

PENERAPAN DIGITAL BANGKING DI BANK SYARIAH UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH

Olivia¹, Aisyah², Selvi³, Kamaruddin⁴

piapiayaa889@gmail.com¹, aisyahisyhaa@gmail.com², selvibinsultan@gmail.com³,
dr.kamaruddin46@gmail.com⁴

Uin Alauddin Makassar

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digitalisasi di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah di Indonesia, telah mengalami perubahan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah mobile banking (m-banking). Hal ini memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan dengan cepat dan efisien melalui perangkat selulernya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan mobile banking di PT Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan jasa dan pelayanan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi dokumen dan studi literatur.

Kata Kunci: M-Banking, Jasa, Layanan, Perbankan Syariah.

ABSTRACT

The development of digitalization technology in the banking sector, including Islamic banking in Indonesia, has undergone changes. One of the rapidly developing innovations is mobile banking (m-banking). This allows customers to access banking services quickly and efficiently through their mobile devices. The purpose of this study is to determine how the implementation of mobile banking at PT Bank Syariah Indonesia can improve the company's services and services. This study uses a document study and literature study approach.

Keywords: M-Banking, Services, Islamic Banking.

PENDAHULUAN

Tidak dapat disangkal bahwa teknologi informasi terus berkembang, memberikan kemampuan baru yang memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Perkembangan ini mencakup kemajuan infrastruktur teknologi informasi, yaitu perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), penyimpanan data (storage), teknologi komunikasi, dan kemampuan tenaga ahlinya. Kemajuan teknologi yang tak terbatas telah menghasilkan cara baru bagaimana manusia berperilaku, dan teknologi informasi sekarang menjadi bagian dari gaya hidup manusia di seluruh dunia. Banyak aspek kehidupan, termasuk sosial, budaya, ekonomi, dan bisnis, dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992, bank adalah suatu badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Yasman & Afriyeni, 2019). Menurut A. Abdurrachman bank dapat didefinisikan sebagai berikut: Bank adalah lembaga keuangan yang menyediakan berbagai macam layanan, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan uang, menjaga uang, menyimpan barang berharga, dan membiayai bisnis (Ummah, 2019). Ada dua kategori perbankan di Indonesia. Yang pertama adalah perbankan konvensional, yang memiliki sistem yang didasarkan pada Undang-Undang Dasar, dan yang kedua adalah perbankan syariah, yang memiliki sistem yang didasarkan pada prinsip Islam. Bank syariah secara umum dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya menyediakan jasa penyimpanan, peminjaman, dan pembayaran. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam,

dengan mengacu pada ketentuan Al-Quran dan Hadits. Oleh karena itu, operasional perbankan syariah harus mampu menghindari unsur riba dan kegiatan yang bertentangan dengan syariah Islam.

Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash (Purba et al., 2023). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018), M-banking adalah aplikasi yang diluncurkan perbankan mobile untuk memberikan inovasi pelayanan kepada pelanggannya dengan memungkinkan berbagai transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui ponsel (Sihotang & Hudi, 2023). Dengan menggunakan mobile banking, pelanggan dalam hal ini tidak hanya dapat menyimpan dan mengirim uang; mereka juga dapat setor dan tarik tunai, membayar tagihan, transfer, membeli pulsa dan data, meningkatkan dompet digital, membeli token listrik, dan menggunakan fitur lain-lain.

Berdasarkan lembaga survei Populix (goodstats.id), layanan mobile banking terpopuler di Indonesia per Mei 2024, Sebanyak 40% responden memilih BCA Mobile sebagai mobile banking paling diminati, baik dari segi interface dan fitur-fitur yang tersedia. Mobile banking terpopuler kedua dipegang oleh BRImo, dengan perolehan 27%. BRImo merupakan layanan perbankan digital dari PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) yang pertama kali diluncurkan pada Februari 2019 lalu. Posisi ketiga dipegang oleh Livin by Mandiri, dengan total 15%, disusul oleh BNI Mobile Banking dengan 10%, BSI Mobile dengan 5% 7,1 juta pengguna, Octo Mobile dengan 2%, dan BTN Mobile dengan 1%. Dan hingga saat ini setiap perbankan meningkatkan layanan pada mobile banking dengan tujuan mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi. Terdapat beberapa faktor alasan yang melatar belakangi nasabah dalam menggunakan mobile banking untuk aktifitas keuangan di era digital terdiri dari penggunaan M-banking yang praktis 86%, efisien waktu 85%, mudah digunakan 82%, mudah melacak transaksi finansial 76%, lebih nyaman 70%, banyak fitur 57%, terintegrasi dengan ecommerce 77%, terintegrasi dengan e-wallet 81%, lebih nyaman 60%, direkomendasikan keluarga atau teman 25%.

Perkembangan teknologi informasi yang terus meningkat telah memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas. Oleh karena itu, bank Syariah Indonesia adalah salah satu perusahaan perbankan yang juga menawarkan layanan perbankan mobile dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Bank Syariah Indonesia merilis BSI Mobile Banking pada 1 Februari 2021 dan hingga saat ini telah terdapat fitur layanan buka rekening tabungan baru, transfer, pencairan mutasi rekening, pembelian Pulsa, Token Listrik, melakukan pembayaran e-commerce pembayaran tagihan, setor dan tarik tunai, Top up dompet digital, cek saldo tabungan, cek transaksi, QR Pedagang, dan fitur layanan lainnya..

METODOLOGI

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara, Penelitian Perpustakaan (Library Research) yaitu dengan pengumpulan data melalui cara mempelajari teori-teori dari buku yang ada hubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas. Metode analisa data yang digunakan adalah metode kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif dimana merincikan data secara sistematis dari informasi yang didapat kemudian dihubungkan dengan penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat perbankan semakin meningkatkan layanannya dengan mendirikan mobile banking. M-banking telah menjadi

sebuah inovasi yang mendukung perkembangan modern, tidak hanya dari segi kemudahan, namun juga membawa dampak baik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia mengikuti perkembangan zaman dengan mengeluarkan mobile banking yang diberi nama BSI Mobile dengan tujuan, memudahkan masyarakat dalam memperbaiki keuangan pribadinya dan lebih berhati-hati dalam membelanjakan uangnya. Berbagai macam fitur BSI Mobile yang disediakan untuk meningkatkan jasa dan layanan pada nasabah sebagai berikut ini :

1. Informasi Rekening

Melalui fitur ini, Pengguna dapat melihat informasi transaksi rekening seperti jumlah saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi, dan registrasi E-Statement.

2. Transfer

Menurut Malayu Hasibuan “Transfer adalah pengiriman uang antar kota atau antar negara yang dilakukan melalui bank” Menu transfer memfasilitasi pengguna untuk mengirim uang antar rekening BSI atau rekening bank lain baik transfer online maupun transfer Sistem Kliring Nasional (SKN). Selain itu, BSI juga mendukung transaksi via QRIS.

3. Pembayaran

Menurut Handayani, pembayaran adalah suatu tindakan menukarkan sesuatu (uang/barang) dengan maksud dan tujuan yang sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi pembayaran seperti: PLN Postpaid, PLN Taglis, Layanan internet dan TV kabel, seperti Indihome, MNC/Indo/Oke Vision, Transvision, MNC Play, CBN, Net1, dan My Republic, Biaya akademik/Pendidikan, Tiket, Asuransi, E-commerce, Berbagai Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Multi Payment, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card, Halal Indonesia, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Thru Bills.

4. Pembelian

Menu pembelian menawarkan berbagai fasilitas transaksi bagi nasabahnya, yakni meliputi jenis pembelian Voucher HP, PLN Prepaid, E-money, Paket Data, TOP UP, Streaming Video & Musik, Aqiqah, SBN, Kartu Debit OTP, dan Voucher Google Play.

5. Layanan Islami

Menu layanan islami menyediakan pada BSI Mobile menyediakan beberapa pilihan, yaitu : Juz Amma, Juz Amma Per Ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Dan Kalkulator Qurban.

6. Berbagai- Ziswaf

Bank Syariah Indonesia memberikan sarana bagi nasabahnya yang ingin melakukan berbagai jenis donasi seperti Zakat, Infaq, Wakaf, Donasi Anak Yatim, Donasi Peduli Palestina, Sedekah Makan Gratis (Jum'at Berkah), Bantuan Kemanusiaan, Sedekah Qur'an Untuk Teman Tuli, Sedekah Air Untuk Indonesia Timur, Bantuan Pendidikan Hafidz Quran, Gerakan Infaq Beras, Bantuan Untuk Da'i Tangguh Pelosok Nusantara, Sedekah Quran Untuk Orang Tua, Peduli Pendidikan Dhuafa, Fidyah, Rumah Zakat, Human Initiative, dan Kalkulator Zakat.

7. E-mas

Bagi nasabah BSI yang tertarik untuk berinvestasi emas online melalui e-mas, BSI Mobile juga telah menambahkan fitur ini pada aplikasinya. Sehingga pengguna dapat Membeli Emas, Menggadaikan Emas, dan Menjual Emas.

8. Favorit

Walaupun bentuk transaksi pada BSI Mobile sangat beragam, dilihat dari beberapa fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi BSI Mobile, tetapi tidak semua fitur yang ada

selalu digunakan oleh para nasabah pengguna BSI Mobile, ada beberapa fitur yang sering digunakan oleh nasabah ada pula yang jarang mereka akses.

9. Tarik Tunai

Tarik tunai, fitur ini adalah layanan terbaru yang dimiliki BSI Mobile yang mempunyai fungsi untuk melakukan penarikan uang tunai di rekening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM. Untuk membuka Rekening di BSI Mobile atau aktivasi terdapat dua cara, yakni datang ke kantor cabang BSI terdekat dan juga secara online dengan mendownload aplikasi BSI Mobile di Playstore dan Appstore. Setelah mendownload buka aplikasi BSI Mobile dan pilih “Buka Rekening” tetapi syarat untuk membuka rekening secara online, sebelumnya tidak pernah membuat rekening syariah baik BRI Syariah, BNI Syariah maupun Mandiri Syariah.

KESIMPULAN

Penerapan digital banking di Bank Syariah dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pelayanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Digital banking juga meningkatkan keamanan transaksi dan proteksi data nasabah. Dengan demikian, Bank Syariah dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan daya saing di pasar perbankan.

Untuk mengoptimalkan penerapan digital banking, Bank Syariah perlu mengembangkan infrastruktur digital yang kuat dan aman, meningkatkan kesadaran dan literasi digital nasabah, serta mengintegrasikan produk dan layanan syariah dengan teknologi digital. Selain itu, perlu dilakukan pengawasan dan pengendalian risiko untuk menjaga keamanan dan privasi data nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Di, Perbankan, and Bank Syariah, ‘TECHNOLOGICAL INNOVATION IN NATURAL RESOURCE’, November, 2024, 7793–7800
- Jannah, Izma Fadlun, Inayatillah Djakfar, and Azimah Dianah, ‘Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh’, *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2.1 (2020), 1 <<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>>
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo, ‘Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank’, *Inovator*, 7.1 (2018), 14 <<https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>>
- Nugraha, Muhammad Agung Nugraha, Norvadewi Norvadewi, and Yovanda Noni, ‘Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Samarinda’, *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1.3 (2024), 314–21 <<https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.628>>
- Rosidi, Ach, ‘Implementasi Digital Banking Perbankan Syariah Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Di Era Pandemi Covid-19’, *Kabilah: Journal of Social Community Terakreditasi*, 8.14 (2023), 82–94