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Raja Grafindo, Jakarta.
- [7] Krisdayanti, P., Roestiono, H. and Suharmiati, S., 2021. Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Loan To Deposit Ratio Terhadap Jumlah Penyaluran Kredit. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), pp.159-166.
- [8] Kominfo, (2020). Dirjen PPI Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting Dari Transformasi Digital, https://www.kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker , 9 November 2020.
- [9] Marketeers, (2013). Ada Lima Elemen Service Quality, <http://marketeers.com/lima-elemen-service-quality/> , 27 Juni 2013.
- [10] OJK, Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, <https://sikepo.ojk.go.id/SIKEPO/DatabasePeraturan/FAQ/19c62715-32f6-4eec-9e68-91a252d8df10>, 2018
- [11] OJK, RPOJK Layanan Perbankan Digital, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/rancangan-regulasi/Documents/RPOJK%20Layanan%20Perbankan%20Digital.pdf>. 2017.

- [12] OJK, Layanan Digital Banking, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>.
- [13] OJK, OJK Terbitkan Panduan Digital Banking, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348>.
- [14] Raja, P., 2020. Environmental Variables for Sustainable Industry Performance with the Green Marketing Mix: Preliminary Study. *group*, 29(7s), pp.3744-3759.
- [15] Ririn & Fikri, 2018, *Membidik Nasabah Bank*, Nas Media Pustaka, Yogyakarta.
- [16] Saesarah, D. and Surya, T.M., 2021, December. Performance Analysis And Long-Term Company Financial Management Policy (Case Study at PT Astra Otoparts Tbk). In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 213-213).
- [17] Salsabila, S., Fadillah, A. and Morita, M., 2021. Tinjauan Atas Kualitas Pelayanan Produk KCA Pada PT Pegadaian Cabang Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(2), pp.187-196.
- [18] Sastra, H., Ariziq, B. and Sukartaatmadja, I., 2021. Pengaruh Financing To Deposit Ratio Dan Non Performing Financing Terhadap Return On Asset. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), pp.653-664.
- [19] Waluyo, A. and Munawar, A., 2017. Perancangan Aplikasi Monitoring Penerimaan dan Pelaksanaan Proyek Berbasis Web dengan Metode Prototyping Pada PT. Fas Jawa. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 6(1), pp.20-26.
- [20] We Are Social, 2022. Ada 2047 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022> ,15 Februari 2022.