



PERAN *DIGITAL BANKING* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH KREDIT (STUDI KASUS PT.BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH)

Asti Marlina dan Fanny Humairah

Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ibn Khaldun
asti@uika-bogor.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat. Hampir semua aspek kehidupan menggunakan teknologi. Begitu pula dalam dunia perbankan. Era digital telah mengubah pola bisnis di area perbankan. Kemudahan teknologi yang digunakan diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi yang dikenal dengan digital banking. Digital banking merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah demi mewujudkan ekonomi digital seperti yang dicita-citakan dengan banyaknya produk baru yang dikeluarkan oleh perbankan melalui teknologi yang mungkin mempermudah transaksi nasabah. Hal ini diharapkan akan memberi kepuasan kepada nasabah dan nasabah menjadi loyal serta tidak mudah berpindah ke bank lain. Terlebih saat ini salah satu kebutuhan nasabah dalam penggunaan kredit cukup tinggi dan sekarang pemberian kredit tersebut sudah bisa didapatkan melalui aplikasi-aplikasi e-commerce dan layanan teknologi yang dimiliki bank lah yang akan mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran tersebut. Tidak terkecuali di BTN Syariah cabang Bogor. Berdasarkan hasil analisa deskriptif kepuasan nasabah atas layanan digital banking BTN Syariah, didapati jumlah dengan rata-rata 3,55 dari hasil ini nasabah masuk kedalam kategori setuju atas adanya layanan digital banking ini karena nasabah cukup merasa puas dan terbantu. Dari segi usia para pengguna layanan ini banyak terdapat pada rentang usia 31-50 tahun dan nasabah laki laki lah yang dominan, khususnya dalam menggunakan layanan E-Banking. Walaupun saat ini sudah mencapai 50% nasabah merasa puas dengan layanan yang telah diberikan, namun pihak perbankan harus tetap meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanannya.

Kata kunci : *Digital banking, kredit, kepuasan.*

Pendahuluan

Latar Belakang

Kini masyarakat luas terutama yang hidup dipertanian atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata bank bahkan sebagian besar masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa karena telah menjadi salah satu kebutuhan dalam layanan transaksi sehari-hari.

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat dan kompetitif dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju. Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan keuangan pada masyarakat luas, mempunyai fungsi pokok sebagai agen pembangunan yang

menjadi salah satu faktor pendukung perkembangan dunia usaha.

Tidak bisa dihindari kemajuan zaman selalu diikuti kemajuan teknologi yang semakin pesat, dari kemajuan teknologi ini keperluan atau kebutuhan manusia semakin menuntut semuanya serba cepat dan mudah. Hal ini juga membuat gaya hidup manusia menjadi tidak bisa terlepas dari perangkat yang serba elektronik. Kini hampir semua perusahaan-perusahaan sudah menggunakan bantuan teknologi tidak terkecuali dunia perbankan, bank-bank berusaha menawarkan layanan dengan akses kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi dengan teknologi yang disebut *digital banking*.

Dengan adanya kemajuan di bidang *digital banking* ini nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja dengan cepat dan mudah selama ada layanan jaringan data untuk mengakses *realtime* 24 jam, sehingga dapat meningkatkan lagi volume transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut. Perkembangan yang demikian pesat ini sangat mendukung kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan kepada nasabah serta berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu menarik minat para nasabahnya bahkan dapat membangun kepercayaan publik. Belakangan ini, peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Karena jika dilihat dari segi produk banyak bank yang menawarkan produk yang tidak berbeda jauh, maka dari itu untuk membedakan bank satu dengan yang lainnya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Ada pendapat yang mengatakan di Indonesia semakin banyak cabang bank tersebut maka semakin besar pula bank itu. Namun di era digital seperti ini maka yang lebih utama bukanlah kuantitas dari cabang

tersebut yang menjadi fokus melainkan bagaimana kualitas dan kinerja baik sumber daya manusia nya maupun kemudahan teknologi yang digunakan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga tetap loyal dan tidak berpindah ke bank lain.

Sehingga banyak bermunculan perusahaan yang menerapkan strategi *e-commerce* untuk menghadapi persaingan dengan perusahaan lain. Dengan pertumbuhan internet, sangat memungkinkan bank memberikan pelayanan dengan sistem online kepada para nasabahnya. Penting nya perbankan online merupakan salah satu rencana dari *e-commerce*, seperti mulai diterapkan pada seluruh bank-bank di Indonesia yaitu salah satu layanan online yang sangat penting bernama *E-Banking* karena dengan perkembangan teknologi inilah banyak memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bank salah satunya memberikan kemudahan transaksi dan informasi untuk nasabah di era digital.

Terlebih saat ini salah satu kebutuhan nasabah dalam penggunaan kredit cukup tinggi dan sekarang pemberian kredit tersebut sudah bisa didapatkan melalui aplikasi-aplikasi *e-commerce* dan layanan teknologi yang dimiliki bank lah yang akan mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran tersebut

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penulis membatasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa yang dimaksud dengan *digital banking* pada PT.Bank Tabungan Negara Syariah?
2. Bagaimana peran *digital banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT.Bank Tabungan Negara Syariah ?
3. Apa saja kekurangan dan kelebihan sistem *digital banking* untuk nasabah PT.Bank Tabungan Negara Syariah ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengertian *Digital Banking* pada PT.Bank Tabungan Negara Syariah.
2. Untuk mengetahui peran *Digital Banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT.Bank Tabungan Negara Syariah.
3. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan sistem *Digital Banking* yang dirasakan oleh nasabah PT.Bank Tabungan Negara Syariah.

Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Hasil karya ilmiah ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pimpinan perusahaan atau bank dalam rangka pengambilan langkah-

langkah kebijakan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat profabilitas pada masa sekarang dan masa yang akan datang.

b. Bagi Penulis

Karya ilmiah ini merupakan media untuk memecahkan masalah secara ilmiah dan memberikan sumbangan pemikiran berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah.

c. Bagi pihak lain

Diharapkan hasil karya ilmiah ini dapat menambah referensi. Informasi dan wawasan untuk penelitian lebih lanjut atau sebagai bahan kepustakaan serta sumber pengetahuan.

Kajian Teori

Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat serta memberikan jasa bank lain (Pemasaran Bank Kasmir, SE.,MM. : 2010)

Bank adalah badan usaha kekayaan terutama didalam bentuk asset keuangan (*financial assets*) dan juga bermotifkan profit serta sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja (Drs. H. Malayu S.P.Hasibuan)

1. Produk Pinjaman

a. Pengertian

Kredit berasal dari kata *credare* yaitu bahasa Italia yang artinya percaya, jadi orang yang mendapat kredit dari bank berarti orang tersebut dipercaya oleh bank untuk diberikan pinjaman.

Menurut Undang-Undang No 7 1998 menyatakan bahwa Kredit ialah suatu penyediaan tagihan dan uang yang bisa disamakan yang berdasarkan dengan kesepakatan atau persetujuan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lainnya dan untuk mewajibkan peminjam untuk melunasi hutangnya dengan jumlah

bunga, imbalan atau bagi hasilnya dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

Menurut Kasmir; 85, Kredit merupakan uang atau tagihan yang nilainya diukur dengan uang, misalnya bank membiayai kredit untuk pembelian rumah atau mobil. Kemudian adanya kesepakatan antara bank (kreditur) dan nasabah (debitur), bahwa mereka sepakat sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Dalam perjanjian kredit tercakup hak dan kewajiban masing – masing pihak, termasuk jangka waktu serta bunga yang ditetapkan bersama. Demikian pula dengan masalah sanksi apabila debitur ingkar janji terhadap perjanjian yang telah dibuat bersama.

Menurut Rivai (2004:4), kredit adalah penyerahan barang, jasa, atau uang dari satu pihak (kreditur atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak.

Digital Banking

Di Indonesia, *digital banking* disebut dengan istilah layanan perbankan digital

diartikan sebagai layanan perbankan melalui kantor bank dengan mempergunakan sarana elektronik / digital yang dimiliki bank, dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank tersebut memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening termasuk memperoleh informasi lain diluar produk perbankan antara lain *financial advisor* (saran dan pendapat keuangan), investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya.

Manfaat Digital Banking

Manfaat yang dapat dirasakan dengan adanya *digital banking* adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Mobilitas

Dengan adanya *digital banking*, urusan perbankan bukan lagi hal yang sulit, berbagai fitur telah dihadirkan sehingga tidak ada lagi waktu yang terpotong untuk pergi ke bank, mobilitas dan kegiatan kita dapat dinikmati sepenuhnya.

2. Memperbesar Kesempatan

Beralihnya kebiasaan belanja tradisional menjadi *online shopping* menjadi salah satu alasan *digital banking* sangat membantu.

3. Mudah dan Praktis

Tujuan utama adanya *digital banking* adalah memberikan kemudahan dan pengalaman menyenangkan bagi nasabah. Dengan berbagai fiturnya yang hanya dengan melakukan instalasi aplikasi ponsel kini transaksi perbankan dapat dilakukan dengan praktis.

Tidak lupa *digital banking* juga telah disiapkan untuk dapat digunakan oleh segala usia dengan memberikan layanan perbankan yang baik, mudah dan cepat.

4. Ramah Lingkungan

Selain menghadirkan kemudahan, inovasi juga berusaha untuk memberikan nilai lebih tentunya. Banyaknya nasabah suatu bank seimbang dengan banyaknya jumlah kertas yang digunakan oleh berbagai dokumen yang disediakan tiap kali bertransaksi.

Fasilitas Digital Banking

1. E-Loan

E-loan merupakan layanan yang digunakan oleh para pegawai staff kredit khususnya *Financing Administration* berupa sistem dalam pemberian kredit pemilikan rumah yang baru diajukan oleh nasabah.

2. E-Coll

E-coll atau *Elektronik Collection* merupakan suatu sistem yang digunakan oleh para pegawai unit collection guna memonitoring kinerjanya setiap hari, fungsi sistem ini sebagai salah satu sarana untuk melihat laporan pembiayaan para nasabah dibank tersebut untuk nantinya dilakukan penagihan kepada nasabah yang bermasalah atas pembiayaannya.

3. E-Commerce

Secara umum *E-commerce* (perdagangan online) merupakan aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan penjualan, pembelian dan pemasaran barang/jasa atau transmisi dana/data melalui jaringan elektronik terutama internet.

Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk / jasa layanan yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran (2017:177), mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Engel, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja produk / jasa yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi tersebut tidak memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari

pelanggan dapat terpenuhi sehingga akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Pembahasan

Peran digital banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah BTN Syariah

Berdasarkan kuisisioner kepuasan nasabah dari 100 orang responden karyawan Universitas Ibn

Khandun Bogor di dapat hasil seperti dibawah ini:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1

Jenis Kelamin	Responden	Jumlah Pengguna	%
L	54	46	46%
P	46	31	31%
Jumlah	100	77	77%

Bahwa dari 54 orang responden laki-laki dan 46 orang responden perempuan, dari data tersebut hanya 77% pengguna *digital banking*

yang didominasi oleh nasabah laki laki sebesar 46% dan 31% nasabah perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Tabel 3.2

Usia	Responden	Jumlah Pengguna	%
20-30 tahun	32	29	29%
31-50 tahun	50	37	37%
50-70 tahun	28	11	11%
Jumlah	100	77	77%

Dari 100 orang responden tersebut, dilihat dari segi usia didapati nasabah yang lebih dominan menggunakan layanan digital banking berada

dikalangan usia 31-50 tahun dengan presentase 37%.

c. Berdasarkan Jawaban

Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden atas Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan Digital Banking BTN Syariah.

Tabel 3.3

PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN					JUMLAH RESPONDEN	JUMLAH JAWABAN	RATA-RATA
	STS 1	TS 2	R 3	S 4	SS 5			
1	0	5	23	42	30	100	397	3,97
2	7	11	15	51	26	100	408	4,08
3	6	17	21	37	20	100	351	3,51
4	3	10	21	44	22	100	372	3,72
5	7	18	31	40	4	100	310	3,1
6	10	29	26	27	7	100	289	2,89
JUMLAH	33	90	137	261	109	600	2127	3,55

Keterangan :

- 1 - 1,80 : Sangat Tidak Setuju
- 1,80 - 2,60 : Tidak Setuju
- 2,60 - 3,40 : Ragu-ragu
- 3,40 - 4,20 : Setuju
- 4,20 - 5,00 : Sangat Setuju

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa pengguna layanan *digital banking* yang ada di BTN Syariah khususnya di Universitas Ibn Khaldun Bogor berjumlah 100 orang responden rata-rata 3,55. Jumlah tersebut masuk dalam kategori setuju, sehingga nasabah yang telah menggunakan *digital banking* dianggap merasa puas dengan kinerja dan layanan yang telah diberikan oleh BTN Syariah selama ini. Kegiatan transaksi para nasabah terbantu dengan adanya layanan ini sehingga menjadi lebih efektif dan efisien baik tenaga maupun waktu.

1.1 Kekurangan dan kelebihan sistem Digital Banking BTN Syariah

1. Kekurangan Sistem *Digital Banking*
 Beberapa layanan digital yang telah digunakan oleh BTN Syariah

belum sepenuhnya dapat digunakan secara optimal. Kekurangan sistem *digital banking* ini bisa dilihat dari penggunaan layanan BTN Syariah yaitu sebagai berikut :

- a. Penggunaan *M-banking* BTN Syariah masih terbatas, sistem ini belum bisa digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran seperti tagihan listrik, air, cicilan kredit kendaraan.
- b. Dalam fitur pembelian pulsa pun hanya bisa dilakukan oleh pengguna TELKOMSEL saja.
- c. *Server* masih sering mengalami *down* sehingga sistem menjadi *offline*.
- d. Transaksi pembayaran via BTN Syariah dalam layanan *e-*

- commerce* masih belum tersedia.
 - e. Pada aplikasi BTN Digital Solution masih banyak titik lokasi kantor cabang yang kurang akurat.
 - f. Seringkali kesulitan untuk login pada aplikasi BTN Properti.
2. Kelebihan Sistem *Digital Banking*
- Dengan adanya layanan *digital banking*, hal ini dapat membantu dan memberi kemudahan kepada nasabah dalam setiap transaksinya yaitu meliputi :
- a. Transaksi dapat dilakukan dimana saja secara *realtime online*.
 - b. Kegiatan transaksi lebih menghemat waktu
 - c. Dapat diakses setiap hari 24 jam
 - d. Semua fitur tersedia dalam satu kali klik
 - e. Tidak ada biaya tambahan dalam menggunakannya
 - f. Simple, dengan tampilan sederhana dapat digunakan siapa saja
 - g. Memudahkan nasabah saat bertransaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang BTN Syariah terdekat.
 - h. Informasi khususnya mengenai properti lebih mudah didapat
 - i. ATM Bank BTN sudah bergabung sebagai member Link, ATM Bersama, Prima dan ALTO

Kesimpulan

1. *Digital banking* merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah transaksi nasabah sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Layanan ini hadir untuk menjawab gaya hidup modern masyarakat dan keluarga milenial yang selalu menggunakan layanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Layanan ini sudah diwujudkan dengan terciptanya BTN Digital Solution.
 2. Berdasarkan hasil analisa deskriptif kepuasan nasabah atas layanan *digital banking* BTN Syariah, didapati jumlah dengan rata-rata 3,55 dari hasil ini nasabah masuk kedalam kategori setuju atas adanya layanan *digital banking* ini karena nasabah cukup merasa puas dan terbantu.
- Dari segi usia para pengguna layanan ini banyak terdapat pada rentang usia 31-50 tahun dan nasabah laki laki lah yang dominan, khususnya dalam menggunakan layanan *E-Banking*. Walaupun saat ini sudah mencapai 50% nasabah merasa puas dengan layanan yang telah diberikan, namun pihak perbankan harus tetap meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanannya.
3. Selain dapat membantu transaksi nasabah menjadi lebih efektif dan efisien layanan digital ini masih memiliki kekurangan pada sistemnya seperti :
 1. Seringkali sistem mengalami *offline* ketika *server down*
 2. Kurangnya fitur pembayaran *online* dan *e-commerce*

Daftar Pustaka

Sumber Buku :

Kasmir, Dr. 2010. Pemasaran Bank (edisi revisi). Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir, Dr. (edisi revisi). 2014. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Rajawali Pers.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas Jilid 1). PT INDEKS

Sumber Internet :

<https://www.digitaltrainingcenter.id/peran-digital-banking-untuk-konsumen/>

(Diakses 09 Mei 2018, 11:26)

<http://www.btn.co.id/corporate/BTN-Info/Tentang-Kami/Visi-Misi>

(Di akses 23 Juni 2018, 16:53)

<http://www.btn.co.id/corporate/BTN-Info/Tentang-Kami/Struktur-Organisasi>

(Di akses 23 Juni 2018, 16:55)

<http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>

(Di akses 23 Juni 2018, 19:08)

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/15/051617226/btn-syariah-luncurkan-aplikasi-perbankan-digital-khusus-santri>.

(Di akses 23 Juni 2018, 19:19)

<https://fayruzahma.wordpress.com/2017/03/07/ragam-layanan-perbankan-digital-di-indonesia/>

(Di akses 10 mei 2018, 11:32)