

# Penggunaan BNI Mobile Banking terhadap kemudahan transaksi nasabah PT Bank Negara Indonesia

I Gusti Made Dharma Hartawan<sup>1</sup>, Ni Luh Sri Kasih<sup>2</sup>, Luh Nanda Sintia Dewi<sup>3</sup>  
 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja<sup>1,2,3</sup>

<p><b>Kata kunci:</b>                  Ekonomi Digital                  Kemudahan Transaksi                  Digitalisasi</p>	<p><b>ABSTRAK</b>                  Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sector perbankan salah satu yang paling populer adalah melalui aplikasi mobile yang mampu memberikan akses perbankan di masyarakat luas, dalam pengabdian masyarakat ini kami berupaya meningkatkan digitalisasi transaksi perbankan di masyarakat khususnya nasabah Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Gatot Subroto. Peningkatan jumlah transaksi melalui layanan E-Chanel BNI khususnya BNI Mobile banking ini melibatkan berbagai unsur pegawai BNI KCP Gatot Subroto Seperti BNI Digital Asisstant yang mengalihkan nasabah dari yang akan bertransaksi ke teller atau ke customer service ke layanan mobile banking BNI. Transaksi yang dapat dialihkan melalui BNI Mobile banking diantaranya pembukaan rekening baru, pembayaran pajak, pembuatan deposito, pembuatan kartu kredit, dan pembayaran transaksi perbankan yang akan dilakukan oleh nasabah dimana nasabah tidak perlu mengantri dan datang langsung ke Bank BNI mengingat tidak semua daerah terdapat kantor cabang BNI</p>
<p><b>Keywords:</b>                  Digital economy</p>	<p><b>ABSTRACT</b>                  The development of information technology has brought significant changes in various aspects of life, including the banking sector. One of the most popular advancements is through mobile applications that provide broad access to banking services for the public. In this community service project, we aim to enhance the digitization of banking transactions among the community, specifically for customers of Bank BNI at the Gatot Subroto Sub-Branch Office. The increase in transaction volume through BNI's E-Channel services, particularly BNI Mobile Banking, involves various staff members of BNI KCP Gatot Subroto, such as the BNI Digital Assistant, who redirect customers intending to transact at the teller or customer service to BNI Mobile Banking services. Transactions that can be redirected through BNI Mobile Banking include opening new accounts, paying taxes, creating deposits, making credit card purchases, and payments. As a result of these redirection efforts, the number of queues at the teller and customer service has decreased, leading to increased time efficiency. Additionally, banking transactions have become more convenient for customers, as they no longer need to queue and visit Bank BNI directly, considering that not all areas have BNI branch offices</p>

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan masyarakat termasuk sektor perbankan. Salah satu produk inovasi perkembangan teknologi perbankan adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui handphone atau telephone genggam yang biasa disebut mobile banking. Layanan mobile banking menawarkan kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola keuangan.

Bank Negara Indonesia ( BNI ) merupakan salah satu bank ternama di Indonesia yang sudah mencetuskan layanan mobile banking yang disebut BNI mobile Banking. Layanan BNI mobile banking memberikan kemudahan kepada nasabah seperti transfer, pembayaran, pembuatan rekening baru, pembuatan deposito, bahkan sampai pengajuan kartu kredit. Dengan adanya BNI mobile banking nasabah dapat bertransaksi dengan mudah kapanpun dan dimanapun selama 24 jam.

## 2 | Pengabdian

---

Walaupun layanan BNI mobile banking menawarkan kemudahan yang begitu banyak tetapi masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan BNI mobile banking dengan sepenuhnya karena berbagai macam faktor seperti diantaranya kurangnya pemahaman tentang fitur BNI mobile banking dan cara penggunaan layanan BNI mobile banking serta banyak masyarakat yang belum teredukasi terkait transaksi keuangan melalui internet sehingga menyebabkan kekhawatiran dan kurangnya kepercayaan terhadap keamanan transaksi dalam jaringan.

Melalui pengabdian masyarakat ini penulis bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan dan kepercayaan terhadap transaksi yang dilakukan melalui layanan perbankan digital BNI mobile banking serta seluruh masyarakat terutama yang ada di sekitar BNI kantor Cabang Gatot Subroto merasakan kemudahan bertransaksi melalui BNI mobile banking, selain itu kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan digital agar kedepannya terhindar dari potensi penipuan dalam transaksi melalui layanan perbankan digital

### METODOLOGI PENELITIAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di Bank BNI KCP Gatot Subroto yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 79 Ruko No. 13 Denpasar Bali. Tujuan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu nasabah agar beralih ke BNI mobile banking, meningkatkan skill dan pengetahuan tentang transaksi digital terutama lewat layanan dalam jaringan atau BNI mobile banking, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi daring dan mengedukasi masyarakat tentang transaksi melalui BNI mobile banking. Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah pendampingan secara teori, observasi dan mengidentifikasi kendala yang dialami nasabah saat bertansaksi. Kegiatan ini dilakukan selama kurang lebih satu bulan di PT bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu gatot Subroto.

1. Tahap persiapan

Di tahap persiapan pengabdian mempelajari terlebih dahulu tentang transaksi di BNI mobile banking, kendala-kendala yang dialami dan solusi untuk kelancaran pengabdian

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini pengabdian mulai berinteraksi dengan nasabah, memberikan edukasi terkait transaksi BNI Mobile banking, mengedukasi nasabah agar terhindar dari penipuan transaksi dalam jaringan memberikan solusi terkait kendala-kendala yang dialami nasabah

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

1. Tahapan persiapan

Pada tahap ini pengabdian mempersiapkan diri mempelajari materi terkait transaksi BNI Mobile Banking, yang didampingi oleh Senior BNI Digital Assistant yang bertugas di BNI KCP Gatot Subroto

2. Tahap Pelaksanaan ini dimulai pada tanggal 1 Mei 2024, pada saat nasabah datang ke area banking hal pertama pengabdian menanyakan transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah, nasabah menjelaskan apa yang ingin dilakukan lalu pengabdian menanyakan apakah sudah mengaktifkan BNI Mobile Banking jika belum nasabah akan dibantu untuk registrasi BNI mobile Banking setelah itu pengabdian akan mengedukasi nasabah terkait transaksi yang dilakukan di mobile banking ke nasabah, seperti cara transfer, pembayaran, dan pembuatan tabungan melalui BNI mobile Banking, mengedukasi nasabah agar tidak membagikan identitas, memberitahu kode OTP termasuk ke pihak Bank, dan mengklik link-link yang meminta identitas nasabah. Penemuan di

lapangan rata rata nasabah beberapa tidak berkenann menggunakan layanan BNI mobile banking karena berbagai macam faktor diantaranya nasbah sudah lanjut usia, keamanan , dan nasabah merasa gaptেক.

### **Pembahasan**

Tinjauan Pustaka 3.1. Penelitian Terdahulu - Nuryanti dan Sari (2018) dalam penelitiannya tentang "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking" menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kemanfaatan yang dirasakan nasabah berpengaruh positif terhadap minat menggunakan mobile banking.

Dalam pengabdian masyarakat ini pengabdi mendapati beberapa dampak penggunaan BNI mobile banking diantaranya kemudahan transaksi nasabah yang biasa dilakukan dimana saja dan kapan saja nasbaah menjadi lebih jarang untuk dating ke bank untuk bertransaksi ke bank terutama di teller karena transaksi bisa di lakukan dimana saja secara real time.

Selain kemudahan transaksi ada juga kendala kendala yang dialami oleh nasabah akibat kurangnya pemahaman nasabah terhadap teknologi

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pemaparan yang telah disampaikan penggunaan BNI mobile banking sangat memudahkan nasabah untuk bertanskasi dalam jaringan tau menggunakan BNI mobile banking,. BNI mobile banking memudahkan nasabah untk transaksi perbankan secara real tim dimanapun dan kapanpun. Dengan adanya pengabdian ini diharapkan nasabah semakin pasih dan menguasai transaksi di mobile banking dan lebih teredukasi agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan nantinya

### **SARAN**

Selain itu kegiatan pengabdian masyarakat ini untuk penulis sendiri mengikuti kegiatan magang bina BNI yang bertugas sebagai BNI digital Assistant dimana tugasnya salah satunya adalah mengedukasi nasbah terkait transaksi digital. Mahasiswa STIE juga disarankan mengikuti kegiatan Magang Bina BNI agar bisa lebih siap dalam menghadapi dunia kerja.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Darmawan, A. (2021). Analisis Penerapan Mobile Banking untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 1-12.
- Fitri, S. (2020). Adopsi Mobile Banking di Indonesia: Faktor-Faktor yang Memengaruhi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 25-36.
- Hidayat, R., & Rahmawati, D. (2021). Pelatihan Penggunaan Mobile Banking bagi Masyarakat di Kecamatan Cibinong. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(1), 21-28.
- Prasetyo, A. B., & Sukimo. (2019). Pemanfaatan Mobile Banking untuk Meningkatkan Layanan Perbankan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 1-9.
- Sari, D. P. (2020). Pengaruh Literasi Teknologi terhadap Adopsi Mobile Banking pada Nasabah Bank BNI di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Modern*, 12(1), 21-32.
- Suryani, T., & Sunarti. (2021). Peningkatan Literasi Digital Masyarakat melalui Pelatihan Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 15-22. \_\_\_\_