

**ANALISIS PENERAPAN LAYANAN MOBILE BANKING
PADA NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN
DAERAH BALI KANTOR CABANG GIANYAR**



Oleh

**I Made Saraswatama
NIM. 2215713213**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**ANALISIS PENERAPAN LAYANAN MOBILE BANKING
PADA NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN
DAERAH BALI KANTOR CABANG GIANYAR**



Oleh

**I Made Saraswatama
NIM. 2215713213**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan mobile banking pada nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali, Kantor Cabang Gianyar. Layanan mobile banking merupakan salah satu inovasi digital perbankan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi transaksi, serta kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, melalui pengumpulan data primer berupa kuesioner serta wawancara, dan data sekunder dari dokumen pendukung bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan mobile banking BPD Bali sudah cukup membantu nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi, masih terdapat kendala yang dirasakan, seperti keterbatasan fitur, gangguan teknis, serta kurangnya informasi dan edukasi kepada nasabah terkait pemanfaatan aplikasi. Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan mobile banking BPD Bali perlu ditingkatkan melalui pengembangan fitur yang lebih lengkap, peningkatan keandalan sistem, serta strategi sosialisasi yang lebih efektif kepada nasabah. Dengan demikian, optimalisasi layanan mobile banking diharapkan mampu meningkatkan daya saing bank dan memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik bagi nasabah.

Kata kunci: Mobile Banking, BPD Bali, Nasabah, Kualitas Layanan, Efisiensi Transaksi.

ABSTRACT

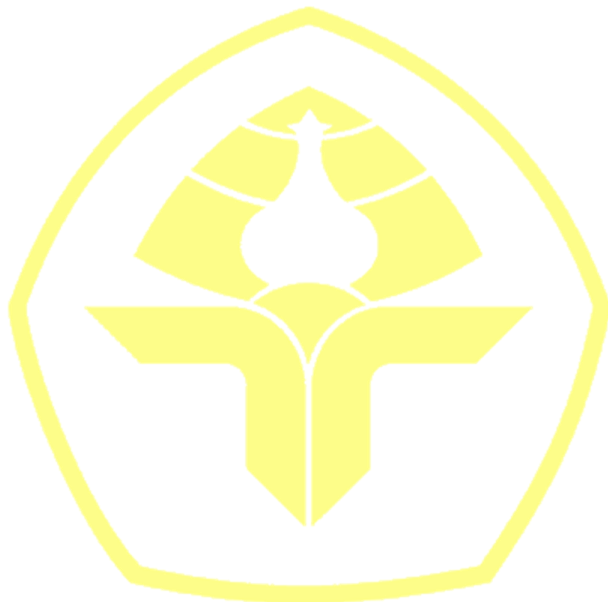
This study aims to analyze the implementation of mobile banking services among customers of PT Bank Pembangunan Daerah Bali, Gianyar Branch Office. Mobile banking services are one of the digital banking innovations that are expected to improve service quality, transaction efficiency, and customer satisfaction. The research method used is a descriptive method with a qualitative and quantitative approach, through the collection of primary data in the form of questionnaires and interviews, and secondary data from supporting bank documents. The results of the study indicate that although BPD Bali's mobile banking services are quite helpful for customers in conducting various types of transactions, there are still perceived obstacles, such as limited features, technical problems, and a lack of information and education for customers regarding application utilization. From the analysis results, it can be concluded that the implementation of BPD Bali's mobile banking needs to be improved through the development of more comprehensive features, increased system reliability, and a more effective socialization strategy for customers. Thus, optimization of mobile banking services is expected to increase the bank's competitiveness and provide a better banking experience for customers.

Keywords: Mobile Banking, BPD Bali, Customers, Service Quality, Transaction Efficiency.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENNGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	iv
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ixi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Metode Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kualitas Pelayanan	17
B. Mobile Banking	20
C. Sistem Kerja Mobile Banking	26
D. Manfaat Mobile Banking	27
E. Kelemahan Mobile Banking	28
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
A. Sejarah Perusahaan	30
B. Bidang Usaha.....	33
C. Struktur Organisasi	36
D. Uraian dan Tanggung Jawab	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Kebijakan Perusahaan.....	21
B. Analisis dan Interpretasi Data	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Simpulan.....	62

B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Transaksi Mobile Banking Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar	5
Gambar 1. 2 Data Transaksi Mobile Banking Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.....	7
Gambar 1. 3 Data Jumlah Transaksi Di Teller Di Bank BPD Bali Cabang Gianyar	9
Gambar 3. 1 Logo Kantor PT Bank Bank Pembangunan Daerah Bali.. .	32
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar	36
Gambar 4. 1 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bal	49
Gambar 4. 2 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali	50
Gambar 4. 3 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali.....	50
Gambar 4. 4 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali.....	51
Gambar 4. 5 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali.....	51
Gambar 4. 6 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali.....	52
Gambar 4. 7 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali.....	52
Gambar 4. 8 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali.....	53
Gambar 4. 9 Screenshoot Aplikasi BPD bali mobile bank BPD Bali	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jawaban wawancara dengan Nasabah Bank BPD Bali	68
Lampiran 2 Jawaban wawancara dengan Nasabah Bank BPD Bali	70
Lampiran 3 Jawaban wawancara dengan Staff Bank BPD Bali	74
Lampiran 4 Jawaban wawancara dengan Staff Bank BPD Bali	76
Lampiran 5 Jawaban wawancara dengan Staff Bank BPD Bali	78
Lampiran 6 Dokumentasi wawancara	79
Lampiran 7 Dokumentasi wawancara	79
Lampiran 8 Dokumentasi wawancara	80
Lampiran 9 Dokumentasi wawancara	80
Lampiran 10 Dokumentasi wawancara	81
Lampiran 13 Lampiran Layak Uji Dospem 1	82
Lampiran 14 Lampiran Layak Uji Dospem 2	83
Lampiran 15 Lampiran Lembar Bimbingan Dospem 1	84
Lampiran 16 Lampiran Lembar Bimbingan Dospem 2	85

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya Kasmir (2014).

“Setiap orang selalu menyebut Bank dan selalu mengaitkannya dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan Bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah, karena Bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.

Kasmir (2015) menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank

lainnya. Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang di mana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh Bank guna mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung. Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini (Nurdin, dkk., 2020).

Signifikannya perkembangan teknologi yang di rasakan pada beberapa tahun terakhir di era modern memicu teknologi informasi untuk terus tumbuh dan berkembang, hal ini dicerminkan melalui beberapa inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi maupun melakukan transaksi dengan mudah. Perbankan juga mencoba untuk dapat memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam melakukan pelayanan sehingga dapat memberikan nilai efisiensi yang akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan nasabah, salah satunya adalah penggunaan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang dan tarik tunai. Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu selama 24 jam. Layanan pada *mobile banking* meliputi: transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler (Sari, dkk., 2021).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

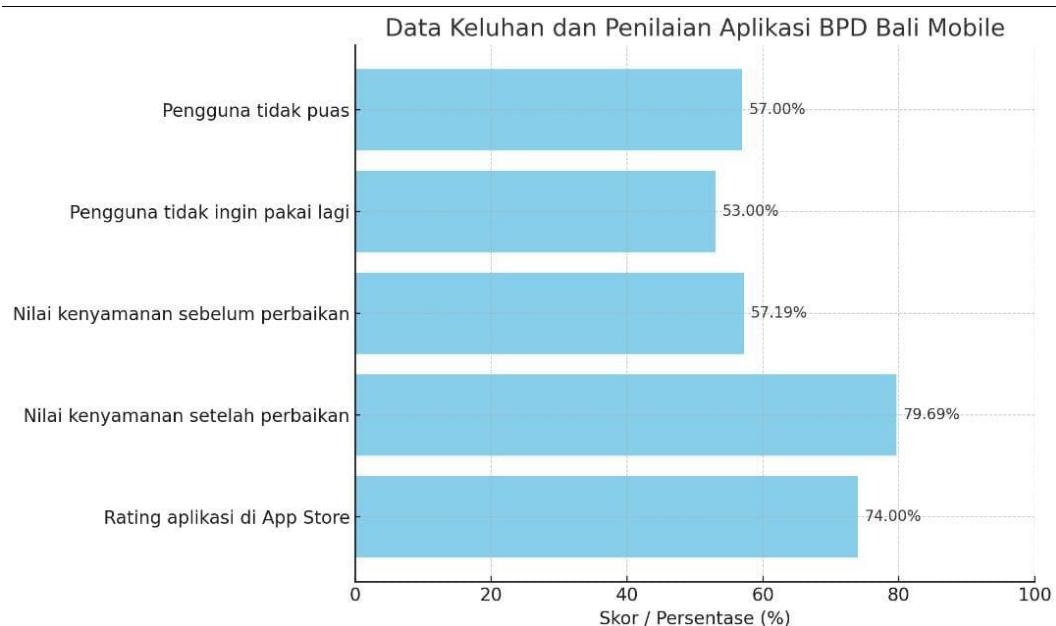
PT Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD Bali) didirikan pada 5 Juni 1962, berlokasi di Jalan Raya Puputan, Niti Mandala, Denpasar. Sebagai bank yang fokus pada pembangunan ekonomi daerah, BPD Bali memiliki visi untuk menjadi bank yang terpercaya dan terdepan dalam memberikan layanan perbankan di Bali. BPD Bali memiliki sejumlah cabang yang tersebar di Bali dan luar Bali, termasuk Mataram, Nusa

Tenggara Barat, salah satunya adalah PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, yang beralamat di Jl. By Pass Dharma Giri, Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar.

Bank BPD Bali menawarkan berbagai layanan perbankan seperti ATM, *Mobile Banking*, dan kredit. Selain itu, BPD Bali juga terlibat dalam program kemitraan dengan berbagai instansi untuk mendukung pengembangan ekonomi lokal. Dalam menunjang kenyamanan bertransaksi, Bank BPD Bali menyediakan aplikasi berupa *Mobile Banking* yang dilengkapi dengan sistem keamanan berupa *user id*, dan *password* sebagai *autentikasi* awal ketika *login* pada aplikasi. Sama seperti kebanyakan aplikasi *mobile banking* yang telah ada, layanan aplikasi BPD Bali *mobile banking* juga meminta *mobile pin* sebagai *autentikasi* setiap akan melakukan transaksi. *Mobile pin* tersebut berbeda dengan *password* yang digunakan saat *login* aplikasi. Hal ini untuk menghindarkan dari penyalahgunaan transaksi oleh pihak-pihak yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, segala bentuk kode keamanan yang digunakan sebagai *autentikasi* harus dijaga kerahasiaannya dengan baik agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.

Namun dalam pelayanan *mobile banking* ini masih ada kurang puas dari masyarakat terhadap layanan aplikasi BPD Bali *mobile banking*, karena masih sering terjadi kegagalan pengiriman atau transaksi yang gagal. Bukan hanya mengalami gangguan pengiriman tetapi juga nasabah mengalami tidak bisa *login*, dan terjadi eror secara tiba-tiba yang

disebabkan oleh jaringan yang kurang stabil. Hal ini menyebabkan keluarnya proses transaksi pada aplikasi *mobile banking*. Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah, maka penting untuk dilakukan penelitian terkait “Penerapan Layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar”.



Sumber: Bank Pembangunan Bali Cabang Gianyar

Gambar 1. 1 Data Transaksi Mobile Banking Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar

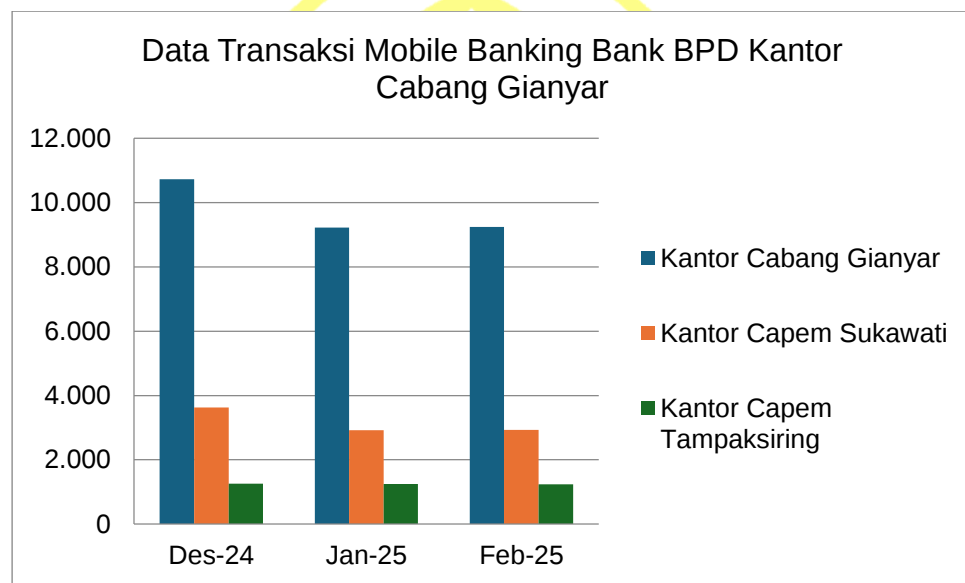
Berdasarkan gambar 1.1 Perkembangan teknologi informasi telah mendorong sektor perbankan untuk beradaptasi dan menyediakan layanan berbasis digital, salah satunya melalui aplikasi mobile banking. Aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi finansial tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Salah satu bank daerah yang turut mengembangkan layanan ini adalah Bank Pembangunan Daerah

(BPD) Bali, melalui aplikasinya yang dikenal dengan nama BPD Bali Mobile.

Namun, dalam Analisis ini, aplikasi BPD Bali Mobile masih menghadapi sejumlah tantangan yang tercermin dari tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan data survei yang dilakukan Bank BPD Bali Cabang Gianyar, sekitar 57% pengguna menyatakan ketidakpuasan terhadap aplikasi ini. Bahkan, 53% dari responden tersebut menyatakan tidak memiliki niat untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut di masa mendatang. Tingginya angka ketidakpuasan ini menunjukkan adanya permasalahan baik dari sisi fungsionalitas, kenyamanan pengguna (usability), maupun persepsi terhadap kualitas layanan digital yang diberikan oleh BPD Bali.

Dalam hal kenyamanan penggunaan aplikasi (usability), penelitian sebelumnya menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi BPD Bali Mobile memperoleh skor 57,19, yang tergolong dalam kategori “buruk”. Skor ini mencerminkan bahwa aplikasi tersebut belum memenuhi standar kenyamanan minimal yang diharapkan oleh pengguna. Setelah dilakukan perbaikan dengan pendekatan Design Thinking, skor usability mengalami peningkatan signifikan menjadi 79,69, yang masuk dalam kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan berbasis kebutuhan dan pengalaman pengguna dapat meningkatkan efektivitas serta kualitas layanan digital yang diberikan.

Selain itu, dari sisi ulasan publik, aplikasi ini mendapatkan nilai 3,7 dari 5 bintang di App Store. Meskipun nilai ini tergolong cukup baik, ulasan dan komentar pengguna tetap menunjukkan adanya berbagai masukan terkait fitur, kestabilan aplikasi, serta kejelasan informasi transaksi. Hal ini penting untuk dikaji karena keberhasilan transformasi digital suatu layanan perbankan sangat bergantung pada tingkat kepuasan dan kenyamanan penggunaannya. Jika aplikasi tidak memenuhi ekspektasi, maka potensi loyalitas pengguna akan menurun, dan kepercayaan terhadap layanan digital bank dapat terganggu.

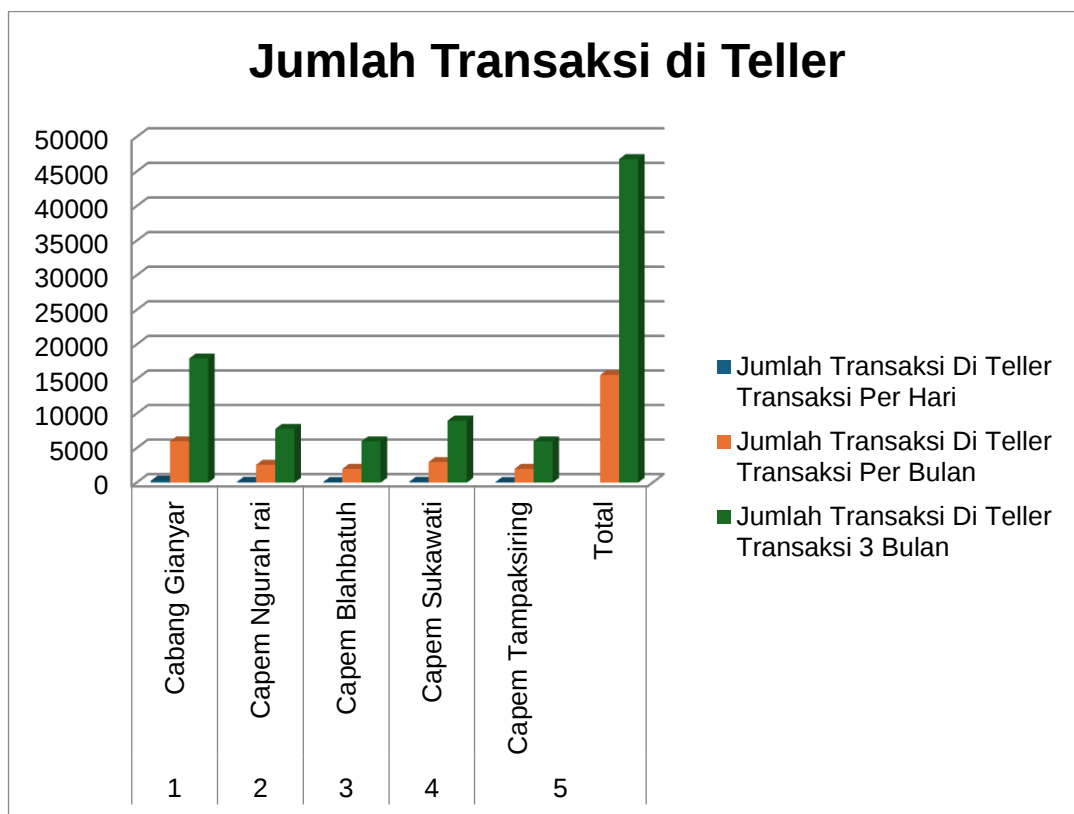


Sumber: Bank Pembangunan Bali Cabang Gianyar

Gambar 1. 2 Data Transaksi Mobile Banking Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar

Dari Gambar 1. 2 diatas dapat dijelaskan bahwa Laporan ini menyajikan data transaksi mobile banking dari tiga kantor cabang dan dua capem (cabang pembantu) yaitu capem sukawati dan capem tampaksiring di wilayah Gianyar, Bali, selama tiga bulan terakhir: Desember 2024,

Januari 2025, dan Februari 2025. Data yang disajikan mencakup jumlah transaksi yang dilakukan melalui mobile banking di masing-masing kantor. Performa Kantor Cabang Gianyar mencatat jumlah transaksi tertinggi dibandingkan capem sukawati dan capem tampaksiring. Pada Desember 2024, total transaksi mencapai 10.719. Namun, terjadi penurunan di Januari 2025 menjadi 9.244, dan sedikit turun lagi di Februari 2025 menjadi 9.225, Tren ini menunjukkan sedikit penurunan aktivitas mobile banking di cabang ini. Di Kantor Capem Sukawati Pada Desember 2024, transaksi tercatat 3.630, lalu turun signifikan pada Januari 2025 menjadi 2.927 dan stabil di Februari 2025 dengan 2.921 transaksi. Penurunan ini bisa menjadi indikasi perubahan perilaku nasabah atau faktor lain yang memengaruhi penggunaan mobile banking. Sedangkan di capem Tampaksiring Kantor ini memiliki jumlah transaksi mobile banking paling rendah di antara ketiganya. Pada Desember 2024, transaksi mencapai 1.259, kemudian turun sedikit pada Januari 2025 (1.243) dan kembali naik ke 1.247 pada Februari 2025. Secara keseluruhan, fluktuasi di kantor ini tidak terlalu besar.



Sumber . Bank Pembangunan Bali Cabang Gianyar

Gambar 1. 3 Data Jumlah Transaksi Di Teller Di Bank BPD Bali Cabang Gianyar

Berdasarkan Gambar 1. 3 Transaksi tunai merupakan salah satu layanan utama yang disediakan oleh teller di lembaga keuangan seperti bank dan koperasi. Aktivitas ini mencerminkan intensitas interaksi langsung antara nasabah dengan petugas teller, yang menjadi indikator penting dalam menilai kinerja dan beban kerja cabang maupun capem. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari Cabang Gianyar dan beberapa Capem (Ngurah Rai, Blahbatuh, Sukawati, dan Tampaksiring), tercatat rata-rata 780 transaksi tunai terjadi setiap hari kerja. Dalam rentang 20 hari kerja per bulan mencapai 15.600 transaksi, jika dihitung selama 3 bulan jumlah transaksi ini mencapai 46.800 transaksi tunai. Angka

tersebut menunjukkan bahwa layanan tunai masih menjadi kebutuhan utama bagi sebagian besar nasabah. Melalui analisis jumlah transaksi ini, institusi dapat melakukan evaluasi terhadap efektivitas pelayanan, kebutuhan penambahan SDM, serta perencanaan strategi digitalisasi untuk mengurangi beban konvensional pada konter teller.

Layanan mobile banking BPD masih sering mengalami gangguan yang membuat nasabah merasa tidak puas. Salah satu masalah utamanya adalah transaksi yang terlambat atau gagal. Contohnya, saat nasabah melakukan transfer atau pembayaran lewat aplikasi, terkadang uangnya tidak langsung terkirim atau prosesnya gagal. Masalah ini terjadi karena jaringan internet yang digunakan untuk mobile banking masih digabung dengan jaringan internal bank dan juga dipakai oleh banyak nasabah lain. Jadi, saat jaringan sedang padat atau sibuk, sistem menjadi lambat, dan inilah yang menyebabkan transaksi tertunda atau gagal. Akibatnya, ketika jumlah pengguna layanan mobile banking sangat banyak, jaringan menjadi padat dan mengakibatkan gangguan dalam proses transaksi. Banyak nasabah menggunakan mobile banking agar cepat melakukan berbagai macam transaksi dalam keadaan atau kondisi apapun, namun dalam kenyataannya kegiatan transaksi melalui mobile banking memiliki beberapa kendala dalam penerapannya. Bukan hanya mengalami gangguan pengiriman tetapi juga nasabah mengalami tidak bisa login, dan terjadi eror secara tiba-tiba yang disebabkan oleh jaringan

yang kurang stabil. Hal ini bisa menyebabkan keluarnya proses transaksi pada aplikasi mobile banking.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis meneliti tentang ANALISIS PENERAPAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR CABANG GIANYAR

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penerapan Layanan *Mobile Banking* pada Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan mobile banking dan bagaimana upaya PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Penerapan Layanan *Mobile Banking* pada Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar

2. Untuk mengetahui kendala-kendala atau hambatan yang terjadi dalam penerapan layanan Mobile Banking pada nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan dan pemahaman mengenai penerapan teknologi dalam dunia perbankan, khususnya layanan *mobile banking* serta mengaplikasikan teori yang telah didapatkan selama pendidikan di Kampus Politeknik Negeri Bali dengan kenyataan di lapangan dalam memasuki dunia kerja, dan memenuhi syarat kelulusan Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Berkontribusi dalam meningkatkan reputasi kampus melalui penelitian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kerja sama antara Kampus dan Perusahaan (bank) dalam bidang penelitian dan pengembangan kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan industri.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan, pemikiran maupun saran kepada pengelola perusahaan mengenai penerapan sistem layanan *mobile banking* dan memberikan masukan

berharga untuk meningkatkan kualitas *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar yang beralamat di Jl. Dharma Giri. Gianyar. Bali

2. Objek Penelitian

Dalam Menyusun tugas akhir ini sebagai objek penelitian adalah Analisis Penerapan layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah Di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar.

3. Data Penelitian

a. Jenis data

Untuk menyelesaikan penelitian ini, penulis menggunakan data kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat verbal dan bukan merupakan angka yang diperoleh dari lapangan yang berupa uraian-uraian kalimat yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti bagaimana Analisis Penerapan Layanan *Mobile Banking* Pada Nasabah yang kemudian dituangkan ke dalam tulisan atau kata-kata. Data memerlukan waktu karena harus melakukan observasi wawancara, dan dokumentasi

b. Sumber Data

Sumber data dibedakan menjadi dua menurut Sugiyono (2015) yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah

sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Berdasarkan cara memperolehnya, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015) data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan hasil wawancara pada perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar Bagaimana Penerapan Layanan *Mobile Banking*
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data-data yang dapat berasal dari buku-buku, catatan dan *literature* yang terkait dengan permasalahan yang dibahas

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang jelas, dilakukan oleh peneliti langsung saat melakukan Praktik

Kerja lapangan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang
Gianyar

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengambilan data dengan melakukan wawancara terhadap para responden. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada Divisi Dana dan jasa perusahaan dan karyawan pada bagian operasional yang terkait dengan permasalahan yang dihadapi.

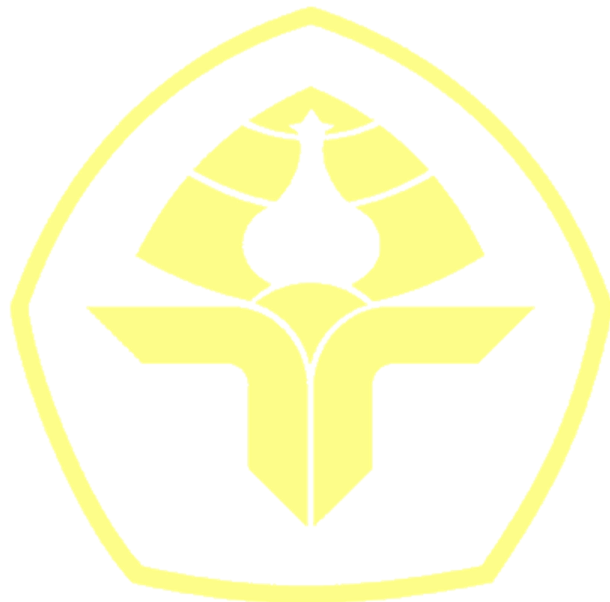
3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini bentuk dokumentasi yang digunakan adalah dokumen-dokumen pendukung penanganan Layanan *Mobile Banking*.

4) Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah Kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan secara lengkap dan apa adanya dari masalah yang diteliti berdasarkan data-data dan informasi yang diperoleh selama observasi di lapangan "Penelitian Deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh kondisi atau

keadaan yang ada yaitu keadaan apa adanya saat melakukan penelitian (Mukhtar, 2013)".



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan layanan mobile banking di Bank BPD Bali telah berjalan cukup efektif dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara digital, tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan QRIS telah tersedia dalam aplikasi BPD Bali Mobile. Efisiensi operasional bank meningkat dengan adanya layanan ini, karena mampu mengurangi antrian di teller, menekan biaya operasional, dan memberikan akses layanan selama 24 jam bagi nasabah.
2. Terdapat beberapa kendala dalam penerapannya, seperti gangguan jaringan internet, error aplikasi, sistem maintenance, kesulitan saat proses registrasi, serta kurangnya literasi digital sebagian nasabah, terutama di kalangan lansia atau masyarakat pedesaan. Upaya yang telah dilakukan oleh BPD Bali dalam mengatasi kendala tersebut antara lain adalah dengan melakukan edukasi kepada nasabah, perbaikan sistem melalui pendekatan design

B. Saran

Adapun saran – saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan Edukasi dan Literasi Digital kepada Nasabah, Salah satu kendala yang ditemukan dalam penelitian ini adalah rendahnya literasi digital di kalangan nasabah, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat yang berdomisili di daerah pedesaan. Oleh karena itu, Bank BPD Bali disarankan untuk lebih aktif dalam melakukan edukasi secara berkala mengenai penggunaan aplikasi mobile banking. Edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti brosur, leaflet, video tutorial, sosial media, hingga program pelatihan langsung di kantor cabang. Selain itu, pelatihan penggunaan aplikasi mobile banking juga dapat dijadikan bagian dari layanan customer service secara proaktif, dengan memberikan pendampingan kepada nasabah yang baru pertama kali menggunakan aplikasi.
2. Memperkuat Infrastruktur Teknologi dan Sistem Jaringan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, salah satu hambatan utama adalah gangguan jaringan dan keterbatasan sistem aplikasi yang sering mengalami error atau maintenance tanpa pemberitahuan yang memadai. Hal ini berdampak pada ketidaknyamanan nasabah dalam bertransaksi. Oleh karena itu, Bank BPD Bali perlu bekerja sama dengan penyedia layanan jaringan untuk memastikan kestabilan koneksi internet, terutama di wilayah-wilayah

yang masih memiliki akses terbatas. Selain itu, bank juga disarankan meningkatkan kapasitas dan keandalan server aplikasi untuk menghindari crash saat terjadi lonjakan penggunaan. Komunikasi kepada nasabah terkait jadwal pemeliharaan sistem juga perlu ditingkatkan melalui notifikasi langsung di aplikasi maupun media sosial resmi bank.

3. Meningkatkan Penyebaran Informasi dan Sosialisasi Layanan Mobile Banking, Bank BPD Bali disarankan untuk secara aktif memberikan informasi mengenai fitur, manfaat, serta cara penggunaan mobile banking melalui berbagai saluran komunikasi. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui media sosial resmi bank, banner di kantor cabang, video tutorial, pesan broadcast WhatsApp, SMS, maupun edukasi langsung oleh petugas customer service. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami sangat penting untuk mendorong nasabah agar lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan layanan digital ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Shaikh, A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile Banking Adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*.
- Efendi, Y. (2018). Rancangan Aplikasi Game Edukasi Berbasis Mobile Menggunakan App Inventor. *Jurnal Intra-Tech*, 39-48.
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. Optimum: *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55-65.
- Hutabarat R.M. (2010). *Mobile Banking Security Analysis Based WA*
- Kasmir (2014). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta.
- Khotler Philip, 2001, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid I , Jakarta, Erlangga
- Mattila, M. (2003). "Factors Affecting The Adoption of Mobile Banking Services". *Journal of Internet Banking and Commerce*, 8, 149–160
- Maulana, R. (2018). Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank. Jakarta: CV Rajawali Pers.
- MARS Indonesia. (2008). Studi Penggunaan Mobile Banking di Indonesia. Jakarta: MARS Research Institute.
- Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan Abdul Jalil. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*. Vol. 2 No. 1.
- Sari Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 12 No.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Dalam ALFABETA. Bandung .

Supriyadi, A. (2018). Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1).

SUMARNI, S. (2021). *Peran Bank Sebagai Lembaga Perantara (Intermediary) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*. *Ganec Swara*, 15(1), 889–896.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tirtana, I., & Sari, P. S. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional Dan Call For Paper*, 25,671-6888

Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI