

Preferensi Konsumen Terhadap Layanan *M-banking* (Studi Kasus Pada Bank NTT)

Dosince M. Metkono

Universitas Nusa Cendana

Email: dosincemetkono01@gmail.com

Fransina W. Ballo

Universitas Nusa Cendana

Email: fransinaballo@staf.undana.ac.id

Cicilia A. Tungga

Universitas Nusa Cendana

Email: cicilia.tungga@staf.undana.ac.id

Jl. Adisucpto Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Korespondensi penulis: dosincemetkono01@gmail.com

Abstract: *Technological developments have had a huge impact on the banking system, one example of the impact of developments is increasingly modern payment systems such as mobile banking. Bank NTT is one of the banks that provides mobile banking services called B'pung mobile. This research aims to determine consumer preferences for mobile banking services at Bank NTT. This research uses a qualitative descriptive approach, by conducting structured interviews with informants and NTT bank customers. The research results show that consumer preferences for mobile banking services at NTT banks continue to experience positive developments in line with technological advances and changes in user behavior, ease of access, transaction security, feature and functional innovations are getting better. However, in its implementation there are several problems, namely a weak internet connection, no fingerprint feature and also a top up feature that is difficult to access.*

Keywords: *Technological Developments, Consumer Behavior, and Customer Satisfaction*

Abstrak: Perkembangan teknologi memberikan dampak yang sangat besar terhadap sistem perbankan, salah satu contoh dampak perkembangannya adalah sistem pembayaran yang semakin modern seperti mobile banking. Bank NTT merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan mobile banking yang bernama B'pung mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap layanan mobile banking di Bank NTT. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan melakukan wawancara terstruktur kepada informan dan nasabah bank NTT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa preferensi konsumen terhadap layanan mobile banking pada bank NTT terus mengalami perkembangan yang positif seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku pengguna, kemudahan akses, keamanan bertransaksi, inovasi fitur dan fungsionalitas yang semakin baik. Namun dalam implementasinya terdapat beberapa kendala yaitu koneksi internet yang lemah, tidak adanya fitur *Mobile Banking* fingerprint dan juga fitur top up yang sulit diakses.

Kata kunci: perkembangan teknologi, Mobile Banking, Perilaku Konsumen, dan Kepuasan Nasabah

PENDHULUAN

Perkembangan teknologi telah membawa dampak yang signifikan pada sistem perbankan. Di era digital teknologi telah memungkinkan bank untuk memperluas layanan dan meningkatkan efisiensi operasional perbankan, Salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang mempengaruhi sistem perbankan adalah sistem pembayaran. Sebelum adanya sistem pembayaran modern seperti kartu kredit atau transfer digital, pembayaran biasanya dilakukan dengan uang tunai atau cek. Namun pembayaran menggunakan uang tunai atau cek memiliki beberapa kelemahan, seperti resiko keamanan dan kemungkinan kesalahan dalam transaksi.

Received November 20, 2023; Accepted Desember 21, 2023; Published Maret 31, 2024

* Dosince M. Metkono, dosincemetkono01@gmail.com

Oleh karena itu berbagai inovasi telah dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah penggunaan kartu kredit, kartu kredit memungkinkan konsumen untuk melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai dan memberikan perlindungan terhadap penipuan dan kehilangan uang. Selain kartu kredit, sistem pembayaran juga mencakup tranfer digital seperti *mobile banking* dan *e-wallet* (Nurdin et al., 2020).

Mobile banking merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi *GPRS (General Package Radio Service)* untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan yang merupakan industry jasa yang dari waktu sewaktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi. Bagi bank, sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *Mobile banking* dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Karena hal terpenting bagi nasabah adalah kemudahan-kemudahan memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara online, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah (Nurdin et al., 2020)

Elemen kunci dari kepuasan pelanggan adalah sifat hubungan antara pelanggan dan penyedia produk dan jasa yaitu bank. Produk dan kualitas layanan *mobile banking* biasanya dicatat sebagai prasyarat penting untuk memuaskan nasabah dan mempertahankan nilai nasabah. Dalam industri perbankan, nasabah telah menempatkan kriteria kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank. Sebagai (Sujarweni, 2012) contoh: cepat dan efisien, kerahasiaan bank, kecepatan transaksi, akurasi tagihan, ketepatan waktu penagihan, kejelasan penagihan, biaya akses yang kompetitif, dan kualitas layanan merupakan faktor kunci yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Setiawan, 2016)

Bank NTT adalah salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank NTT diberi nama “B’pung *Mobile* “ adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui telepon genggam dengan mengirim perintah perbankan menggunakan media paket data seluler. Fitur unggulan yang disediakan oleh B’pung *Mobile* adalah Portofolio/Informasi saldo, transfer antar rekening Bank NTT, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan tarik tunai tanpa kartu. Bank NTT yang sebelumnya bernama Bank Pembangunan Daerah NTT (BPD NTT). Bank NTT adalah salah satunya bank daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Nusa Tenggara Timur (NTT). Bank NTT berpusat di Kota Kupang.

Bank NTT didirikan pada tahun 1962 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (PT BPD NTT). Pendirian tersebut dipelopori oleh pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di NTT atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah (Tafuli, 2022)

Pada penelitian ini, peneliti mencoba mencari tahu tentang Preferensi Konsumen Terhadap Layanan *Mobile Banking* pada Bank NTT. Bank NTT adalah salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank NTT diberi nama “B’pung *Mobile* “ adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui telepon genggam dengan mengirim perintah perbankan menggunakan media paket data seluler. Fitur unggulan yang disediakan oleh B’pung *Mobile* adalah Portofolio/Informasi saldo, transfer antar rekening Bank NTT, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan tarik tunai tanpa kartu. Bank NTT yang sebelumnya bernama Bank Pembangunan Daerah NTT (BPD NTT). Bank NTT adalah salah satunya bank daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Nusa Tenggara Timur (NTT).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Pendekatan penelitian yang digunakan ini dipilih karena dalam pendekatan ini dapat menggambarkan dan memberikan penjelasan tentang Preferensi konsumen terhadap layanan *mobile banking* yang ada di Bank NTT DAN mengumpulkan data wawancara dan observasi dari informan kemudian melakukan pengolahan data yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu kesimpulan.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif yang di padukan dengan analisis data menurut Creswell. Analisis data menurut Creswell yaitu:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis yaitu dengan melibatkan transkrip wawancara, *men-scanning* data, menetik data lapangan atau Menyusun data tersebut kedalam jenis informasi yang diperoleh tentang preferensi konsumen terhadap layanan *mobile banking* pada Bank NTT.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun general sense atas informasi yang diperoleh peneliti di Bank NTT dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.

3. Memulai meng-*coding* semua data yaitu semua data yang berkaitan dengan preferensi konsumen terhadap layanan m-banking pada Bank NTT kemudian di kelompokkan sesuai dengan jenis dan kronologis permasalahan yang diteliti.
4. Menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *Setting* (ranah), orang (partisipan), kategori, dan tema yang akan dianalisis yaitu peneliti membuat kode-kode untuk mendeskripsikan informasi lalu menganalisisnya mengenai hasil wawancara dengan dokumen-dokumen tentang preferensi konsumen terhadap layanan *m-banking* pada Bank NTT.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema akan disajikan Kembali dalam narasi. Pendekatan naratif ini meliputi pembahasan tentang Preferensi nasabah terhadap layanan mobile banking pada Bank NTT.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data, yaitu peneliti membandingkan antara hasil penelitian yang berasal dari teori atau literatur dengan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dari Nasabah pengguna B'pung *mobile* dari Bank NTT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Layanan *Mobile Banking*

Penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* adalah layanan perbankan yang disediakan oleh setiap bank untuk melakukan transaksi secara online dimana saja dan kapan saja. Layanan *mobile banking* mengacu pada penggunaan perangkat elektronik, seperti smartphone atau tablet, untuk mengakses dan mengelola layanan perbankan dan yang mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan aplikasi B'pung *mobile* adalah kecepatan dalam bertransaksi. Perkembangan system pembayaran secara online dengan menggunakan aplikasi sangat membantu nasabah dikarenakan menghemat waktu dan juga untuk memulai suatu transaksi perbankan nasabah hanya perlu membuka aplikasi B'pung *mobile* dan memilih transaksi apa yang dibutuhkan.

keamanan dalam transaksi perbankan sangat penting untuk diperhatikan karena dalam aplikasi B'pung *mobile* ada informasi-informasi pribadi yang sangat berbahaya jika diketahui oleh pihak ketiga yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Keamanan juga diperlukan karena transaksi-transaksi yang dilakukan adalah transaksi keuangan. kecepatan koneksi internet dapat bervariasi tergantung pada lokasi geografis pengguna. Daerah dengan sinyal internet yang lemah atau terputus dapat menghambat pengguna dalam mengakses layanan *mobile banking* secara efisien, lambatnya koneksi dapat menyebabkan penundaan dalam memuat halaman aplikasi atau melakukan transaksi

yang dapat mengurangi kepuasan pengguna dan efektifitas pengguna. Koneksi internet yang tidak stabil dapat menyebabkan gangguan selama proses transaksi atau mengakses informasi keuangan.

Ketersediaan fitur-fitur tambahan dalam aplikasi *mobile banking* sangat penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa ada beberapa fitur yang perlu ditambahkan dan juga perlu dikembangkan dalam aplikasi B'pung *mobile* yaitu fitur pelacakan dan fitur sidik jari, sedangkan untuk fitur yang perlu dikembangkan yaitu fitur *Top up*. Hal ini dinilai penting karena nasabah merasa dengan adanya fitur pelacakan nasabah dapat diberitahu apabila terjadi peretasan pada akun pengguna. Untuk fitur sidik jari, nasabah merasa perlu adanya keamanan yang ekstra untuk melindungi informasi keuangan dan informasi pribadi nasabah. Sedangkan untuk fitur *top up* nasabah merasa perlu dikembangkan Kembali fitur ini karena dalam poses transaksi menggunakan fitur ini nasabah selalu kesulitan apabila akan memindahkan saldo ke dompet digital.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marthauli dkk (2019) yang menyatakan bahwa Dengan ketersediaan fitur layanan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan maka nasabah akan berminat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

2. Perilaku Konsumen

Perkembangan teknologi membuat pengguna aplikasi *mobile banking* juga meningkat, kemudahan mengakses informasi keuangan melalui perangkat seluler menjadi pilihan yang nyaman bagi banyak orang. Selain itu aplikasi B'pung *mobile* merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh bank daerah yang diyakini dapat terus berkembang. Perilaku konsumen sangat penting bagi pengguna *mobile banking* karena hal ini dapat memberikan wawasan mendalam kepada penyedia layanan finansial mengenai kebutuhan, preferensi, dan harapan pengguna. Pengalaman pengguna akan memberikan dampak positif bagi penyedia layanan B'pung *mobile* karena dapat menyebabkan promosi layanan secara alami. Pengguna yang puas mungkin merekomendasikan aplikasi B'pung *mobile* kepada teman, keluarga, atau rekan kerja pengguna, dengan demikian pengalaman pengguna dapat menjadi alat promosi yang kuat.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah faktor kunci yang sangat penting karena kepuasan nasabah yang tinggi membantu mencegah pengguna untuk beralih ke aplikasi atau layanan pesaing. Pengguna yang puas cenderung tetap setia dan terus menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Kepuasan konsumen juga didasari oleh kemudahan transaksi yang dirasakan oleh nasabah, dengan memahami kebutuhan dan preferensi nasabah. Kepuasan nasabah sering kali mengarah pada promosi positif melalui *Word of Mouth (WoM)* nasabah akan cenderung merekomendasikan aplikasi B'pung *mobile* kepada orang terdekat mereka. Nasabah yang merasa puas akan memberikan umpan balik positif, hal ini akan menarik perhatian dan membangun kepercayaan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi B'pung *Mobile* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui telepon genggam dengan mengirim perintah perbankan menggunakan media paket data seluler, melalui aplikasi B'pung *mobile* nasabah dapat merasakan kemudahan dalam bertransaksi kapan saja dan dimana saja bahkan diluar jam operasional bank. Namun dalam penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan fakta bahwa ada beberapa kendala atau tantangan yang dialami nasabah selama menggunakan aplikasi B'pung *Mobile* yaitu koneksi internet yang lemah sehingga proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah terhambat, selain itu fitur Top Up yang dirasa nasabah tidak bisa di akses apabila ingin memindahkan saldo ke dompet digital dan juga tidak adanya fitur sidik jari pada aplikasi B'pung *mobile* untuk mengurangi kebocoran data pribadi ataupun peretasan pada akun pengguna.
2. Preferensi konsumen terhadap layanan *mobile banking* di bank NTT terus mengalami perkembangan positif seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku pengguna, kemudahan mengakses, keamanan transaksi, inovasi fitur dan fungsional serta pelayanan yang semakin membaik memberikan kepuasan bagi nasabah sehingga nasabah akan terus menggunakan aplikasi *mobile banking* dari bank NTT.
3. Kepuasan nasabah dapat dilihat dari ketersediaan untuk terus menggunakan aplikasi B'pung *Mobile*, nasabah merasa puas dan juga memberikan umpan balik secara positif bagi pihak penyedia layanan yaitu Bank NTT dengan merekomendasikan aplikasi B'pung *mobile* kepada keluarga ataupun rekan kerja agar menggunakan B'pung *mobile*.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka beberapa saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Bank NTT agar menambahkan fitur sidik jari sebagai metode keamanan tambahan, hal ini akan memberikan lapisan perlindungan ekstra dan memberikan rasa aman kepada pengguna layanan B'pung *mobile*. integrasi fitur sidik jari untuk konfirmasi atau otentikasi transaksi keuangan, dengan demikian tidak hanya membuat proses lebih aman tetapi juga lebih cepat dan efisien bagi nasabah. Bank NTT juga perlu memperbaiki fitur *top up* agar lebih cepat untuk digunakan, pihak bank perlu memastikan proses *top up* melalui pembayaran digital lainnya seperti kartu kredit, e-wallet, atau transfer langsung lainnya.
2. Bagi pemerintah agar memperhatikan koneksi internet, karena koneksi internet yang lambat dapat mempengaruhi penggunaan layanan aplikasi B'pung *mobile*, Kondisi koneksi internet yang tidak memadai dapat menjadi hambatan serius bagi kemajuan inklusi keuangan dan efisiensi transaksi keuangan digital. Pemerintah dapat bekerja sama dengan penyedia jaringan internet untuk meningkatkan infrastruktur jaringan, terutama di daerah yang masih kurang terjangkau.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperluas cakupan penelitian ini dengan menambahkan informan penelitian ataupun memakasi metode yang berbeda untuk memperkaya hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascaria, & Subari, S. M. T. (2017). Seri Kebangsentralan no. 8 Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia. In Pusat Pendidikan dan Studi Kebangsentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Bungin, B. (2008). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. K. Predana, Ed.
- Cresswell, J. (2014). Metode Kualitatif dan Desain Riset. Pustaka Belajar.
- Damiati, D. (2017). Perilaku Konsumen. PT Raja Grafindo Persada.
- Dini Haryati, S.E., M.Ak & Ayu Feranika, S.E., M. S. A. (2021). Sistem Informasi Perbankan. Insan Cendekia Mandiri.
- Fitri, A., Munawar, A., & Pratama, P. . (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. Informatika Kesatuan.
- Haris, I. . (2017). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Husna, F. (2020). Pemanfaatan Electronic Banking bagi Anggota di KSPPS BMT BIMA UMMAT Sejahtera Cabang Tayu. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 4.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Digital*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jimmy, H. (2014). *Ekonomi Moneter*. Deopublish.
- Kuncoro, H., & Kusumaningtyas, R. A. (2019). *Ekonomi Moneter Studi Kasus Moneter*. Sinar Grafik Offset.
- Marthauli, Mirat, R., & VidyasarI, R. (2019). Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan BCA mobile di wilayah JABODETABEK. *Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8.
- MediaIndonesia. (2022). *Tren Belanja Online Meningkat, Cashback jadi Strategi Pikat Konsumen*. *MediaIndonesia.Com*.
- Mishkin, F. . (2008). *Ekonomi Uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan*. Salemba Empat.
- Muniarty, P., Anggriani, Y., Fadliyanti, L., Amalia, F., Widayati, T., Hesti, A., & Hayati, T. (2022). *Teori Ekonomi Mikro dan Makro*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Nasution, D., Aminy, M., & Ramdani, L. (2019). *Ekonomi Digital*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Nopirin, P. . (2011). *Ekonomi Moneter*. BPFE.
- Novi, & Hadi, S. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*.
- Priyantomo, B. (2019). *Rahasia Uang*. Mobile Outlet.
- Reza, H. K. (2017). *Electronic Payment*. Yayasan Wijaya Bestari Samasta.
- Reza, H., & Susanti, M. (2019). *Keuangan Digital*. Yayasan Wijaya Bestari Samasta.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*.
- Sibarani, B., Sungangga, R., Nurfitriyenny, Patria, R., Rahman, I., Hidayat, M., & Kremer, H. (2023). *Ekonomi Dan Bisnis Digital*. Pradina Pustaka.
- Sitanggang, F., & Sitanggang, P. (2021). *Bahan Ajar Perilaku Konsumen*. PT. Nasya Expanding Management - Anggota IKAPI.

- Tafuli, E. . (2022). Analisis Pengambilan Keputusan Pada Pemilihan Bak Sebagai Tempat Menabung Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Metode Simple Addtive Wighting (SAW) (Studi Kasus Bank BRI, Bank BNI, Bank NTT di Kota KupangTaf. Fakultas Sains Dan Teknik Universitas Nusa Cendana.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. Jurnal Al-Qardh, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi Offset.
- Yasa Kerti, N. N., Nelwan, Z.C, J., Sukatmadja, I. P. D., & Ekawati, N. W. (2021). Layanan Internet Banking dan Mobile Mbanking Di Bank Bukopin. CV. Media Sains Indonesia.