



Digitalization Transformation Adding the "Peek Balance" feature to MBanking Bank Syariah Indonesia

Uswatun Hasana Rista^{1*}

State University of Medan

Corresponding Author: Uswatun Hasana Rista

uswatun.hasana1403@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Digitalization Transformation, Balance Peek, Mobile Banking, Syariah

Received : 20 October

Revised : 20 November

Accepted: 10 December

©2022 Rista: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The existence of globalization helps the spread of technological developments to various countries, so that it becomes unlimited. As a result, technology is becoming more widely known and spreading in human life and it is undeniable that technology is now expanding into various sectors, especially in the banking sector. Digital disruption has changed the way people do business and transact. However, there are still many problems faced in carrying out digital transformation. Among the digital transformations that the company is currently pursuing is realizing BSI's mobile banking into a super app. Of the many advantages offered in the BSI mobile banking application features, there are several drawbacks that make customers not feel satisfied in using this mobile banking application. So reviewing these problems, the author reviews and makes a formula to solve problems that arise from BSI mobile banking users. This study aims to find out how the digitization transformation of additional features will be added in the form of the "Sneak Balance" feature in sharia mbanking (a case study of Indonesian Islamic banks). The type of research used in this research is a literature study, observation and interviews.

Transformasi Digitalisasi Penambahan Fitur “Intip Saldo” pada MBanking Bank Syariah Indonesia

Uswatun Hasana Rista^{1*}

Universitas Negeri Medan

Corresponding Author: Uswatun Hasana Rista

uswatun.hasana1403@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Transformasi Digitalisasi, Intip Saldo, Mobile Banking, Syariah

Received : 20 Oktober

Revised : 20 November

Accepted: 10 Desember

©2022 Rista: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Adanya globalisasi membantu penyebaran perkembangan teknologi ke berbagai negara, sehingga menjadi tidak terbatas. Akibatnya teknologi semakin dikenal luas dan menyebar dalam kehidupan manusia dan tidak dipungkiri bahwa teknologi kini merambah ke berbagai sektor, terkhusus pada sektor perbankan. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Namun demikian masih banyak persoalan yang dihadapi dalam melakukan transformasi digital. Di antara transformasi digital yang sedang ditempuh perseroan adalah merealisasikan mobilebanking BSI menjadi sebuah super app. Dari banyaknya kelebihan yang ditawarkan dalam fitur aplikasi mobile banking BSI terdapat beberapa kekurangan yang membuat para nasabah belum merasakan kepuasan dalam pemakaian aplikasi mobile banking ini. Maka meninjau dari permasalahan tersebut, penulis mengkaji dan membuat suatu rumusan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dari pengguna mobile banking BSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana transformasi digitalisasi atas penambahan fitur yang akan ditambahkan berupa fitur “Intip Saldo” pada mbanking syariah (studi kasus bank syariah Indonesia). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur, observasi dan wawancara.

PENDAHULUAN

Globalisasi membawa masyarakat melakukan penyesuaian terhadap perubahan sosial budaya, salah satunya adalah perkembangan ilmu pengetahuan. Hal ini dapat dilihat dari minat masyarakat terhadap ilmu pengetahuan yang makin besar. Perkembangan ilmu pengetahuan yang cepat membawa perubahan yang cepat pula dalam bidang teknologi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang demikian pesat pada era globalisasi tentunya akan membawa dampak positif maupun negatif terhadap seluruh aspek kehidupan manusia.

Transformasi digital banking menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Nasabah lebih menyukai kelancaran dan kenyamanan produk dan layanan, menerima informasi tentang produk dan layanan secara efektif melalui smartphone. Memahami nilai revolusi digital, bank komersial tidak lagi mewujudkan model tradisional beroperasi melalui cabang (Nguyen et al., 2020).

Perbankan digital atau digital banking merupakan produk baru bagi sebagian nasabah, sebagai produk baru tentu tidak mudah diterima oleh nasabah. Semua aktivitas perbankan dapat diselesaikan dengan satu aplikasi di smartphone, bahkan tidak menyediakan cabang offline. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi salah satu faktor pertimbangan dalam memilih layanan perbankan.

Penelitian (Sarfaraz, 2017) menemukan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam penerimaan teknologi, keandalan dan ketersediaan sistem ketika pengguna membutuhkan layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi adopsi layanan tersebut. Penelitian lain menjelaskan bahwa faktor motivasi hedonis, kebiasaan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan, sedangkan kepercayaan berpengaruh terhadap harapan kinerja, harapan upaya dan kondisi fasilitas (Kusumawati & Rinaldi, 2020).

Di antara transformasi digital yang sedang ditempuh perseroan adalah merealisasikan *mobile banking* BSI menjadi sebuah super app. Inovasi yang dilakukan tersebut menjadikan layanan BSI Mobile bukan hanya sebagai alat transaksi keuangan yang lebih canggih dan memiliki fungsi yang akan semakin lengkap. Ekosistem layanan keuangannya pun lengkap karena *mobile banking* BSI terhubung dengan *e-commerce* maupun *fintech*.

Layanan digital BSI pun mencakup aspek sosial melalui fitur pembayaran zakat dan sedekah. BSI Mobile Banking pun telah menyediakan layanan Islami seperti arah kiblat, ayat AlQuran pendek, dan letak mesjid terdekat. Meski begitu, dari banyaknya kelebihan yang ditawarkan dalam fitur aplikasi *mobile*

banking BSI terdapat beberapa kekurangan yang membuat para nasabah belum merasakan kepuasan dalam pemakaian aplikasi *mobile banking* ini.

Seperti sering terjadinya error sistem pada saat masuk akun (login) pada aplikasi *mobile banking* BSI sehingga tidak dapat melihat saldo dan aktivitas lainnya, kemudian ditemukan suatu masalah yang cukup serius karena seringnya terjadi kekosongan uang pada mesin ATM. Sehingga cukup menyulitkan para nasabah BSI. Maka meninjau dari permasalahan tersebut, penulis mengkaji dan membuat suatu rumusan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dari pengguna *mobile banking* BSI.

TINJAUAN PUSTAKA

Transformasi Digitalisasi Perbankan

Transformasi digital akan menjadi tantangan bagi industri perbankan untuk tetap bertahan dalam bisnis di sektor keuangan. Penelitian yang dilakukan oleh McKinsey (2020) menyebutkan bahwa industri perbankan merupakan sektor yang paling tertinggal dalam transformasi digital dibandingkan dengan sektor-sektor industri lainnya. Pandemi Covid-19 mendorong lebih cepat inovasi di industri perbankan syariah untuk menciptakan produk digital dan semua layanan digital yang mampu meminimalkan kontak fisik antar manusia saat diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) untuk menekan virus covid-19.

Menurut laman situs aws Transformasi digital adalah suatu proses yang diterapkan oleh organisasi untuk mengintegrasikan teknologi digital di semua area bisnis, dengan secara mendasar mengubah cara organisasi memberikan nilai kepada pelanggan. Perusahaan mengadopsi teknologi digital inovatif untuk membuat perubahan budaya dan operasional yang beradaptasi lebih baik dengan perubahan permintaan pelanggan.

Istilah *transformasi digital* menjelaskan implementasi teknologi, talenta, dan proses baru agar tetap dapat bersaing di lanskap teknologi yang selalu berubah. Di era setelah pandemi, sebuah organisasi harus memiliki kemampuan untuk cepat beradaptasi dengan perubahan.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sendiri telah mengeluarkan peraturan mengenai pelayanan bank digital tersebut dalam Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. OJK juga telah menerbitkan panduan mengenai pelayanan bank digital dalam Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum.

Perbankan digital memberikan pelayanan seperti layaknya perbankan konvensional secara umum, akan tetapi memiliki perbedaan yaitu segala urusan pelayanan perbankan dilakukan secara mandiri melalui aplikasi perbankan di smartphone. Perbankan digital memungkinkan nasabah untuk memperoleh layanan perbankan secara mandiri (*self service*) tanpa harus datang langsung ke bank.

Mobile Banking

Mobile Banking atau yang biasa disingkat dengan m-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler.

Menurut laman OJK pengertian dari *Mobile Banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur atau menu yang disediakan pada aplikasi perbankan yang diunduh melalui *smartphone*. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang atau ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

Kepuasan Nasabah

Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Fandy Tjiptono, 1996).

Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: (Kotler, 2001)

- a) Sistem keluhan dan saran atau *Complain and suggestion system*.
- b) Survey pelanggan atau *Customer surveys*.
- c) Pembeli bayangan atau *Ghost shopping*.
- d) Analisa kehilangan pelanggan atau *Lost customer analysis*.

Fitur Intip Saldo

Intip Saldo adalah bagian dari *Instant Access*, yaitu fitur yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai macam transaksi tanpa perlu login ke aplikasi

Mobile banking yang dimiliki. Intip Saldo memungkinkan pengguna untuk melihat saldo rekening mereka tanpa perlu login ke aplikasi.

METODOLOGI

Metode penelitian adalah suatu cara yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dan dibandingkan dengan standar ukuran yang telah ditentukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk lebih dalam mengetahui transformasi digital pada industri perbankan syariah (studi kasus Bank Syariah Indonesia).

Metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah penelitian kajian literatur. Menurut Danial dan Warsiah (2009:80), Studi Literatur merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu dalam penulisan ini juga peneliti melakukan teknik observasi serta wawancara.

Menurut Suharsimi Arikunto Observasi adalah proses pengamatan langsung suatu obyek yang ada di lingkungan, baik yang sedang berlangsung ataupun masih dalam tahapan, dengan menggunakan penginderaan. Observasi dilakukan secara sengaja atau sadar, sesuai urutan yang ditentukan.

Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mobile Banking atau yang biasa disingkat dengan m-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara *online*. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile kurang lebih sama dengan penggunaan ATM Bank Syariah Indonesia, antara lain:

1. Pengecekan saldo dan mutasi rekening
2. Transfer saldo
3. Pembayaran kebutuhan sehari-hari
4. Pembayaran zakat dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa digitalisasi perbankan syariah memberikan manfaat dan kemudahan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Melalui aplikasi *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia ditemukan tanggapan kepuasan dan kekecewaan nasabah pemakai aplikasi *mobile banking* BSI.

Tingkat kepuasan nasabah pemakai *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dari seluruh responden pemakai *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menunjukkan tingkat kepuasan yang signifikan yang mana dibentuk oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi.

Adanya fitur-fitur islami yang membantu nasabah untuk bersedekah, membayar zakat dan lain sebagainya juga membuat rasa atau tanggapan yang positif bagi nasabah. Yang mana fitur ini hanya ada di dalam *mobile banking* syariah Indonesia.

KESIMPULAN

Transformasi digital banking menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Nasabah lebih menyukai kelancaran dan kenyamanan produk dan layanan, menerima informasi tentang produk dan layanan secara efektif. Tingkat kekecewaan nasabah pemakai *mobile banking* Bank Syariah Indonesia : pada tingkat kekecewaan yang ada pada nasabah pemakai *mobile banking* syariah ini karena seringnya terjadi kesalahan atau error saat masuk akun (login) ke dalam akun. Dalam hal ini, maka menyulitkan para nasabah pengguna *mobile banking* dalam mengakses dan melihat saldo dari jarak jauh (tanpa harus ke ATM).

Dari permasalahan tersebut, peneliti memberikan ide serta inovasi yakni memberikan fitur tambahan berupa fitur "Intip Saldo". Fitur intip saldo ini memudahkan para nasabah pengguna *mobile banking* syariah Indonesia untuk melakukan pengecekan saldo tanpa harus login ke dalam akun. Karena seringnya masalah tidak dapat login ke akun.

Dari fitur tambahan "Intip Saldo" ini juga membuat nasabah lebih efektif dan efisien apabila lupa password akun, namun masih ingin mengecek saldo rekening, keseringan keterangan laman "sesi telah berakhir" juga membuat para nasabah merasa terganggu ketika hanya ingin melihat saldo terakhir. Maka dengan adanya penambahan fitur "Intip Saldo" ini diharapkan mampu membantu para nasabah agar tidak kesulitan dalam bertransaksi dan melakukan pengecekan saldo terakhir tanpa harus login ke dalam akun. Dengan demikian, maka apabila kita melihat tingkat kepuasan dari nasabah akan secara signifikan meningkat apabila memakai fitur tambahan "Intip Saldo".

Transformasi digitalisasi perbankan syariah memberikan manfaat dan kemudahan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Melalui aplikasi *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia ditemukan tanggapan kepuasan dan kekecewaan nasabah pemakai aplikasi *mobile banking* BSI.

Dengan adanya penambahan fitur “Intip Saldo” ini diharapkan mampu membantu para nasabah agar tidak kesulitan dalam bertransaksi dan melakukan pengecekan saldo terakhir tanpa harus login ke dalam akun. Diharapkan setelah adanya penelitian ini, maka besar kemungkinan penambahan fitur pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia melakukan pembaharuan layanan dan fitur.

DAFTAR PUSTAKA

- Nguyen, T. T., Nguyen, H. T., Mai, H. T., & Tran, T. T. M. (2020). Determinants of digital banking services in Vietnam: Applying utaut2 model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 680-697.
<https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.680.697>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Otoritas Jasa Keuangan
- Husni Shabri, N. A. (2020). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *Journal Of Islamic Economics*, 12- 19. doi : 2722-6557
- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 113-126.
- Husni Shabri, N. A. (2020). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *Journal Of Islamic Economics*, 12-19.
- Kholifatul Husna Asri, F. M. (2022). Digitalisasi Perbankan Syariah Di Era Vuca. *Sharia Economics Journal*, 27-36. doi :10.370/alif.v.1i1.711
- Vina Yolanda, R. M. (2022). Pengaruh Teknologi Keuangan Dan Kualitas Layanan Digital. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 63-83.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 24-31.
- Hie, B. P. (2021). *Panduan Transformasi Digital Bank*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. (edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). Jakarta: PT Indeks
- <https://bahasan.id/mengenal-bank-digital-layanan-perbankan-jaman-now/>
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660>
- [https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi- akan-perkuat-transformasi-digital- untuk-capai-target-pertumbuhan](https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-akan-perkuat-transformasi-digital-untuk-capai-target-pertumbuhan)
- [https://duniafintech.com/bsi-mobile- fasilitas-mobil-banking-dari- bank-syariah/](https://duniafintech.com/bsi-mobile-fasilitas-mobil-banking-dari-bank-syariah/)