



## **Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi Bni Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Keuangan Perbankan Bagi Nasabah BNI Cabang Gunungsitoli**

**Lisa Anjeli Hutagalung<sup>1</sup>, Maria Magdalena Bate'e<sup>2</sup>, Serniati Zebua<sup>3</sup> dan Heseziduhu Lase<sup>4</sup>**  
<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias.

### **Abstract**

*This research discusses the policy of utilizing the BNI Mobile Banking application to enhance the quality of banking financial services for customers of BNI Branch Gunungsitoli. The research method employed is qualitative with a case study approach. Data was obtained through in-depth interviews with the management of BNI Branch Gunungsitoli, staff involved in the utilization of the BNI Mobile Banking application, and several customers who have used the application. Secondary data was acquired from official documents, relevant literature, and other pertinent information sources. The research results indicate that this policy has a positive impact on the quality of financial services for BNI Branch Gunungsitoli's customers. The application enables customers to conduct various banking transactions quickly and easily without having to visit the branch office. Additionally, customers feel more facilitated in accessing their account information. Nevertheless, some challenges such as technological limitations and customer understanding persist. Based on these findings, recommendations are provided for BNI Branch Gunungsitoli to continually enhance customer education regarding proper usage and address technological constraints. Continuous monitoring of technological developments and customer needs is also crucial to ensure the relevance and quality of the services provided.*

*Keywords: BNI Mobile Banking; Service Quality; Banking Finance; Customer.*

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah BNI Cabang Gunungsitoli. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajemen BNI Cabang Gunungsitoli, staf terlibat, dan nasabah yang telah menggunakan aplikasi ini. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, literatur terkait, dan sumber informasi relevan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan keuangan nasabah BNI Cabang Gunungsitoli. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara cepat dan mudah tanpa harus ke kantor cabang. Selain itu, nasabah juga merasa lebih terfasilitasi dalam mengakses informasi rekening mereka. Dengan demikian, beberapa kendala seperti keterbatasan teknologi dan pemahaman nasabah tetap ada. Dengan penelitian ini, rekomendasi diberikan kepada BNI Cabang Gunungsitoli untuk terus meningkatkan edukasi nasabah mengenai penggunaan yang benar dan mengatasi kendala teknologi. Perlu juga pemantauan konstan terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah guna menjaga relevansi dan kualitas layanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** BNI Mobile Banking; Kualitas Layanan; Keuangan Perbankan; Nasabah.

### **Article info**

Received (22/03/2024)

Revised (24/04/2024)

Accepted (28/05/2024)

Corresponding\_ [lisaanjeli1122@gmail.com](mailto:lisaanjeli1122@gmail.com).

DOI: 10.47354/mjo.v5i1

## I. PENDAHULUAN

Saat ini kemajuan teknologi semakin pesat, salah satunya di bidang perbankan. Teknologi perbankan digital terus berkembang di Indonesia dan dapat menjangkau berbagai pelosok (Emara & Zhang, 2021). Hal ini sejalan dengan Peraturan No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan keuangan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Layanan keuangan perbankan digital sebagai sarana elektronik menjadikan operasional perbankan dan layanan keuangan nasabah lebih efisien dan berkualitas. Berdasarkan data yang diperoleh dari Bank Negara Indonesia (BNI). BNI Mobile Banking mencatatkan pertumbuhan pengguna hingga 23,9% secara tahunan pada lima bulan pertama tahun 2023. Jumlah pengguna BNI Mobile Banking bertambah dari yang sebelumnya 11,8 juta pada Mei 2022 menjadi 14,7 juta pengguna. Pertumbuhan jumlah pengguna (user) aplikasi BNI Mobile Banking juga menunjukkan Jumlah pengguna BNI Mobile Banking bertambah dari yang sebelumnya 11,8 juta pada Mei 2022 menjadi 14,7 juta pengguna. Di sisi lain, jumlah transaksi BNI Mobile Banking pada Mei 2023 juga meningkat hingga 374,1 juta transaksi. Angka tersebut melonjak 69,2% dibandingkan dengan Mei 2022 yang mencapai 221,2 juta transaksi.

Bank Negara Indonesia (BNI) memperkenalkan aplikasi BNI Mobile Banking sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara elektronik, mudah, cepat, dan aman. Namun, masih terdapat fenomena masalah yang terjadi di Bank BNI cabang Gunungsitoli yaitu ketidakpahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking, nasabah kesulitan dalam mengakses aplikasi yang menyebabkan banyaknya keluhan nasabah (Chang et al., 2020). Selain itu, setelah adanya kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking ini nasabah sering sekali kesulitan dalam mengakses aplikasi dikarenakan aplikasi BNI Mobile Banking harus menggunakan data internet. Sebagai contoh Ketika nasabah ingin melakukan transaksi namun terkendala tidak memiliki data internet maka yang harus dilakukan nasabah harus mencari jaringan internet terdekat, menggunakan kartu ATM atau datang langsung ke Bank. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah BNI cabang Gunungsitoli. Penelitian ini akan difokuskan pada kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking yang telah diimplementasikan oleh Bank BNI cabang Gunungsitoli. Lingkupnya mencakup kualitas layanan keuangan perbankan yang terkait dengan penggunaan aplikasi BNI Mobile Banking oleh nasabah Bank BNI cabang Gunungsitoli (Alaassar et al., 2020).

Maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Apakah kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking telah meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah BNI cabang Gunungsitoli? (1), Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam merealisasikan kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah? (2) Bagaimana pihak bank mendukung keuangan digital kepada nasabah? (3), Apa kelebihan dan kekurangan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan bagi nasabah? (4), Bagaimana tingkat kepuasan nasabah setelah diterapkan kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking di BNI cabang Gunungsitoli? Apakah ada peningkatan kemudahan, keamanan, dan aksesibilitas layanan keuangan perbankan? (5).

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan Keuangan

Pengertian kualitas bank secara umum mengacu pada sejauh mana bank memenuhi standar yang ditetapkan dalam memberikan layanan keuangan dan menjalankan operasionalnya. Kualitas bank melibatkan berbagai aspek, termasuk layanan keuangan nasabah, produk dan layanan keuangan, manajemen risiko, kepatuhan terhadap peraturan, dan reputasi. Kualitas layanan keuangan perbankan adalah sejauh mana bank dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah dalam berbagai aspek, seperti kecepatan layanan keuangan, keakuratan informasi, kemudahan proses transaksi, keramahan staf, dan tanggapan yang efektif terhadap keluhan nasabah (Alaassar et al., 2020). Kualitas layanan keuangan perbankan sebagai kesesuaian antara harapan nasabah dengan persepsi mereka terhadap layanan keuangan yang diterima. Kualitas layanan keuangan dilihat dari perspektif nasabah, di mana layanan keuangan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah (Benedetti & Nikbakht, 2021).

Dari pendapat atas dapat disimpulkan bahwa, Kualitas layanan keuangan perbankan dapat diukur dari sejauh mana bank memenuhi atau melebihi harapan nasabah dalam berbagai aspek seperti kecepatan layanan keuangan, keakuratan informasi, kemudahan proses transaksi, keramahan staf, dan tanggapan yang efektif terhadap keluhan nasabah. Kualitas layanan keuangan diukur dari perspektif nasabah, di mana layanan keuangan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Kualitas layanan keuangan perbankan melibatkan responsif terhadap kebutuhan nasabah, kemudahan akses, keandalan layanan keuangan, penanganan keluhan yang baik, dan memberikan kesempatan bagi nasabah untuk memberikan masukan atau umpan balik (Abbasi et al., 2021).

Ukuran sejauh mana lembaga keuangan, seperti bank, dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah atau konsumen dengan baik. Kualitas layanan keuangan ini mencakup berbagai aspek, termasuk efisiensi, keandalan, kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan nasabah (Banna et al., 2021). Kualitas layanan keuangan perbankan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah dan

mempertahankan loyalitas mereka. Perusahaan perbankan yang berhasil memberikan layanan keuangan berkualitas cenderung memiliki basis nasabah yang lebih kuat dan berkembang di pasar yang semakin kompetitif (Chang et al., 2020).

Menurut (Hua & Huang, 2021), kualitas layanan keuangan perbankan adalah sejauh mana bank dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah dalam berbagai aspek yang meliputi Kecepatan Layanan keuangan(1),Keakuratan Informasi(2),Kemudahan Proses Transaksi(3), Tanggapan yang Efektif terhadap Keluhan Nasabah(4), untuk memberikan pengalaman yang baik kepada nasabah, Bank perlu fokus pada kecepatan layanan keuangan, keakuratan informasi, kemudahan proses transaksi, dan tanggapan yang efektif terhadap keluhan nasabah. Dengan meningkatkan aspek-aspek ini, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah, membangun kepercayaan, dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan keuangan perbankan Menurut (Emara & Zhang, 2021), Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Responsif), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Dengan memperhatikan dan meningkatkan setiap Indikator ini, bank dapat meningkatkan tingkat kualitas layanan keuangan perbankan yang diberikan kepada nasabah dan membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dengan nasabah.

### **Digital Financial**

Suatu konsep yang melibatkan penggunaan teknologi digital dalam kegiatan keuangan. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk penggunaan aplikasi perbankan digital, transaksi elektronik, pembayaran online, layanan keuangan berbasis internet, dan inovasi teknologi lainnya yang berhubungan dengan aktivitas keuangan (Pantos, 2023). Digital financial merujuk pada penggunaan teknologi digital untuk menyediakan layanan keuangan yang aman, inklusif, dan efisien bagi individu dan bisnis. Ini mencakup perbankan digital, transfer uang elektronik, pembayaran digital, investasi online, dan layanan keuangan berbasis teknologi lainnya (World Economic Forum).

Digital financial adalah integrasi teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem keuangan yang memungkinkan akses yang lebih baik ke layanan keuangan, pengurangan biaya transaksi, peningkatan efisiensi, dan inklusi keuangan yang lebih luas (International Monetary Fund (IMF),) (Banna et al., 2021). Keuangan digital adalah segala bentuk transaksi keuangan yang dilakukan melalui platform digital, seperti aplikasi perbankan mobile, pembayaran digital, atau layanan keuangan berbasis internet (Menurut McKinsey & Company)

Teori Digital Financial mengacu pada konsep dan prinsip yang mendasari perkembangan dan penggunaan teknologi digital dalam sektor keuangan. Ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti internet, perangkat mobile, dan teknologi blockchain, untuk memfasilitasi transaksi keuangan, pengelolaan aset, dan inovasi di dalam sistem keuangan, (International Monetary Fund (IMF)) (Belozorov et al., 2020).

### **M-banking**

Mobile banking adalah layanan keuangan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan telepon genggam atau smartphone. Layanan keuangan mobile banking dapat digunakan melalui menu pada kartu SIM (Subscriber Identity Module), USSD (Unstructured Supplementary Service Data) atau melalui aplikasi yang diunduh dan dipasang oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan dibandingkan dengan SMS banking, karena nasabah tidak perlu mengingat format SMS banking yang dikirim ke bank atau Nomor tujuan SMS banking. Mobile banking adalah layanan keuangan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon genggam/telepon GSM (Global System for Mobile Communications) dengan pesan teks (Short Message Service) (Kim Lien et al., 2020).

Mobile banking memungkinkan nasabah untuk menggunakannya 24 jam sehari tanpa harus pergi ke cabang bank untuk barang pribadi. Dibandingkan layanan keuangan internet banking dan SMS banking, mobile banking merupakan yang tercepat. Perkembangan ini dikarenakan keberadaan layanan keuangan M-Bank dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan mobilitas. Dengan satu sentuhan, M-Banking menciptakan layanan keuangan perbankan sederhana dengan satu tangan. Manfaat layanan keuangan mobile banking meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, mobile banking menciptakan nilai transaksional bagi nasabah bank sebagai saluran penyampaian layanan keuangan nirkabel (Senyo & Osabutey, 2020).

### **BNI Mobile Banking**

BNI Mobile Banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui smartphone secara aman, mudah, dan cepat. BNI Mobile Banking memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening Taplus, pembukaan rekening Deposito, dan lain-lain. BNI Mobile Banking juga dapat diaktifkan dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri. Aplikasi terbaru BNI Mobile Banking bisa didapatkan di App Store atau Google Play oleh Android minimum versi 5.1 (Lollipop) atau iPhone OS (iOS) minimum versi 11. Penerapan teknologi dalam layanan keuangan telah mendorong inovasi dan transformasi dalam industri ini. Meskipun tantangan terkait privasi dan keamanan masih ada, potensi untuk meningkatkan

aksesibilitas dan efisiensi layanan keuangan adalah sesuatu yang tidak bisa diabaikan. (Dr. Chris Brummer) (Nguyen et al., 2020).

Aplikasi digital yang mendukung layanan keuangan nasabah merujuk pada penggunaan teknologi digital, seperti platform online dan aplikasi mobile, untuk menyediakan layanan keuangan kepada nasabah secara lebih efisien, mudah diakses, dan personal. Hal ini melibatkan integrasi teknologi untuk memfasilitasi transaksi perbankan, manajemen dana, investasi, serta pemantauan dan analisis keuangan melalui perangkat elektronik (Mascarenhas et al., 2021).

BNI Mobile Banking adalah layanan perbankan digital yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) untuk para nasabahnya. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat mengakses rekening mereka, melakukan transaksi keuangan, dan mengelola keuangan mereka secara mudah dan praktis melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Ini adalah contoh nyata dari perkembangan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. BNI Mobile Banking adalah langkah signifikan dalam memenuhi kebutuhan nasabah modern. Layanan ini mencerminkan komitmen kami untuk terus berinovasi dengan teknologi digital guna memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik dan lebih efisien bagi nasabah kami (Dr. Irwan Tisnabudi, Direktur Utama Bank Negara Indonesia) (Boot et al., 2021).

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan temuan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dari narasumber di lapangan (Kanga et al., 2022). Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memahami nilai-nilai variabel mandiri tanpa melakukan perbandingan dengan variabel lainnya. Metode ini digunakan untuk menganalisis, menggambarkan, dan merangkum berbagai kondisi, situasi, dan data yang dikumpulkan melalui wawancara atau pengamatan di lapangan, sehingga memberikan pemahaman yang mendalam tentang masalah yang diteliti.

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau fokus yang menjadi titik perhatian (Kostin et al., 2022). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi BNI Mobile Banking untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Keuangan Perbankan bagi Nasabah BNI cabang Gunungsitoli. Lokasi penelitian di BNI Kantor Cabang Gunungsitoli, Jl. Imam Bonjol No.04, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara, sebagaimana dinyatakan oleh (Neelam & Bhattacharya, 2022), lokasi penelitian merupakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2014), data primer adalah data yang diambil langsung dari informan menggunakan metode observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Pengamatan langsung dilakukan dengan mengumpulkan data dari lapangan terhadap gejala atau fakta yang terjadi. Wawancara dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan informan, yang meliputi Manajer BNI KC Gunungsitoli, petugas layanan keuangan, dan beberapa nasabah yang menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking di BNI cabang Gunungsitoli. Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen, arsip, atau sumber tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian.

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Menurut (Su & Xu, 2023), data sekunder tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data pengguna aplikasi BNI Mobile Banking yang aktif pada tahun 2023 dan data kepuasan nasabah terkait penggunaan aplikasi tersebut. Data ini membantu dalam menilai kontribusi aplikasi terhadap peningkatan kualitas layanan keuangan.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara terdiri dari panduan pertanyaan yang digunakan dalam wawancara langsung dengan responden, memastikan topik yang relevan dibahas dan pertanyaan yang sama diajukan kepada setiap responden. Observasi dilakukan dengan mencatat data yang diamati secara langsung menggunakan lembar observasi checklist yang berisi kategori atau variabel yang diamati. Dokumentasi melibatkan pengumpulan data melalui dokumen, arsip, atau sumber tertulis lainnya yang relevan, seperti laporan, catatan, jurnal, rekaman, atau data statistik yang tersedia (Banna et al., 2021).

### IV. HASIL/TEMUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking telah meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah di BNI cabang Gunungsitoli, mengidentifikasi kendala-kendala dalam merealisasikan kebijakan tersebut, mengevaluasi bagaimana pihak bank mengedukasi nasabah tentang keuangan digital, menilai kelebihan dan kekurangan aplikasi BNI Mobile Banking, serta mengukur tingkat kepuasan nasabah setelah penerapan aplikasi ini (Belozyorov et al., 2020).

Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking telah meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah di BNI cabang Gunungsitoli. Hal ini ditegaskan oleh Customer Service BNI KC Gunungsitoli, Harazakina Gulo dan Helena, pada tanggal 7 Agustus 2023. Mereka

menjelaskan bahwa kebijakan ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan keuangan dengan menawarkan akses 24/7, kemudahan transaksi, efisiensi operasional yang lebih baik, notifikasi real-time, keamanan yang ditingkatkan, layanan yang lebih personal, dan informasi terkini. Aplikasi ini mempermudah nasabah dalam bertransaksi melalui ponsel mereka, memberikan layanan yang lebih modern, aman, dan personal. Pernyataan ini sejalan dengan Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT), yang mendukung pandangan bahwa penerapan aplikasi BNI Mobile Banking telah secara positif mempengaruhi kualitas layanan keuangan yang diberikan kepada nasabah (Ye et al., 2022).

Kedua, penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi dalam merealisasikan kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking. Kendala tersebut meliputi literasi digital yang rendah, keterbatasan infrastruktur teknologi, keamanan dan privasi data, perubahan perilaku nasabah, dukungan pelanggan yang perlu ditingkatkan, kepatuhan terhadap regulasi, dan tingkat penerimaan oleh nasabah. Untuk mengatasi kendala ini, BNI menyarankan langkah-langkah strategis seperti meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah, menginvestasikan dalam infrastruktur teknologi yang lebih baik, menjaga keamanan dan privasi data, menyediakan dukungan pelanggan yang lebih baik, mematuhi regulasi yang berlaku, dan mempromosikan keunggulan aplikasi kepada nasabah. Strategi ini didukung oleh Teori Peningkatan Layanan Keuangan Digital, yang menggambarkan cara-cara untuk mengatasi tantangan dalam menerapkan layanan keuangan digital dan menghasilkan pengalaman perbankan yang lebih baik dan efisien (Bartlett et al., 2022).

Ketiga, pihak bank dapat mengedukasi nasabah tentang keuangan digital melalui berbagai metode seperti kampanye edukasi, sesi pelatihan, pemaparan materi online, promosi, dan video tutorial. Pendekatan langsung kepada nasabah dengan menjelaskan keunggulan aplikasi dan memberikan informasi akurat tentang teknologi keuangan juga penting. Metode edukasi ini akan membantu meningkatkan literasi keuangan digital nasabah. Pendekatan komprehensif ini didukung oleh Teori Pendidikan Keuangan Digital, yang menekankan pentingnya pendidikan yang tepat dan beragam dalam meningkatkan literasi keuangan dan pemahaman individu terhadap teknologi keuangan (Emara & Zhang, 2021).

Keempat, aplikasi BNI Mobile Banking memiliki beberapa kelebihan, antara lain kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, notifikasi real-time, serta keamanan dan privasi yang ditingkatkan. Namun, terdapat juga beberapa kekurangan seperti literasi digital yang perlu ditingkatkan dan keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah terpencil. Untuk mengoptimalkan manfaat aplikasi ini, diperlukan usaha bersama antara bank dan nasabah, termasuk peningkatan literasi digital dan investasi dalam infrastruktur yang memadai. Pendekatan ini didukung oleh Teori Peningkatan Pemanfaatan Layanan Digital Melalui Edukasi, yang menekankan pentingnya pendidikan dalam mengatasi kendala dan memaksimalkan manfaat layanan digital (Ye et al., 2022).

Kelima, setelah diterapkannya kebijakan ini, terdapat peningkatan kemudahan, keamanan, dan aksesibilitas layanan keuangan perbankan berdasarkan pendapat nasabah pengguna aplikasi. BNI Mobile Banking memberikan kemudahan luar biasa dalam bertransaksi, fitur-fitur yang berguna, dan mengurangi antrian di bank, menciptakan proses transaksi yang lebih cepat dan efisien. Pemanfaatan aplikasi ini telah membantu nasabah merasa lebih puas dan termotivasi untuk menggunakannya. Peningkatan kemudahan, keamanan, dan aksesibilitas layanan ini didukung oleh Teori Penerimaan dan Manfaat Layanan Digital, yang menggambarkan bagaimana nasabah merasakan dan mengadopsi layanan digital berdasarkan manfaat yang diberikan oleh layanan tersebut. Teori ini mendukung kesimpulan bahwa adopsi layanan digital berdampak positif terhadap pengalaman dan persepsi nasabah, serta memberikan nilai tambah dalam aspek kenyamanan, efisiensi, dan efektivitas transaksi perbankan (Su & Xu, 2023).

## V. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah di BNI cabang Gunungsitoli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini telah membawa dampak positif yang signifikan. Kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking, yang diakui oleh Harazakina Gulo dan Helena dari Customer Service BNI KC Gunungsitoli, telah memberikan akses layanan 24/7, kemudahan transaksi, efisiensi operasional yang lebih baik, notifikasi real-time, keamanan yang ditingkatkan, layanan yang lebih personal, dan informasi terkini. Penerapan teknologi ini tidak hanya mempermudah nasabah dalam bertransaksi, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, mendukung Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT) yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi (Giaretta & Chesini, 2021).

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah kendala dalam merealisasikan kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking. Kendala-kendala tersebut meliputi rendahnya literasi digital di kalangan nasabah, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta isu keamanan dan privasi data. Selain itu, perubahan perilaku nasabah, dukungan pelanggan yang masih perlu ditingkatkan, kepatuhan terhadap regulasi, dan tingkat penerimaan oleh nasabah menjadi tantangan utama. Untuk mengatasi kendala ini, BNI menyarankan langkah-langkah strategis seperti meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah, menginvestasikan dalam infrastruktur teknologi yang lebih baik, serta menjaga keamanan dan privasi data dengan ketat. Langkah-langkah ini sesuai dengan Teori Peningkatan Layanan Keuangan Digital, yang menggambarkan cara-cara untuk mengatasi tantangan dalam

penerapan layanan keuangan digital dan menghasilkan pengalaman perbankan yang lebih baik dan efisien (Kim Lien et al., 2020).

Dalam hal edukasi keuangan digital, penelitian ini menekankan pentingnya kampanye edukasi, sesi pelatihan, pemaparan materi online, promosi, dan video tutorial. Pendekatan langsung kepada nasabah, menjelaskan keunggulan aplikasi, dan memberikan informasi akurat tentang teknologi keuangan juga menjadi kunci dalam meningkatkan literasi keuangan digital nasabah. Dengan pendekatan yang komprehensif, bank dapat memastikan bahwa nasabah memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi keuangan dan manfaatnya dalam mengelola keuangan pribadi. Hal ini didukung oleh Teori Pendidikan Keuangan Digital, yang menyatakan bahwa pendidikan yang tepat dan beragam dalam hal keuangan digital adalah kunci untuk meningkatkan literasi keuangan dan pemahaman individu terhadap teknologi keuangan (Giaretta & Chesini, 2021).

Selain itu, aplikasi BNI Mobile Banking memiliki kelebihan seperti kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, notifikasi real-time, serta keamanan dan privasi yang ditingkatkan. Namun, kekurangan seperti literasi digital yang perlu ditingkatkan dan keterbatasan infrastruktur masih menjadi tantangan. Oleh karena itu, perlu ada usaha bersama antara bank dan nasabah, termasuk peningkatan literasi digital dan investasi dalam infrastruktur yang memadai untuk mengoptimalkan manfaat aplikasi ini. Pendekatan ini didukung oleh Teori Peningkatan Pemanfaatan Layanan Digital Melalui Edukasi, yang menekankan pentingnya pendidikan dalam mengatasi kendala dan memaksimalkan manfaat layanan digital (Su & Xu, 2023).

Setelah diterapkannya kebijakan ini, terdapat peningkatan kemudahan, keamanan, dan aksesibilitas layanan keuangan perbankan berdasarkan pendapat nasabah pengguna aplikasi. BNI Mobile Banking memberikan kemudahan luar biasa dalam bertransaksi, fitur-fitur yang berguna, dan mengurangi antrian di bank, menciptakan proses transaksi yang lebih cepat dan efisien. Pemanfaatan aplikasi ini telah membantu nasabah merasa lebih puas dan termotivasi untuk menggunakannya. Hal ini mendukung Teori Penerimaan dan Manfaat Layanan Digital, yang menggambarkan bagaimana nasabah merasakan dan mengadopsi layanan digital berdasarkan persepsi mereka terhadap manfaat yang diberikan oleh layanan tersebut. Dengan demikian, kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah di BNI cabang Gunungsitoli, dan dapat menjadi model bagi pengembangan layanan digital di sektor perbankan lainnya (Giaretta & Chesini, 2021).

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Kebijakan pemanfaatan aplikasi BNI Mobile Banking di Cabang Gunungsitoli memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan perbankan bagi nasabah. Penggunaan teknologi ini telah memberikan manfaat yang beragam, membawa perubahan positif dalam cara nasabah mengakses dan mengelola layanan perbankan mereka. Dalam meningkatkan layanan keuangan melalui aplikasi BNI Mobile Banking, BNI perlu mengatasi beberapa kendala, termasuk literasi digital, infrastruktur teknologi, keamanan data, dan perubahan perilaku nasabah. Langkah-langkah strategis yang disarankan termasuk edukasi nasabah, investasi dalam teknologi, menjaga keamanan data, dukungan pelanggan yang baik, mematuhi regulasi, dan meningkatkan promosi.

Pendidikan keuangan digital merupakan kunci untuk meningkatkan literasi dan pemahaman nasabah terhadap teknologi keuangan. Melalui beragam pendekatan seperti kampanye edukasi, pelatihan, materi online dukungan pelanggan, promosi, video tutorial, dan kemitraan. Dalam meningkatkan kualitas layanan BNI dapat memanfaatkan aplikasi BNI Mobile Banking dengan kelebihan seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, notifikasi real-time, dan keamanan. Meskipun ada beberapa kendala seperti literasi digital dan keterbatasan infrastruktur, edukasi yang komprehensif oleh bank dapat mengatasi hambatan ini. Pendekatan edukasi yang tepat, termasuk sosialisasi, panduan, pemahaman, keamanan, dan dukungan pelanggan, merupakan kunci untuk memaksimalkan manfaat aplikasi ini.

BNI Mobile Banking memberikan kemudahan akses dan proses transaksi keuangan yang signifikan. Meskipun perlu koneksi internet stabil, aplikasi ini disukai karena berbagai fitur yang ditawarkan. Selain itu, aplikasi ini telah membantu mengurangi antrian bank, menciptakan proses transaksi yang lebih cepat. Penggunaan aplikasi ini juga telah mengurangi antrian di bank, meningkatkan efisiensi layanan. Keamanan data nasabah menjadi fokus utama, meskipun beberapa nasabah menghadapi kendala saat ingin mengganti perangkat atau nomor handphone.

Yang menjadi saran dari penelitian ini adalah Mengembangkan program edukasi terintegrasi untuk nasabah di Cabang Gunungsitoli tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking. Melalui seminar, workshop, dan tutorial online, nasabah akan lebih mudah mengadopsi layanan digital ini. Menjalin kemitraan dengan pedagang lokal di Cabang Gunungsitoli untuk memfasilitasi pembayaran digital menggunakan aplikasi. Ini akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan juga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Bagi peneliti selanjutnya Bandingkan aplikasi dengan solusi serupa di bank lain untuk mengidentifikasi keunggulan dan perbaikan yang mungkin. Dan Teliti lebih lanjut aspek keamanan dan privasi aplikasi, serta berikan panduan penggunaan yang aman.

## REFERENSI

- Abbasi, K., Alam, A., Du, M., & Huynh, T.L.D. (2021). FinTech, SME efficiency and national culture: Evidence from OECD countries. *Technological Forecasting and Social Change*. Vol. 163. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120454>
- Alaassar, A., Mention, A.L., & Aas, T.H. (2020). Exploring how social interactions influence regulators and innovators: The case of regulatory sandboxes. *Technological Forecasting and Social Change*. Vol. 160. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120257>
- Banna, H., Kabir H.M., & Rashid, M. (2021). Fintech-based financial inclusion and bank risk-taking: Evidence from OIC countries. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*. Vol. 75. <https://doi.org/10.1016/j.intfin.2021.101447>
- Bartlett, R., Morse, A., Stanton, R., & Wallace, N. (2022). Consumer-lending discrimination in the FinTech Era. *Journal of Financial Economics*. Vol. 143 No. 1. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.05.047>
- Belozyorov, S., Sokolovska, O., & Kim, Y. S. (2020). Fintech as a precondition for transformations on global financial markets. *Foresight and STI Governance*. Vol. 14 No. 2. <https://doi.org/10.17323/2500-2597.2020.2.23.35>
- Benedetti, H., & Nikbakht, E. (2021). Returns and network growth of digital tokens after cross-listings. *Journal of Corporate Finance*. Vol. 66. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101853>
- Boot, A., Hoffmann, P., Laeven, L., & Ratnovski, L. (2021). Fintech: what's old, what's new?. *Journal of Financial Stability*. Vol. 53. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2020.100836>
- Chang, V., Baudier, P., Zhang, H., Xu, Q., Zhang, J., & Arami, M. (2020). How Blockchain can impact financial services – The overview, challenges and recommendations from expert interviewees. *Technological Forecasting and Social Change*. Vol. 158. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120166>
- Emara, N., & Zhang, Y. (2021). The non-linear impact of digitization on remittances inflow: Evidence from the BRICS. *Telecommunications Policy*. Vol. 45 No. 4. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2021.102112>
- Giaretta, E., & Chesini, G. (2021). The determinants of debt financing: The case of fintech start-ups. *Journal of Innovation and Knowledge*. Vol. 6 No. 4. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2021.10.001>
- Hatta, M., & Samad, A. (2022). Analisis Kepuasan pada Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Terhadap Pelayanan Sub Bagian Umum BKAD Kabupaten Enrekang. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*. Vol. 1 No. 1.
- Hua, X., & Huang, Y. (2021). Understanding China's fintech sector: development, impacts and risks. *European Journal of Finance*. Vol. 27 No. 4. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2020.1811131>
- Kanga, D., Oughton, C., Harris, L., & Murinde, V. (2022). The diffusion of fintech, financial inclusion and income per capita. *European Journal of Finance*. Vol. 28 No. 1. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2021.1945646>
- Kim Lien, N.T., Doan, T.R.T., & Bui, T. N. (2020). Fintech and banking: Evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Vol. 7 No. 9. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.419>
- Kurnia, M.F., Safar, I., Nuhadi, M.F. (2024). The Role of Knowledge and Talent Management in Honorary Teachers in Makassar. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*. Vol. 8 No. 2.
- Kostin, K. B., Fendel, R., & Wild, F. (2022). Comparing the Situation of FinTech Start-Ups in Russia and Germany through Equity Investments. *Economies*. Vol. 10 No. 2. <https://doi.org/10.3390/economies10020033>
- Mascarenhas, A.B., Perpétuo, C.K., Barrote, E.B., & Perides, M.P. (2021). The influence of perceptions of risks and benefits on the continuity of use of fintech services. *Brazilian Business Review*. Vol. 18 No. 1. <https://doi.org/10.15728/BBR.2021.18.1.1>
- Nurjannah., Bakri, A.M., Mujahid., Suyuthi, N.F., & Hatta, M. (2024). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2020-2022. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol. 4 No. 2.
- Neelam, & Bhattacharya, S. (2022). Financial Technology Solutions for Financial Inclusion: A review and future agenda. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*. Vol. 16 No. 5. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v16i5.11>

- Nguyen, D,D., Dinh, H,C., & Nguyen, V,D. (2020). Promotion of fintech application for the modernization of banking-finance system in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Vol. 7 No. 6. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.127>
- Pantos, S. (2023). Designing Stress Tests for UK Fast-Growing Firms and Fintech. *Risks*. Vol. 11 No. 2. <https://doi.org/10.3390/risks11020031>
- Riyadi, S., & Safar, I. (2021). Impact Of Corporate Social Responsibility On The Company's Reputation In Manufacturing Companies In The Basic Industry And Chemicals Sector, Cement Sub-Sector Listed On The IDX 2012-2017. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. Vol. 22 No. 1.
- Safar, I., Takdir, S., & Asdar, M. (2023). Implementation Of Management Strategy For Private Higher Education In Palopo City. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*. Vol. 7 No. 4.
- Safar, I., Wahyu, Samad, A., Nurdin, N., & Ariska. (2024). The Role of Leadership As Moderation: The Relationship Of Knowledge Management To Lecturer Performance. *Jurnal Dimensi*. Vol. 13. No. 1.
- Senyo, P,K., & Osabutey, E,L,C. (2020). Unearthing antecedents to financial inclusion through FinTech innovations. *Technovation*. Vol. 98. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102155>
- Su, F., & Xu, C. (2023). Curbing credit corruption in China: The role of FinTech. *Journal of Innovation and Knowledge*. Vol. 8 No. 1. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100292>
- Ye, Y., Chen, S., & Li, C. (2022). Financial technology as a driver of poverty alleviation in China: Evidence from an innovative regression approach. *Journal of Innovation and Knowledge*. Vol. 7 No. 1. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100164>