

PEMANFAATAN MOBILE BANKING SERTA INTERNET BANKING PADA MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG TANGERANG BSD

Alida Wahyuni¹⁾, Eriana Dinda Putyri²⁾

^{1,2}Prodi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Alida Wahyuni, alidawahyuni0108@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

Covid-19 pandemic has an impact on all sectors, including the banking sector. Especially in banking customer transaction services due to the Large-Scale Social Restrictions (PSBB) implemented by the Indonesian government. Mobile Banking and Internet Banking are facilities that can facilitate banking transactions. Customers do not need to visit branch offices or ATMs to make transactions such as fund transfers, balance checks, account mutation checks, or payments. Only by using smartphones or computer devices, customers can easily and comfortably make transactions during the pandemic. Mobile banking is one of the bank services that are in great demand by customers because this service enables bank customers to perform banking transactions via smartphones. Mandiri Syariah Mobile (MSM), an application provided by the Bank to provide banking services to customers through the Bank's electronic distribution channels to access accounts held by customers at the Bank through a communication network using a cellular phone or tablet computer.

Keywords: banking, internet, mobile, covid-19 pandemic

Abstrak

Pandemi Covid-19 berdampak pada semua sektor, termasuk sektor perbankan. Terutama pada layanan transaksi nasabah perbankan karena adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia. Mobile Banking maupun Internet Banking merupakan sarana yang dapat mempermudah transaksi perbankan. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, cek saldo, cek mutasi rekening, maupun pembayaran. Hanya dengan menggunakan smartphone, maupun perangkat komputer nasabah dapat dengan mudah dan nyaman bertransaksi selama masa pandemi. Mobile banking merupakan salah satu layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah bank mampu melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Mandiri Syariah Mobile (MSM), aplikasi yang disediakan oleh Bank untuk memberikan layanan perbankan kepada nasabah melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

Kata Kunci : perbankan, internet, mobile, covid-19

A. PENDAHULUAN

Penyebaran Wabah virus corona (Covid-19) mendunia di awal tahun 2020. Setelah diumumkan oleh WHO sebagai pandemi, penyebarannya makin cepat dan meluas di berbagai negara termasuk Indonesia. Akibatnya nasabah perbankan tidak bisa datang ke bank untuk melakukan transaksi secara langsung.

Oleh karena itu bank harus mengoptimalkan teknologi yang ada untuk memberi kemudahan kepada nasabahnya, untuk melakukan transaksi perbankan. Contoh teknologi tersebut diantaranya, *SMS Banking*, *Mobile Banking* ataupun *Internet Banking* maupun Layanan Digital lainnya.

Namun biasanya sering timbul kendala dalam pengoperasian layanan digital tersebut. Misalnya nasabah yang masih belum terbiasa dengan perangkat layanan digital. Dibeberapa daerah bahkan ada nasabah yang masih belum memiliki perangkat teknologi yang memadai.

Untuk mengatasi masalah pelayanan perbankan tersebut Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang BSD memiliki komitmen untuk selalu optimal melayani nasabahnya. Bank Syariah Mandiri memiliki perangkat pelayanan nasabah dengan menggunakan fasilitas teknologi *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Tangerang BSD, dibuka dan diresmikan pada tanggal 02 Febuari 2002. Saat ini Bank Syaiah Mandiri sudah memiliki kantor cabang di daerah Tangerang dan sekitarnya dan telah memberikan pelayanan terbaik kepada Nasabahnya.

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997- 1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan

masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Menurut Bank Indonesia (2004), "*Internet Banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan *Internet Banking* dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu Informasional Internet Banking, Komunikatif Internet Banking, dan Transaksional Internet Banking.

Fungsi I-Banking layaknya sebuah ATM (kecuali fitur tarik tunai tidak dapat digunakan pada Internet Banking). Tetapi jelas bahwa I-Banking memudahkan nasabah karena tidak perlu pergi untuk mendatangi mesin ATM untuk melakukan transaksi.

Sejumlah fitur yang ditawarkan I-Banking pada umumnya, antara lain:

1. Informasi rekening dan kartu kredit, yang mencakup saldo terakhir, histori transaksi, maupun daftar rekening, termasuk rekening giro, deposito, tabungan rencana, dan lain-lain.
2. Transfer dana, baik antar rekening bank yang bersangkutan maupun antar bank. Fitur ini juga mencakup transfer terjadwal.
3. Pembayaran, baik pembayaran tagihan listrik, telepon, kartu kredit, asuransi, sampai e-commerce.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang BSD, Hingga saat ini telah memiliki beberapa kantor cabang di daerah Tangerang dan sekitarnya dan telah memberikan pelayanan terbaik kepada Nasabahnya.

Penelitian dilakukan dengan cara observasi langsung dan penyebaran kuisioner kepada beberapa nasabah yang dijadikan responden, penyebaran kuisioner dilakukan dalam beberapa hari kerja dan dianalisa jawabannya sesuai dengan teori yang ada sehingga dapat diambil kesimpulan dari jawaban responden tersebut.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Internet Banking adalah layanan melalui saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki Nasabah perorangan maupun Perusahaan melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada komputer atau perangkat lainnya yang dimungkinkan untuk mengakses internet.

Karakteristik Layanan Internet Banking, yaitu sebagai berikut :

1. Produk BSM Net Banking (BNB) adalah layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet banking ke alamat <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id/cms/> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi BSM Net, transfer antar rekening BSM, transfer antar Bank secara online dan real time, transfer SKN (kliring) dan RTGS, transfer tunai (PT Pos), pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa handphone dan pembelian Token serta transaksi lainnya.
2. Pendaftaran layanan Internet Banking dapat dilakukan melalui Area/Branch Office/Cash Outlet BSM terdekat.
3. Limit standar nasabah perorangan sampai dengan Rp 250 juta
4. Limit standar nasabah perusahaan maksimal sampai dengan Rp 1 miliar

Manfaat menggunakan Internet Banking ialah sebagai berikut :

1. *Fee based income*, sepenuhnya untuk cabang fee transaksi
2. Potensi *funding* dan *cross selling*
3. *Customer retention / acquisition*

Kelebihan dan Kekurangan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri KC Tangerang BSD

Kelebihan yang terdapat difitur aplikasi Mandiri Syariah Mobile (MSM) lebih lengkap dibanding Mobile Banking yang terdapat di Bank lain, yaitu:

1. Memiliki fitur tambahan diantaranya waktu shalat, al- qur'an, doa-doa, arah kiblat.
2. Tampilan yang berada di MSM lebih baik atau lebih kekinian.

Kekurangan, yang terdapat difitur aplikasi Mandiri Syariah Mobile (MSM) yaitu:

1. MSM sering update yang mengakibatkan beberapa transaksi ada yang pending.
2. Untuk melakukan registrasi kita harus beberapa kali login yang dikarenakan hanya beberapa floveder yang bisa registrasi di MSM.

Kelebihan dan Kekurangan Internet Banking pada PT Bank Syariah Mandiri KC Tangerang BSD

Kelebihan dari Mandiri Syariah Net Banking diantaranya, Memiliki fitur – fitur tambahan yang baru yaitu :

1. Captcha (anti-spam methods)
2. Registrasi BSM Token untuk nasabah baru
3. Aktivasi BSM Token untuk nasabah lama/eksisting
4. Request token
5. Blokir BSM Net nasabah di Cabang
6. Blokir BSM Net nasabah di Call Center
7. Buka blokir BSM Net nasabah di Cabang
8. Update nomor ponsel nasabah penerima BSM Token

Kekurangannya dari Mandiri Syariah Net Banking, yaitu :

1. Mandiri Syariah Net Banking sering melakukan update atau pembaharuan aplikasi yang mengakibatkan beberapa transaksi ada yang pending.
2. Untuk melakukan registrasi kita harus beberapa kali login yang dikarenakan hanya beberapa provider yang bisa

registrasi di Mandiri Syariah Net Banking.

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Mobile Banking dan Internet Banking pada masa pandemi covid-19 pada PT Bank Syariah Mandiri KC Tangerang BSD

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan, berikut merupakan beberapa hasil yang telah didapat, yaitu sebagai berikut :

1. “Apakah nasabah tetap datang ke bank walaupun sedang ada pandemi covid-19?”

Berdasarkan data dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar nasabah lebih memilih untuk tidak datang ke bank pada saat pandemi. Meskipun begitu, ada beberapa nasabah yang memilih untuk tetap datang bertransaksi langsung di bank tetapi dengan menjakankan protokol kesehatan yang ada atau yang diterapkan oleh bank untuk ikut dalam upaya menekan pertumbuhan covid-19.

2. “Apakah nasabah lebih senang menggunakan mobile banking atau internet banking dalam bertransaksi perbankan?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar nasabah merasa lebih senang bertransaksi secara online pada saat masa pandemi covid-19 dibandingkan bertransaksi secara langsung ke bank.

3. “Apakah mobile banking atau internet banking membantu nasabah pada saat pandemi?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa nasabah merasa mobile banking atau internet banking sangat membantu transaksi perbankan nasabah disaat pandemi covid-19, karena pada dasarnya tujuan mobile banking atau internet banking memang untuk mempermudah dan mempercepat transaksi nasabah, maka disaat pandemic covid seperti sekarang ini, maka internet

banking atau mobile banking sangat membantu transaksi nasabah.

4. “Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank karena sudah memiliki aplikasi mobile banking maupun internet banking?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar nasabah berpikir untuk tidak perlu lagi datang ke bank karena sudah memiliki aplikasi mobile banking maupun internet banking yang lebih cepat dan praktis dibandingkan nasabah harus datang langsung ke bank yang nantinya akan menguras waktu nasabah lebih lama.

5. “Apakah transaksi perbankan menggunakan Mobile Banking maupun internet banking sangat aman dan nyaman?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar nasabah merasa bahwa pelayanan mobile banking dan internet banking sangat aman dan nyaman digunakan, sehingga nantinya akan membuat nasabah merasa puas menggunakan layanan tersebut.

6. “Untuk mendapatkan informasi perbankan yang akurat dan relevan cukup menggunakan media sosial maupun aplikasi mobile banking dan internet banking perbankan saja?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar nasabah mempercayakan media sosial sebagai sumber informasi nasabah untuk mengetahui update terbaru mengenai produk dan layanan bank pada saat pandemi covid-19.

7. “Jika timbul masalah perbankan, nasabah tidak perlu datang kebank. cukup menggunakan media sosial perbankan atau melalui call center?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar nasabah lebih memilih untuk menyampaikan masalah lewat media social atau call center dibandingkan harus membuang waktunya untuk datang langsung ke bank.

8. “Nasabah merasa puas dengan pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang BSD?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Tangerang BSD. Hal ini dapat didasari oleh segala kemudahan-kemudahan yang diberikan atas setiap produk dan layanan pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang BSD sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

9. “Nasabah lebih senang menggunakan transaksi non tunai dibanding tunai?”

Berdasarkan dari 16 responden, didapatkan hasil bahwa, sebagian besar nasabah lebih memilih transaksi non-tunai dibandingkan transaksi non-tunai, hal ini didasari oleh nasabah adanya kecemasan nasabah akan keamanan uangnya jika melakukan transaksi secara tunai.

10. “Apakah Nasabah memiliki saran untuk Bank Syariah Mandiri kantor cabang BSD?”

Sebagian besar nasabah memberikan saran untuk lebih giat lagi dalam memaksimalkan pelayanannya melalui inovasi-inovasi yang menarik bagi nasabah, dan terus berusaha untuk memperbaiki masalah-masalah yang ada, terutama pada produk mobile banking dan internet banking, sehingga nantinya tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Berdasarkan seluruh kuesioner tersebut, dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian besar nasabah menyukai transaksi secara online, dengan lebih memilih mobile banking dan internet banking sebagai alat bertransaksi selama masa pandemi covid-19, karena selain lebih menghemat waktu nasabah, dan juga membuat nasabah merasa lebih mudah, aman dan nyaman dalam bertransaksi perbankan.

Permasalahan yang dihadapi dalam layanan Mobile Banking dan Internet selama masa pandemi covid-19 pada PT Bank Syariah Mandiri KC Tangerang BSD.

Pengumuman WHO tentang pandemi Covid-19, menuntut kehati-hatian masyarakat sebagai upaya pencegahan dan penanganannya. Bank Syariah Mandiri melakukan penanganan pembiayaan bermasalah sebagai usaha untuk menanggulangi dampak bisnis atas pandemi dengan menerapkan kebijakan Work From Home (WFH) bagi pegawai. Untuk memastikan kegiatan operasional tetap berjalan dengan risiko operasional yang minimal sehingga layanan ke nasabah dapat terus dijalankan maka Bank perlu melakukan beberapa penyesuaian bisnis prosesnya selama periode pandemi.

Terkait hal di atas, pelayanan yang diberikan oleh bank pun menjadi terbatas karena terbatasnya pula karyawan yang ada, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal karena nasabah tidak dapat terlayani dengan baik.

Selain ada itu beberapa nasabah juga masih tidak mau menggunakan Net banking dan MSM dikarenakan nasabah sudah memiliki beberapa aplikasi serupa di Handphone nasabah tersebut. yang mengakibatkan nasabah enggan memakai net banking dan MSM. Dan ada biaya untuk Net banking tersebut sebesar Rp. 2.000,- setiap transaksi.

Penyelesaian masalah yang dihadapi dalam layanan Mobile Banking dan Internet Banking selama masa pandemi covid-19 pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang BSD

Dalam mengatasi permasalahan yang timbul Bank Mandiri Syariah melakukan beberapa strategi untuk mencapai tujuan akhir yang sesuai dengan harapan bank di masa pandemi. Strategi Mandiri Syariah diantaranya yaitu:

1. *Customer solution*: dengan mencari target market yang sesuai, serta memenuhi ekspektasi nasabah (murah, mudah, cepat).
2. *Syariah Value*: Menerapkan prinsip adil, seimbang, dan maslahat yang memberikan manfaat kepada *stakeholders* dengan dilengkapi layanan finansial dan spiritual.
3. Digital and Modern: selama masa pandemic, nasabah disarankan untuk memanfaatkan penggunaan teknologi yang ada. Penerapan strategi ini harus yang dilakukan secara berkala sehingga tujuan akhir Bank Mandiri Syariah dapat tercapai yaitu sejahtera baik material maupun spiritual (adil, seimbang, maslahat)

D. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Bank Syariah Mandiri mengarahkan para nasabah untuk menggunakan aplikasi Mandiri Syariah Mobile dan Net Banking untuk mempermudah transaksi nasabah selama masa pandemi covid-19, serta untuk ikut dalam upaya menekan angka penyebaran covid-19
2. Hasil dari kuesioner menerangkan bahwa sebagian besar nasabah menggunakan online banking (Mandiri Syariah Mobile dan Net Banking) untuk bertransaksi selama pandemi karena merasa lebih mudah, cepat, dan aman.
3. Meskipun banyak nasabah yang menggunakan Mandiri Syariah Mobile dan Net Banking, masih banyak juga nasabah yang lebih memilih untuk tetap datang ke bank untuk bertransaksi secara langsung.
4. Bank Syariah Mandiri menerapkan kebijakan *Work From Home* pada pegawai sebagai upaya menanggulangi dampak bisnis atas pandemi serta untuk menekan angka penyebaran covid-19, sehingga berpengaruh kepada kegiatan

operasional perbankan, yaitu menjadi kurang optimalnya pelayanan yang diberikan karena keterbatasan karyawan yang ada.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Depdikbud. 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Lupiyo Adi, Rambat dan Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa (Salemba Empat: Jakarta, A. 2001), h. 63-65
- <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>
- <https://covid19.kemkes.go.id/category/situasi-infeksi-emerging/info-corona-virus>
- Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta Tjiptono. 2010. Prinsi-prinsip Total Quality Service, h. 24
- Wiji Nurastuti, 2011. "Teknologi Perbankan" Edisi Pertama: Graha Ilmu <https://www.finansialku.com/mobile-banking>