

M-banking: Layanan Jasa Bank dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah

Henry Fransisko Paniroi¹, Erika Hardiyanti Kusuma Dewi², Muhammad Irsad K³

^{1,2,3}Universitas Pelita Bangsa

*E-mail: Henryrababan98@gmail.com

Abstrak

Dalam era digital yang berkembang pesat, layanan m-banking telah menjadi salah satu inovasi terdepan dalam industri perbankan. Artikel ini mengulas pentingnya kepuasan nasabah melalui layanan m-banking sebagai salah satu jasa bank yang krusial. Mengadopsi pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan data dari 10 jawaban kuisioner untuk menganalisis keempat dimensi kualitas m-banking: kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan desain. Selain itu, penelitian ini mempertimbangkan aspek komunikasi dan layanan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang kuat antara bank dan nasabah. Dengan mengoptimalkan kualitas layanan m-banking, termasuk kenyamanan, keamanan, kemudahan penggunaan, dan desain, bank dapat memastikan kepuasan nasabah yang lebih baik, meningkatkan loyalitas nasabah, dan memperkuat posisi mereka di pasar yang semakin kompetitif. Interpretasi data juga menyediakan saran pribadi sebagai tambahan, menekankan pentingnya peningkatan aspek-aspek kritis dalam layanan m-banking. Saran-saran ini memperkuat kesimpulan bahwa fokus pada kepuasan nasabah akan membantu bank mencapai keunggulan kompetitif di era digital saat ini.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Mobile Banking, Jasa Bank

Abstract

In the rapidly evolving digital era, mobile banking services have emerged as one of the forefront innovations in the banking industry. This article discusses the importance of customer satisfaction through mobile banking services as a crucial banking service. Adopting a qualitative approach, this research utilizes data from 10 questionnaire responses to analyze the four dimensions of mobile banking quality: convenience, security, ease of use, and design. Additionally, the study considers aspects of communication and customer service. The results of the analysis indicate that customer satisfaction plays a significant role in building a strong relationship between banks and customers. By optimizing the quality of mobile banking services, including convenience, security, ease of use, and design, banks can ensure better customer satisfaction, enhance customer loyalty, and strengthen their position in an increasingly competitive market. The interpretation of the data also provides personal recommendations as an additional aspect, emphasizing the importance of improving critical aspects of mobile banking services. These recommendations reinforce the conclusion that focusing on customer satisfaction will help banks achieve a competitive advantage in the current digital era.

Keywords : Customers Satisfaction, Mobile Banking, Bank Services

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi yang terjadi secara cepat dalam era globalisasi saat ini tidak dapat disangkal sebagai salah satu elemen kunci dalam mendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Kemudahan dan kecepatan yang semakin meningkat dalam mengakses informasi melalui teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk memperoleh informasi yang mereka perlukan. Menurut situs databooks.katadata.co.id jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta orang per januari 2023. Jumlah ini ternyata sama dengan 77% dari keseluruhan populasi Indonesia yang sebanyak 276,4 juta orang di awal tahun 2023.

Mobile banking (m-banking) merupakan salah satu jasa di era modern yang dilakukan secara self service melalui sebuah aplikasi ponsel pintar. Perubahan teknologi ini mempermudah bank untuk memanjakan nasabah dengan solusi instan untuk nasabah melalui fasilitas *m-banking*. Layanan unggul diberikan kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan



kepuasan nasabah, untuk mencapai hal ini sangat penting memahami kebutuhan nasabah dan menemukan keinginan nasabah terhadap suatu produk atau layanan yang melebihi harapan nasabah. Nasabah akan puas terhadap layanan yang diberikan ketika mereka merasa bahwa layanan memiliki kualitas yang tinggi, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *m-banking* merupakan penentu kuat tingkat kepuasan nasabah.

Mobile banking adalah sebuah fitur atau fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* ada banyak yaitu berupa pembayaran, transfer, *history*, dan lain-lain. Penggunaan layanan jasa *mobile banking* pada telepon pintar memudahkan para nasabah bisa lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Hadirnya *mobile banking* di era sekarang memungkinkan dapat memberikan dampak positif dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan kegiatan jasa ke bank tanpa perlu datang langsung ke bank terdekat.

Di era *M-banking*, kepuasan nasabah sangat penting bagi kelangsungan dan pertumbuhan bank. *M-banking* menawarkan kemudahan yang belum pernah ada sebelumnya dalam mengelola transaksi perbankan, memungkinkan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan di mana saja dan kapan saja, hanya dengan menggunakan perangkat selulernya. Saat ini, semua bank menggunakan aplikasi *m-banking* sebagai alat yang memungkinkan nasabah melakukan bisnis lebih fleksibel dan di mana saja, namun masih banyak hal yang perlu dipertimbangkan dalam *m-banking*, seperti keamanan aplikasi, desain atau visualisasi, kenyamanan dan kesesuaian. Banyak bank yang tidak mengalami masalah pada program *m-banking* seperti arus data, masalah login, kesalahan transaksi dan lainnya.

Metode

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau objek penelitian. Sumber data primer yang digunakan adalah informasi yang diperoleh dari jawaban responden melalui pengisian kuisisioner. Peneliti menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada beberapa narasumber dan berhasil mendapatkan 15 jawaban dan mengambil 10 jawaban yang menurut kami relevan dengan pembahasan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengumpulkan data dan menganalisis keluhan dari pengguna *m-banking*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuisisioner yang dirancang secara khusus untuk mengeksplorasi keluhan pengguna secara detail. Kuisisioner tersebut terdiri dari pertanyaan terbuka yang memberikan kesempatan bagi responden untuk mengungkapkan pengalaman mereka secara bebas. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang keluhan pengguna *m-banking* dan memberikan wawasan yang kaya tentang tantangan yang dihadapi oleh pengguna.

Setelah data terkumpul, pendekatan dilakukan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari tanggapan responden. Tema-tema tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan rekomendasi dan saran bagi penyedia layanan *m-banking*. Analisis dan interpretasi data melibatkan pemahaman mendalam terhadap perspektif pengguna dan mempertimbangkan kompleksitas masalah yang dihadapi oleh mereka dalam penggunaan layanan *m-banking*.



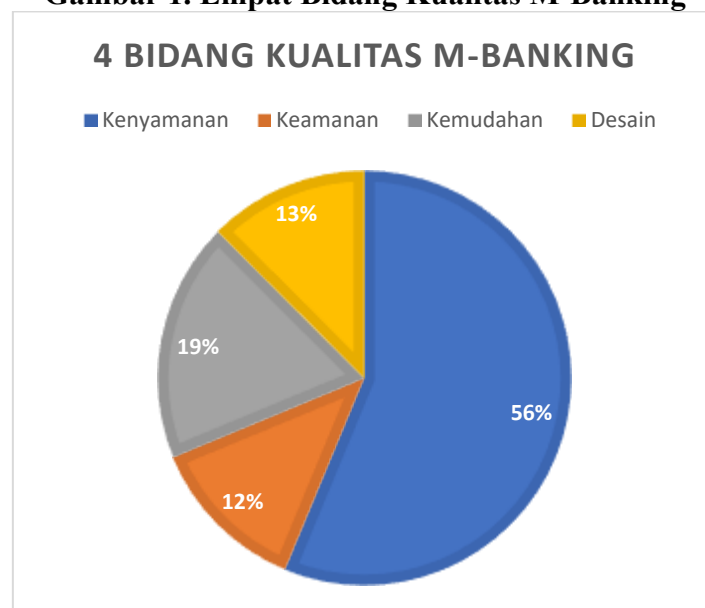
Hasil dan Pembahasan

Kami membuat dua pertanyaan mengenai tema kami yaitu jenis m-banking dan keluhan yang didapat, dari keluhan tersebut kami akan membuat sebuah saran dan solusi mengenai apa saja yang yang harus dilakukan perbankan dalam memaksimalkan jasa m-banking mereka, 10 jawaban yang kami ambil merupakan jawaban yang relevan mengenai 4 ukuran dimensi yang harus diperhatikan perbankan yaitu Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan, dan Desain.

Tabel 1. Data Keluhan Responden

| No Resp | M-Banking | Keluhan |
|---------|------------------|--|
| 1 | BNI Mobile | Error force close saat memulai aplikasi |
| 2 | BRIMO | Error jaringan sementara internet lancer |
| 3 | SeaBank | Saldo hilang |
| 4 | Livin by Mandiri | Customer service yang tidak responsive |
| 5 | Blu by BCA | Bug pada tampilan dan tidak responsive |
| 6 | Bank Jago | Tampilan sulit dipahami dan minim tutorial |
| 7 | BRIMO | Error force close |
| 8 | BNI Mobile | Error pada loading yang tidak responsive |
| 9 | BCA Mobile | Error saat pengecekan saldo |
| 10 | NeoBank | Error saat melakukan transfer |

Gambar 1. Empat Bidang Kualitas M-Banking



Berdasarkan sajian data penelitian diatas dapat dilihat bahwa semua bidang dikeluhkan oleh pengguna tetapi kenyamanan adalah bidang terbanyak yang dikeluhkan oleh pengguna m-banking (56%) diikuti oleh kemudahan (19%), desain (13%), dan Keamanan (12%) . Maka kami akan melakukan analisis deskriptif serta interpretasi hasil dengan cara memberikan pemahaman mandalam melalui saran dan solusi bagi perbankan untuk memaksimalkan m-banking mereka melalui 4 dimensi ukuran yaitu Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan, dan Desain.

Kenyamanan

Menyediakan akses *m-banking* yang stabil dan cepat tanpa gangguan teknis atau pemeliharaan yang berlebihan. Mengoptimalkan antarmuka pengguna aplikasi *m-banking* untuk memastikan pengalaman pengguna yang lancar dan intuitif. Menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan membantu untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan mereka dengan cepat.

Keamanan

Menerapkan teknologi keamanan yang canggih, seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor, untuk melindungi informasi sensitif nasabah dari ancaman keamanan cyber. Memberikan edukasi kepada nasabah tentang praktik keamanan yang baik dalam menggunakan *m-banking*, seperti menjaga kerahasiaan kata sandi dan menghindari akses *m-banking* melalui jaringan Wi-Fi publik yang tidak aman.

Kemudahan

Menyederhanakan proses transaksi dalam aplikasi *m-banking* untuk membuatnya lebih cepat dan mudah dipahami oleh nasabah. Mengintegrasikan fitur-fitur baru yang meningkatkan kemudahan penggunaan, seperti pengenalan wajah atau sidik jari untuk otentikasi masuk. Memberikan panduan yang jelas dan mudah diakses kepada nasabah tentang cara menggunakan fitur-fitur *m-banking* yang tersedia.

Desain

Merancang tata letak aplikasi *m-banking* yang bersih, terstruktur, dan mudah dinavigasi. Memperbarui tampilan visual dan grafis aplikasi *m-banking* agar lebih menarik dan menarik perhatian nasabah. Mengadopsi desain responsif yang memastikan aplikasi *m-banking* dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat mobile dan layar ukuran.

Kesimpulan

Kepuasan nasabah melalui layanan *m-banking* dapat diuraikan melalui empat bidang utama: kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan desain aplikasi. Berdasarkan hasil survei pengguna *m-banking* yang membuah hasil bahwa kenyamanan adalah bidang terbanyak yang dikeluhkan oleh pengguna *m-banking* (56%) diikuti oleh kemudahan (19%), desain (13%), dan Keamanan (12%).

Kenyamanan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Melalui layanan *m-banking*, nasabah dapat mengakses dan mengelola akun mereka kapan saja dan di mana saja tanpa harus berkunjung ke bank fisik. Kemampuan untuk melakukan transaksi finansial secara online memberikan kenyamanan ekstra bagi nasabah, terutama dalam situasi yang membutuhkan kecepatan dan fleksibilitas.

Keamanan adalah aspek yang tak terpisahkan dari layanan *m-banking*. Nasabah menginginkan jaminan bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka dilindungi dengan baik. Oleh karena itu, sistem keamanan *m-banking* harus dilengkapi dengan teknologi enkripsi yang kuat dan otentikasi dua faktor untuk mencegah akses yang tidak sah dan penipuan.

Kemudahan penggunaan juga menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan *m-banking*. Aplikasi *m-banking* haruslah dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami, sehingga memungkinkan nasabah untuk dengan cepat menavigasi dan menyelesaikan berbagai jenis transaksi tanpa kesulitan.



Desain aplikasi juga memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Desain yang menarik, estetika yang menyenangkan, dan fungsionalitas yang baik dapat meningkatkan kesan positif terhadap layanan *m-banking* dan memperkuat ikatan antara nasabah dengan bank mereka.

Dengan memperhatikan keempat aspek tersebut, bank dapat memastikan bahwa layanan *m-banking* mereka tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan dan aman bagi pengguna.

Berdasarkan kesimpulan yang sudah kami jabarkan, kami mengajak pembaca untuk lebih berpikir lebih dalam apakah *m-banking* yang kalian gunakan sudah memiliki kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan desain yang menurut anda puas? Maka dari itu penting dari sekarang untuk memilih jasa perbankan yang memiliki reputasi dan kepercayaan yang tinggi di kalangan masyarakat

Daftar Pustaka

- Adila, M. (2017). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan*
- .Andika Febrianta, D. I. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung Influence Of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca In Bandung.*
- Annisa Fitria, A. M. (2021). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. Jurnal Informatika Kesatuan.*
- Arry Dwi Handoko, R. (2020). *Pengaruh Keamanan, KEANDALAN DAN KEPUASAN Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking. Journal IMAGE.*
- Axel Hernandez, D. F. (n.d.). *It-Explore Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari.*
- Cynthia Anggraini Novitasari, A. S. (2021). *Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. Jurnal Teknologi dan Manajemen.*
- Debi Triyanti, R. F. (2021). *Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang). Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis.*
- Erina, N. (n.d.). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. Perbankan Syariah.*
- Fajar Akbar Hariansyah, N. W. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon.*
- Harish, I. N. (2017). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Ekonomi Bisnis.*
- Jhon Fernos, G. G. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Jurnal Pundi.*
- Khumaini Sabik, F. S. (2022). *Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking.*
- Kurniawati Hanif Astika, W. W. (n.d.). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified).*

- Marginingsih, R. (2020). *Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan.
- Mulyana, M. (2011). *CONSUMER BEHAVIOR Sukses Dengan Memahami Konsumen*.
- Putri Amalia, A. Z. (2022). *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)*.
- Rahmawati, C. K. (2020). *Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan.
- Rizal, S. (n.d.). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*. Ekonomi dan Manajemen Teknologi,.
- Setiawawn, H. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan,.
- Sitti Nur Khotijah, M. C. (2022). *Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking*. Islamic Economic and Finance Journal.
- Sri Nawangsari, R. W. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki – Depok)*. Management.