

## GOVERNANCE BAS MOBILE: INOVASI PT BPRS BAKTI ARTHA SEJAHTERA SAMPANG

Rahfie Shafira Putri

*Firra49@gmail.com*

Nur Fadrijh Asyik

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to find out the policy implementation of governance of BAS Mobile at PT BPRS Bakti Artha Sejahtera, Sampang. Besides, it aimed also to find out the procedure of execution, registration, and transaction of BAS Mobile which was continued by the disclosure of governance in quality assurance on BAS Mobile implementation at PT BPRS Bakti Artha Sejahtera, Sampang. The research was descriptive-qualitative. Data were taken from interview results, observation, and documentation. Furthermore, the data analysis was done through data presentation, drawing conclusions, and verification. The result showed that PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS), Sampang had done service innovation of primary banking at PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS), Sampang; i.e. soft launching of customers' mobile banking. The application was part of efforts in facilitating the customers and part of digital ecosystem development. In line with that, Bank Sampang would keep transforming from a traditional bank into a digital-based bank. They were checking balances, receiving transfers from other banks, buying credits, and electricity tokens, also paying PDAM. These banking transformations, through digital banking, were supported by Financial Services Authority since PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS), Sampang always strengthened its governance and risk management with information technology.*

*Keywords: governance, banking service innovation, mobile banking*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan *governance* implementasi *BAS Mobile* pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang. Di samping itu bertujuan untuk mengetahui prosedur pelaksanaan, pendaftaran, dan transaksi *BAS Mobile* yang dilanjutkan dengan penerapan *governance* penjaminan mutu pelaksanaan *BAS Mobile* pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang. Metode yang digunakan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara penyajian data, penarikan simpulan, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah dilakukan inovasi layanan perbankan prima pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang dengan dilakukan *soft launching* atas *mobile banking* bagi nasabah. Aplikasi *mobile banking* ini merupakan bagian dari upaya memberi kemudahan kepada nasabah dan bagian dari membangun ekosistem digital karena Bank Sampang akan terus bertransformasi dari bank tradisional menjadi bank berbasis *digital*. Banyak fitur canggih yang memudahkan nasabah dengan *mobile banking* tersebut. Fitur yang ada diantaranya cek saldo, menerima transfer dari bank lain, membeli pulsa, token listrik, membayar PDAM, semua aktivitas tersebut bisa dilakukan melalui *mobile banking*. Transformasi perbankan menuju *digital banking* ini didukung Otoritas Jasa Keuangan (OJK) karena PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang terus memperkuat *governance* dan manajemen risiko atas teknologi informasinya.

*Kata Kunci: governance, inovasi layanan perbankan, mobile banking*

### PENDAHULUAN

Era globalisasi datangnya lebih cepat dari dugaan semua pihak, salah satu penyebabnya adalah karena perkembangan yang pesat dari teknologi informasi. Implementasi *internet, electronic commerce, electronic data interchange, virtual office, telemedicine, intranet*, dan lain sebagainya telah menerobos batas-batas fisik antar negara dan antar waktu. Penggabungan

antara teknologi berbasis komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi di bidang sistem informasi. Perolehan data atau informasi dahulu membutuhkan waktu relatif lama untuk diolah dan digunakan untuk dasar pengambilan keputusan, saat ini dengan menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dan disediakan dalam hitungan detik. Secara mikro, ada hal penting untuk dipelajari, yaitu bagaimana evolusi perkembangan suatu teknologi informasi secara signifikan mempengaruhi tingkat persaingan antara perusahaan-perusahaan di dunia, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti perbankan.

Kemajuan teknologi dalam transaksi perbankan-pun menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Dahulu pelayanan dengan nasabah dengan harus bertemu, dalam arti nasabah datang ke cabang-cabang bank untuk melakukan transaksi seperti menabung, berinvestasi, dan lain-lain, dengan menggunakan teknologi berbasis komputer banyak kemudahan yang diperoleh seperti dapat mengakses informasi melalui internet bahkan dengan menggunakan mobile "HP" dengan SMS sudah banyak diterapkan bank.

Pada dunia perbankan, adanya perkembangan teknologi informasi membuat perusahaan harus mengubah strategi bisnis agar mampu bersaing dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Produk inovasi di bidang perbankan meliputi pelayanan *electronic transaction (e-banking)* melalui ATM, *phone banking*, *Internet Banking*, dan lain-lain merupakan inovasi pelayanan bank yang mentransformasi pelayanan transaksi perbankan yang dilakukan secara manual menjadi pelayanan transaksi yang berbasis teknologi informasi.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di bidang perbankan relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya, diantaranya meliputi *Automated Teller Machine (ATM)*, *Banking Application System*, *Real Time Gross Settlement System*, Sistem Kliring Elektronik, dan *internet banking*. Bank Indonesia menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah *Electronic Banking*. *Electronic banking* mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini. Beberapa diantaranya terkait dengan layanan perbankan di "garis depan" atau *front end*, seperti ATM dan komputerisasi (sistem) perbankan, dan beberapa kelompok lainnya bersifat *back end*, yaitu teknologi-teknologi yang digunakan oleh lembaga keuangan, *merchant*, atau penyedia jasa transaksi, misalnya *electronic check conversion*.

Saat ini sebagian besar layanan *e-banking* terkait langsung dengan rekening bank. Jenis *e-banking* yang tidak terkait rekening biasanya berbentuk nilai moneter yang tersimpan dalam basis data atau dalam sebuah kartu (*chip* dalam *smartcard*). Dengan semakin berkembangnya teknologi dan kompleksitas transaksi, berbagai jenis *e-banking* semakin sulit dibedakan karena fungsi dan fiturnya cenderung terintegrasi atau mengalami konvergensi. Sebagai contoh, sebuah kartu plastik mungkin memiliki "*magnetic strip*" yang memungkinkan transaksi terkait dengan rekening bank, dan juga memiliki nilai moneter yang tersimpan dalam sebuah *chip*. Kadang kedua jenis kartu tersebut sering disebut dengan "*debit card*" oleh *merchant* atau *vendor*. Terkait peran dan inovasi di bidang layanan perbankan tersebut, ada peran pendidikan yang sangat penting dalam mengasah ketajaman analisis dan keterampilan serta kecakapan calon tenaga kerja untuk memasuki dunia kerja.

PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Kabupaten setempat, dan terus berinovasi terkait *governance* (tata kelola) layanan kepada para nasabah dengan terus memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi. Salah satu inovasi aplikasi layanan transaksi kepada nasabah secara *mobile* di PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang adalah *BAS MOBILE*. Manfaat layanan *mobile* dengan aplikasi tersebut adalah nasabah dapat melakukan transaksi di aplikasi *mobile* PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang sehingga lebih transaksi dapat secara cepat dan mudah dilakukan.

Harapannya dengan *governance BAS Mobile* ini akan dapat mewujudkan akuntabilitas (pertanggungjawaban) layanan PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang.

Hal tersebut juga didukung Otoritas Jasa Keuangan (OJK) agar perbankan terus memperkuat tata kelola dan manajemen risiko teknologi informasinya (TI), seiring transformasi perbankan menuju *digital banking*. Deputi Komisioner Pengawas Perbankan I OJK, Teguh Supangkat, ada tantangan yang perlu diantisipasi perbankan seperti perlindungan dan pertukaran data nasabah, risiko kebocoran data nasabah terkait dengan *fraud*. Juga kemungkinan ketidaksesuaian investasi teknologi dengan strategi bisnisnya (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021).

*BAS Mobile* yang dikembangkan PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang menunjukkan bukti konkrit bahwa Bank Sampang sedang berbenah, dan mendasarkan pada Rencana Bisnis Bank (RBB) maka Bank Sampang ke depan akan menuju Bank Digital sehingga mempermudah seluruh warga masyarakat selaku nasabah khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk melakukan transaksi secara *online* via Smartphone. Terobosan yang dilakukan Bank Sampang dengan menghadirkan *BAS MOBILE* ini bertujuan untuk melengkapi dan tuntutan kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi pada era digitalisasi. Dengan program *BAS Mobile* yang tampil kekinian ini maka akan mudah diakses melalui *smartphone* dimanapun dan/atau kapanpun oleh warga masyarakat yang ingin mengakses saldo tabungan, informasi pembiayaan, saldo deposito, dan layanan lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui implementasi kebijakan pengelolaan (*governance*) implementasi *BAS Mobile* pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang, (2) Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan, pendaftaran, dan transaksi *BAS Mobile* pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang, dan (3) Untuk mengetahui pengelolaan (*governance*) penjaminan mutu pelaksanaan *BAS Mobile* pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang.

## TINJAUAN TEORITIS

### Konsep Pelayanan

Definisi pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Atmaja (2018) pelayanan merupakan penyediaan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk melakukan perbuatan melayani. Selanjutnya menurut Kotler and Keller (2016:83) menyatakan pelayanan adalah segala tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kusame *et al.*, (2016) mengungkapkan bahwa pelayanan (*service*) merupakan sebuah sistem yang terdiri atas 2 (dua) komponen utama, terdiri atas: (1) *service operation* yang bersifat tidak tampak atau nasabah tidak mengetahui keberadaannya dan (2) *service delivery* yang bersifat tampak atau nasabah mengetahui atas layanan tersebut. Menurut Mawey *et al.* (2018), pelayanan merupakan kegiatan baik yang dilakukan secara individu maupun secara sekelompok orang berlandaskan pada faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode yang ditetapkan dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak yang dimiliki. Simpulan definisi pelayanan menyatakan bahwa pelayanan tersebut merupakan suatu tindakan satu pihak kepada pihak lain terkait dengan kegiatan jual beli dalam rangka untuk memudahkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan barang maupun jasa.

### Dimensi Pelayanan

Menurut William dan Purba (2020), pelayanan prima menunjukkan pelayanan yang dilakukan secara dilakukan secara berkualitas. Penilaian menurut perspektif pelanggan atas kualitas pelayanan organisasi publik didasarkan pada 5 (lima) indikator penting, yaitu: (1) Bukti Fisik (*Tangibles*): Yaitu kemampuan suatu organisasi publik untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Kepemilikan sarana dan prasarana secara fisik dari

organisasi publik dan keadaan lingkungan yang ada disekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan dari organisasi publik, (2) Keandalan (*Realibility*): Yaitu kemampuan suatu organisasi publik dalam memberi pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara bertanggung jawab, akurat, dan dapat dipercaya. Kinerja yang dicapai sesuai dengan harapan dari pelanggan yang menunjukkan ketepatan waktu, pelayanan diberikan pada semua pelanggan tanpa melakukan kesalahan, didukung sikap yang ramah dan simpatik, serta memiliki akurasi yang tinggi, (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Yaitu kemampuan yang dimiliki dalam membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada para pelanggan, dengan cara menyediakan informasi secara jelas dan lengkap. Pemberian layanan yang menyebabkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi kurang baik dalam kualitas pelayanan sehingga kepercayaan pelanggan akan berkurang, (4) Jaminan (*Assurance*): Yaitu pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik perlu didukung keberadaan dari pengetahuan, perilaku sopan-santun, dan kemampuan karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan kepada layanan organisasi publik. (5) Empati (*Empathy*): Yaitu memberikan perhatian secara tulus dan ikhlas, bersifat individual atau pribadi dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan dengan terus berupaya menggali adanya keinginan pelanggan. Organisasi publik tersebut diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang karakteristik para pelanggan, memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang menyenangkan bagi para pelanggan.

### **Fungsi dan Tujuan Pelayanan**

Fungsi dan tujuan dari pelayanan menurut kajian yang dilakukan Srijani dan Hidayat (2018) meliputi: (1) Mempercepat adanya proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga mampu menghemat waktu, (2) Meningkatkan kemampuan produktifitas mencakup baik dalam bentuk barang maupun jasa, (3) Memperoleh produk yang lebih terjamin kualitasnya, (4) Mendapat rasa kenyamanan bagi yang berkepentingan, (5) Memperoleh kepuasan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga bisa mengurangi sifat emosional.

Berkaitan dengan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, bagus tidaknya suatu layanan diberikan dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan dan adanya *feedback* yang diperoleh dari konsumen. Tujuan diberikan pelayanan adalah dalam rangka memenuhi adanya kebutuhan umum, dan karena untuk memenuhi kebutuhan yang ada membutuhkan saran dan prasarana yang memadai, selanjutnya masyarakat akan merasakan kepuasan yang pada nantinya berdampak positif bagi pembentukan citra perusahaan yang menyediakan pelayanan, serta dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

### **Konsep Electronic Banking**

*Electronic Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:113). Berbagai kemudahan yang dimiliki atas penggunaan *electronic banking* menyebabkan *electronic banking* ini semakin diminati nasabah perbankan karena fasilitas tersebut sangat membantu nasabah dalam melakukan banyak transaksi keuangan. Bank menyediakan layanan *e-banking* dalam rangka memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah yang digunakan sebagai alternatif media dalam melakukan transaksi keuangan di perbankan, dan kemudahan yang dimiliki adalah nasabah tidak datang ke bank atau ke mesin ATM (Nasution dan Suprayitno, 2022). Dengan demikian penerapan *electronic banking* tersebut menjadi sebuah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik diantaranya komputer, telepon seluler, ataupun alat elektronik lainnya yang di muat fitur-fitur dalam melakukan transaksi sesuai kebutuhan nasabah yang diinginkan yang bisa diakses di manapun dan kapanpun berada.

Sejalan berkembangnya teknologi informasi saat ini, peningkatan layanan masyarakat yang menggunakan layanan internet semakin meningkat tajam. Sebagian besar layanan internet digunakan untuk layanan *chatting* dan layanan perbankan masih relatif kecil. Salah satu layanan perbankan yang menggunakan internet ialah *internet banking/electronic banking* (Heryani *et al.*, 2020). Layanan *electronic banking* tersebut merupakan salah satu layanan bank sehingga nasabah mendapat kemudahan memperoleh informasi terkait perbankan dan melakukan berbagai transaksi perbankan melalui jaringan internet (Apriliani, 2021). Banyak kemudahan yang dimiliki penggunaan *electronic banking* dan salah satu diantaranya adalah kemudahan para nasabah maupun para pebisnis dalam mengakses rekening dan pemberian informasi atas penawaran produk atau jasa perbankan (Indah, 2016; Nugroho dan Soliha, 2018).

Seiring dengan semakin berkembangnya layanan *electronic banking*, pihak bank harus juga memperhatikan berbagai aspek perlindungan bagi nasabah. Perlindungan tersebut dari sisi keamanan yang menjamin adanya privasi nasabah, dengan demikian tidak hanya memberi informasi terkait layanan bank seperti *e-banking* dan informasi lainnya namun juga memberi rasa keamanan atas layanan perbankan tersebut sehingga tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab yang pada akhirnya mampu mempertahankan kepercayaan (*trust*) bagi para nasabah (Heryani *et al.*, 2020; Kadek *et al.*, 2020). Di samping adanya kemudahan adanya penggunaan *internet banking/e-banking* tersebut, perlu diikuti dengan adanya literasi keuangan yang baik, hal ini diperlukan karena negara Indonesia memiliki potensi besar dengan adanya pengembangan di ranah digital yang terbesar tingkat Asia Tenggara (Fauziah dan Tenrypada, 2021; Romadon dan Nurhapsari, 2020; Yasin *et al.*, 2021).

Literasi keuangan menunjukkan adanya pengetahuan yang dimiliki seseorang dalam pengelolaan keuangannya (Sholeh, 2019; Yasin *et al.*, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dan Tenrypada (2021) serta Romadon dan Nurhapsari (2020) yang meneliti pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan *mobile banking* menunjukkan hasil penelitian yaitu masing-masing variabel independen yaitu manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur dalam *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan Pinontoan (2013) yang menguji adanya literasi keuangan dan kemudahan sebagai variabel independen sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah keputusan bertransaksi menggunakan QRIS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan dan kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan-keputusan melakukan transaksi di perbankan.

### **Jenis-Jenis Electronic Banking**

Seiring tuntutan perkembangan zaman dan *mapping* kebutuhan nasabah, layanan *electronic banking* yang semakin beragam dan canggih sangat diharapkan para nasabah. Ikatan Bankir Indonesia (2014:235) menetapkan beberapa layanan perbankan berbasis elektronik yang dapat digunakan nasabah meliputi: (1) *Internet Banking*: Merupakan layanan perbankan melalui saluran distribusi elektronik bank yang digunakan untuk mengakses informasi rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet serta menggunakan perangkat lunak (*software*) *browser* pada komputer atau perangkat lainnya yang dapat mengakses internet sehingga kapanpun dan dimanapun dapat melakukan transaksi. (2) *Mobile Banking*: Merupakan layanan perbankan melalui saluran distribusi elektronik bank yang digunakan untuk mengakses informasi rekening yang dimiliki nasabah melalui fasilitas SMS (*Short Message Service*) atau jaringan komunikasi lainnya diantaranya telepon seluler atau komputer tablet. (3) *Phone Banking*: Merupakan layanan perbankan melalui saluran distribusi elektronik bank yang digunakan untuk mengakses informasi rekening yang dimiliki nasabah dengan

cara menghubungi nomor telepon yang merupakan nomor telepon untuk akses layanan *Phone Banking Bank* melalui telepon atau perangkat komunikasi bergerak lainnya yang dapat digunakan. (4) *Automatic Teller Machine (ATM)*: Merupakan layanan perbankan melalui terminal atau mesin komputer yang digunakan bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data sehingga nasabah bank dapat melakukan transaksi pengambilan uang atau melakukan berbagai transaksi perbankan lainnya. (5) *Cash Deposit Machine (CDM)*: Merupakan seperangkat mesin komputer yang digunakan pihak bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data sehingga memungkinkan nasabah bank tersebut menyimpan uang. (6) *Electronic Data Capture (EDC)*: Merupakan seperangkat mesin yang ditempatkan di beberapa merchant dilengkapi berbagai fitur yang menjadi sarana dalam melakukan transaksi menggunakan kartu atau sarana lainnya dari berbagai bank di dunia yang tentunya terafiliasi dengan sebuah asosiasi pernerbit.

### **Manfaat Penggunaan Mobile Banking**

*Mobile Banking* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115) adalah layanan perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui penggunaan telepon seluler GSM (*Global for Mobile Communication*) yaitu menggunakan SMS (*Short Message Service*). Definisi *m-banking* menurut Gilaninia *et al.* (2012) adalah suatu layanan inovatif yang diberikan bank yang penggunaannya dapat melaksanakan kegiatan transaksi perbankan melalui fasilitas *smartphone*. Melalui *m-banking* ini, maka kegiatan perbankan yang semula dilakukan secara manual yaitu nasabah datang langsung ke bank, saat ini dilakukan menggunakan *handphone* yang sudah di *install* aplikasi *m-banking*, manfaat yang diperoleh adalah nasabah dapat melakukan transaksi secara lebih cepat dan hemat biaya. Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan menggunakan *m-banking* menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:115), meliputi: (1) Transaksi transfer dana dan peolehan informasi saldo, mutasi rekening, serta informasi nilai tukar, (2) Transaksi pembayaran seperti pembayaran kartu kredit, PLN, telepon, listrik, asuransi, dan lainnya, dan (3) Transaksi pembelian seperti pengisian pulsa isi ulang, pembelian saham, dan kegiatan pembelian lainnya.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking**

Menurut Patrik dan Lady (2022), faktor-faktor yang mempengaruhi sikap nasabah terhadap penggunaan *m-banking* yaitu: (1) Keamanan Sistem: Keamanan dalam sistem transaksi keuangan yang dilakukan melalui sistem *online* merupakan faktor penting yang menjadi prioritas yang diinginkan para nasabah dalam menggunakan layanan *m-banking*. Nasabah meminta kepada pihak penyedia layanan perbankan untuk dapat memberikan jaminan keamanan atas transaksi perbankan yang dilakukan melalui media *m-banking*. Dengan keamanan ini maka para nasabah akan memiliki rasa ketenangan dalam pengelolaan keuangannya yang berdampak pada kepuasan para nasabah. (2) Kemudahan Mengakses *Website*: Kemudahan dalam mengakses layanan *online* melalui media *m-banking* tersebut merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan para nasabah untuk menggunakan layanan *m-banking*. (3) Privasi pengguna: Dalam sistem layanan perbankan yang ditawarkan atau transaksi keuangan yang dilakukan secara *mobile*, para nasabah tentunya menginginkan adanya privasi yang tinggi. Artinya nasabah tidak menginginkan data dirinya diketahui bahkan sampai disebar dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh karena itu, privasi pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. (4) Keandalan Layanan (Layanan 24 Jam): Transaksi keuangan yang dilakukan secara *mobile* memiliki keunggulan yakni dapat dilakukan tanpa adanya batasan waktu. Perusahaan perbankan yang mampu memberikan layanan kepada nasabah tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati dan diapresiasi para nasabah. (5) Kredibilitas Perusahaan Jasa Layanan Perbankan: Faktor lainnya yang mempengaruhi para nasabah memutuskan untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking* adalah aspek

kredibilitas perusahaan sebagai penyedia jasa layanan *mobile banking*. Perusahaan yang memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi akan lebih diminati para nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankannya. (6) Kecepatan Koneksi Jaringan: Konsumen khususnya nasabah di perbankan dewasa ini memiliki kebutuhan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan. Salah satu faktor yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi setiap transaksi yang dilaksanakan dalam sistem perbankan secara *mobile*. Kesalahan ini tidak ada pada sistem perbankannya, melainkan pada *provider* yang digunakan oleh para nasabah.

### **Pelayanan Perbankan yang Efektif dan Efisien**

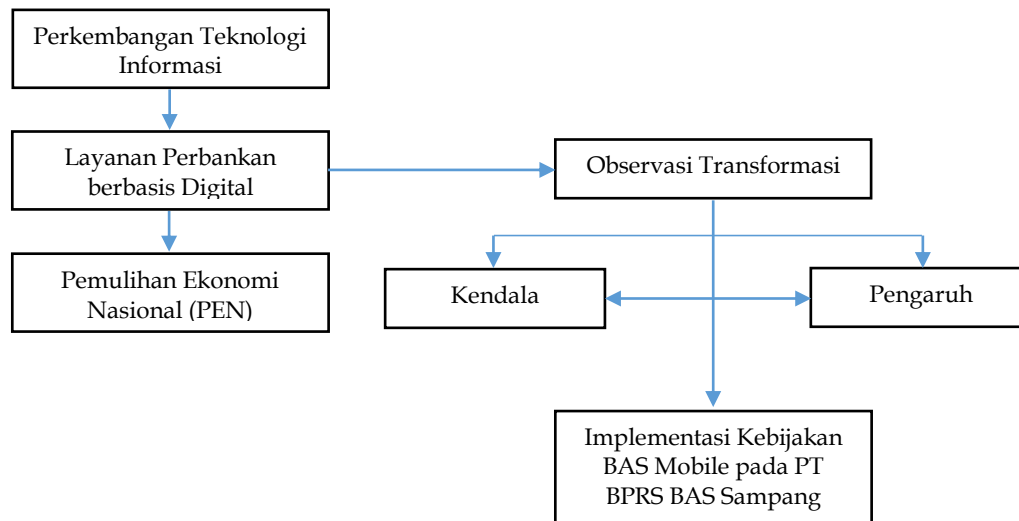
Layanan perbankan yang efektif dan efisien saat ini merupakan hal yang harus disediakan oleh jenis-jenis usaha diantaranya perbankan. Berdasarkan perkembangan perilaku yang ada di masyarakat saat ini, masyarakat lebih memilih pelayanan yang dapat dilakukan secara lebih praktis dan cepat. Salah satu kemudahan layanan transaksi yang diberikan pada nasabah adalah adanya fasilitas *mobile banking* atau sering disebut *m-banking*. Berikut adalah beberapa hal keuntungan yang diperoleh nasabah terhadap fasilitas *mobile banking* yang digunakan yaitu: (1) Nasabah mampu melakukan transaksi yang sama secara mandiri seperti yang ditawarkan perbankan, (2) Nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, karena *m-banking* melayani nasabah *full* selama 24 jam, dan (3) Adanya kemudahan akses atas layanan perbankan termasuk di dalamnya administrasi yang tidak sulit pada saat pendaftaran.

Di samping itu, layanan yang dikembangkan adalah adanya notifikasi yang cepat jika ada transaksi yang masuk ke rekening nasabah. Dengan adanya layanan *mobile banking*, pada praktiknya di lapangan nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi harian secara manual. Tidak bisa dipungkiri, di *counter* sebuah bank ataupun mesin ATM pada hari-hari tertentu sangat penuh digunakan oleh nasabah, namun sejak adanya layanan *mobile banking* ini, kita tidak perlu ikut mengantri jika hanya melakukan transaksi tertentu seperti melakukan transfer baik dengan nasabah di bank yang sama atau antar bank, melakukan pembayaran kartu kredit, melakukan pengecekan saldo rekening, dan melakukan berbagai macam pembayaran lainnya, bahkan perkembangan terkini pada layanan *mobile banking* para calon nasabah dapat melakukan pembukaan rekening, melakukan berbagai pembelian dan pembayaran, dan sebagainya.

### **Rerangka Pemikiran**

Penelitian ini berangkat dari pengamatan terhadap respon pemerintah khususnya PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang melalui penyesuaian program pengembangan layanan perbankan di daerah yaitu kota Sampang. Aktualisasi penyesuaian tersebut menghadapi tuntutan untuk mencapai tujuan pemulihan ekonomi nasional guna untuk melindungi, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan ekonomi para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang harus melakukan penyesuaian program yang efektif, dan tetap mengupayakan tercapainya tujuan pemulihan ekonomi nasional.

Implementasi kebijakan implementasi *mobile banking* pada layanan nasabah dapat dilihat dalam gambar 1 rerangka pemikiran di bawah ini:



Gambar 1

Rerangka Pemikiran Implementasi Kebijakan BAS Mobile pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif karena permasalahan berhubungan dengan tata kelola sebuah organisasi perbankan dan kemampuan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan atas layanan digital dari perbankan. Menurut Moleong (2016), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif mempunyai ciri informasi berupa konteks yang akan menjelaskan fenomena sosial dengan mengarah pada pola-pola atau teori.

Jenis penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif. Studi deskriptif ini bisa disebut dengan *descriptive reserch* yaitu studi yang mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam dan mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Craswell (2016) menyatakan bahwa kasus ini dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program. Jenis penelitian studi kasus ini sesuai sebagai metode untuk menjawab pertanyaan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui tata kelola *BAS mobile* (Bakti Artha Sejahtera *Mobile*) sebagai implementasi inovasi layanan perbankan pada PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang.

Situs penelitian ini adalah suatu tempat di mana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan, maka penetapan situs penelitian ini adalah PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang.

### Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif ini, atas perolehan data, peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu: (1) Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui penelitian kepustakaan terhadap dokumen-dokumen yang relevan, seperti aturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan data yang berhubungan dengan penggunaan *mobil banking* yaitu *BAS mobile* di PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang, dan (2) Data Primer, merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama melalui observasi langsung di



lapangan. Dalam hal ini peneliti memperoleh data dengan cara wawancara kepada *key informan*. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan yang terdiri atas Direktur PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang sebagai penanggung jawab utama dalam pembentukan dan penguatan tata kelola (*governance*) perbankan, staf IT PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang yang bertanggung jawab dalam kegiatan operasional *BAS MOBILE*, dan nasabah PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang sebagai pengguna layanan aplikasi *BAS Mobile*.

Teknik pengumpulan data adalah tahapan yang sangat penting dalam penelitian ini, karena penelitian memiliki tujuan utama yakni memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Pada penelitian ini, dilakukan dengan metode-metode sebagai berikut: (1) Wawancara, merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2007:111). Sedangkan menurut Sukandarrumidi (2006:89), wawancara merupakan suatu proses tanya jawab lisan, di mana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat wajah lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya. Wawancara dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui keadaan seseorang, wawancara sendiri dapat dilakukan secara individu atau kelompok guna mendapatkan informasi yang tepat dan otentik. Media yang digunakan untuk wawancara adalah menggunakan *recorder* dari *smartphone*, buku catatan, dan alat tulis sebagai media mencatat jawaban dari informan yang sangat berguna bagi data penelitian ini. (2) Observasi dan dokumentasi, merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, hidung (penciuman), mulut, dan kulit. Observasi dalam penelitian ini dilakukan langsung di PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang. Sedangkan dokumentasi adalah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya, metode yang digunakan untuk menelusuri data historis, salah satu diantaranya adalah penentuan *key informan* yang mampu memberi informasi fundamental pemenuhan tujuan dari penelitian ini.

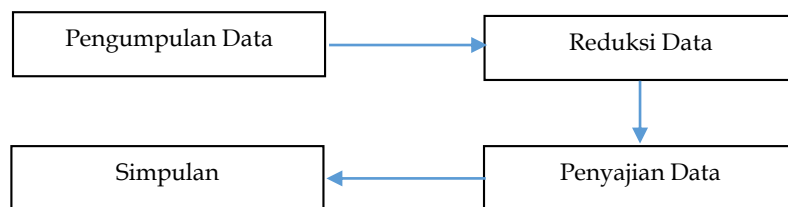
### Satuan Kajian

Satuan kajian penelitian ini adalah implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh (organisasi) pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Menurut Ripley dan Franklin sebagaimana dikutip oleh Winarno (2011:148) bahwa implementasi adalah apa yang terjadi sesudah kebijakan ditetapkan yang menyampaikan otoritas program, kebijakan, *benefit*, atau suatu jenis keluaran yang konkret (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk di sejumlah aktivitas yang mengikuti pernyataan maksud wacana tujuan-tujuan acara serta akibat-hasil yang diinginkan. Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh aneka macam aktor, khususnya para pembuat program berjalan.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu analisis sebelum di lapangan, analisis dilakukan berdasarkan data sekunder. yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu teknik pengolahan data dengan menggunakan kata-kata atau kalimat dengan dasar teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan permasalahan tersebut, sehingga dapat ditarik simpulan dan saran-saran perbaikan yaitu dengan cara sebagai berikut: menjelaskan gambaran inovasi layanan perbankan menggunakan *BAS mobile* di yang menjadi tempat penelitian, mengumpulkan data-data yang diperoleh, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Data yang diperoleh dan dikumpulkan dari informan melalui hasil observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi di lapangan untuk selanjutnya dideskripsikan dalam bentuk laporan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017: 246) menyatakan analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Tiga jenis kegiatan utama analisis data merupakan proses siklus dan saling interaktif. Peneliti harus siap bergerak di antara empat “sumbu” kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak-balik di antara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan atau melakukan verifikasi. Untuk lebih memperjelas alur kegiatan analisis data penelitian tersebut, akan dijelaskan pada gambar 2 berikut:



**Gambar 2**  
**Bagan Analisis Data**  
 Sumber: Sugiyono (2017:247)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

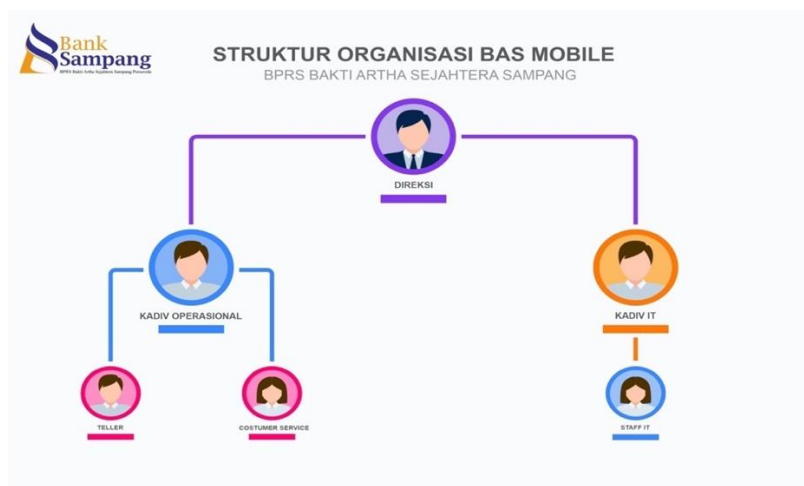
### Gambaran Umum Perusahaan

PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang adalah sebuah perusahaan milik Pemerintah Kabupaten Sampang yang berbadan hukum Perseroan Terbatas. Didirikan dengan akte Notaris Nomor: 19, tanggal 4 Pebruari 2010, yang dibuat oleh Siti Choiriyah Sarjana Hukum, notaris di Sidoarjo. Dengan perubahan-perubahan yang dilakukan antara lain akte Nomor: 28, tanggal 26 Juli 2011, yang dibuat di hadapan Ibnu Ubaidillah, tentang Perubahan Modal Disetor, akte Nomor: 112, tanggal 29 Juni 2012, tentang perubahan nama perseroan, akte no. : 113, tanggal 29 Juni 2012, tentang perubahan anggaran dasar perseroan, yang masing-masing perubahan tersebut telah mendapat persetujuan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Republik Indonesia.

Visi PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang adalah membangun BPR yang sehat, kuat, dan besar melalui produk dan jasa layanan yang berciri khas untuk kesejahteraan masyarakat. Sedangkan misi PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang adalah: (1) Melayani nasabah dengan produk dan jasa layanan yang sesuai dengan kebutuhan, (2) Menyediakan lingkungan kerja yang dinamis agar dapat menunjang perkembangan tenaga profesional yang berkualitas, berdedikasi dan memiliki integritas yang tinggi, (3) Memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi terhadap lingkungan sekitar sebagai wujud partisipasi aktif membangun daerah dan negara, dan (4) Meningkatkan daya saing perusahaan di tengah pertumbuhan industri yang cepat untuk memberikan keuntungan yang wajar bagi para pemegang saham dan berbagai pihak yang berkepentingan.

Untuk memberi kemudahan pelayanan yang optimal kepada warga masyarakat dan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, Bank Sampang terus berbenah seiring dengan *tagline* “One Team, One Spirit, One Trillion” dengan *me-launching* BAS MOBILE. Gambar 2 menyajikan *tagline* PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang.

## Struktur Organisasi BAS Mobile



Gambar 3  
Struktur Organisasi BAS MOBILE  
Sumber: Data sekunder diolah, 2022

### Pembahasan

#### Pengelolaan (Governance) Implementasi BAS Mobile

Guna mendukung pemanfaatan infrastruktur manajemen *BAS Mobile*, bank memiliki *core banking system* dan infrastruktur sistem memadai, yaitu: perangkat keras, sistem operasi, saluran komunikasi, dan software. Di samping itu Bank juga menyiapkan *user matrix* terkait layanan pemanfaatan infrastruktur manajemen rekening tabungan terkait pelaksanaan *BAS Mobile*, antara lain: (1) *User administrator* berfungsi sebagai administrator *User ID* masing-masing fungsi, (2) *Customer service* berfungsi melakukan pengaktifan rekening tabungan dengan alamat email yang digunakan, dan (3) Kadiv operasional bertugas untuk melakukan *approval* aktifasi email dengan rekening dan *user* serta *approval* transaksi *Customer Service*. Aspek Sumber Daya Manusia pengelolaannya meliputi: bank memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk menunjang operasional layanan *BAS Mobile* dan sebelum layanan ini diimplementasikan, bank akan memberikan pelatihan kepada petugas terkait.

Sebelum mengkoneksikan email nasabah dengan rekeningnya, petugas *Customer Service* bank melakukan: (1) Memeriksa kelengkapan, kesesuaian dokumen, dan memasukkan data pada sistem sebagai berikut: nomor rekening, nama lengkap nasabah, alamat, nama ibu kandung, email, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, dan nomor handphone dengan memberikan otentifikasi atas pengajuan aktivasi nomor rekening, meminta kepada Kepala Seksi Operasional untuk memverifikasi data pengajuan pengkaitan alamat email, dan bukti konfirmasi akan dikirimkan ke email nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama, diperoleh informasi yang menyatakan bahwa:

“Komitmen memberikan pelayanan yang prima terus dibuktikan oleh PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang dengan menggelar *soft launching mobile banking*. *Launching mobile banking* dihadiri Komisaris Utama PT BPRS BAS Sampang Ir. Hj. Umi Hanik Laila, M.M. beserta staf dan karyawan PT BPRS BAS Sampang. Aplikasi *mobile banking* merupakan bagian dari upaya untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Hal itu juga merupakan bagian membangun ekosistem digital sebab ke depan Bank Sampang akan terus bertransformasi dari bank tradisional menjadi bank digital. Semua akan berbasis digital mulai dari penagihan, pembiayaan, pembukaan rekening dan deposito digital.”

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa kegiatan perbankan yang dapat dilaksanakan di jaringan *BAS Mobile* memberi kemudahan bagi nasabah, dan layanan online yang saat ini dapat diakses nasabah adalah cek saldo, pembayaran PPOB (PDAM, PLN), Ziswaf, Produk Pembiayaan dan Produk Deposito, Transfer antar rekening PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang dan Transfer out antar rekening bank. Limit transaksi pada fasilitas *BAS MOBILE* diatur lebih lanjut dalam SK Direksi. Sedangkan layanan pengaduan nasabah menunjuk pada Standar Prosedur dan Operasional Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang.

Terkait perlindungan pada nasabah, maka PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang melakukan *audit trail* yang dilakukan dengan mengikuti tahapan sebagai berikut: (1) Bank harus mengaktifkan fasilitas *audit trail* dalam sistem *BAS MOBILE* dan Web Admin *BAS MOBILE* untuk mencatat seluruh aktivitas akses dan transaksi yang terjadi, (2) *Log audit trail* dari seluruh aktivitas dan transaksi nasabah harus dilindungi, dan (3) *Audit trail* harus dimonitor dan di-*review* secara rutin oleh Kepala Bagian IT dan segera dilaporkan pada pimpinan PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang bila terjadi hal-hal yang mencurigakan.

### Prosedur Pelaksanaan *BAS Mobile*

Aktivasi *BAS Mobile* meliputi: (1) Cek kesesuaian data pada buku tabungan nasabah dengan data pada sistem meliputi: nomor rekening, nama, alamat, nama ibu kandung, email, tempat lahir dan tanggal lahir, jenis kelamin, dan nomor *handphone*, (2) Nasabah harus memberikan alamat email yang aktif digunakan oleh nasabah dan input alamat email nasabah yang digunakan untuk melakukan pendaftaran layanan di *BAS Mobile*, (3) Nasabah melakukan *download* aplikasi *BAS Mobile* pada *google play* (untuk Android), (4) Nasabah memasukkan 6 (enam) digit OTP yang diterima melalui email ke dalam aplikasi *BAS Mobile* dengan jangka waktu maksimal 60 (enam puluh) menit dan membuat *password* pada aplikasi *BAS Mobile* terdiri atas minimal 6 (enam) digit kombinasi angka dan huruf serta memiliki kombinasi huruf besar dan kecil, serta membuat PIN pada aplikasi *BAS Mobile* terdiri dari 4 (empat) digit angka. Adapun *password* digunakan untuk *login* pada aplikasi *BAS Mobile*, sedangkan PIN digunakan untuk verifikasi setiap melakukan transaksi tarik tunai melalui aplikasi *BAS Mobile*, dan (5) Email yang telah terverifikasi selanjutnya digunakan di aplikasi *BAS Mobile* untuk melakukan transaksi di *BAS Mobile* PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang.

### Prosedur Transaksi pada *BAS Mobile*

Hasil wawancara dengan staf IT, juga mengungkap informasi penerapan *mobile banking* sebagai berikut:

Bhakti Artha Sejahtera, (BAS) dari PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) me-*launching* sistem aplikasi *mobile banking*, agar masyarakat Sampang mulai beralih, dimana saat ini menjadi momentum yang sangat tepat karena tuntutan kemudahan layanan. **BAS Sampang** mempermudah masyarakat, dan meningkatkan kenyamanan, pelayanan yang bersifat prima. Caranya cukup mudah hanya dengan menggunakan ponsel Android.

Prosedur transaksi pada *BAS Mobile* yang ditetapkan di PT BPRS BAS Sampang mencakup: (1) Cek Saldo: *Login* di aplikasi *BAS Mobile*, masuk ke menu informasi rekening, pilih nomor rekening yang akan dilakukan pengecekan saldo dan saldo dan 5 (lima) mutasi transaksi terakhir akan tampil di layar hp, (2) Transfer ke sesama BRPS Bakti Artha Sejahtera Sampang: *Login* di aplikasi *BAS Mobile*, masuk ke menu *overbooking*, pilih rekening sumber dana, masukkan rekening tujuan transfer, masukkan nominal dana yang ditransfer, dan masukkan keterangan (opsional), (3) Transfer ke bank lain: *Login* di aplikasi *BAS Mobile*, masuk ke menu transfer *online*, pilih rekening sumber dana, pilih bank tujuan, masukkan

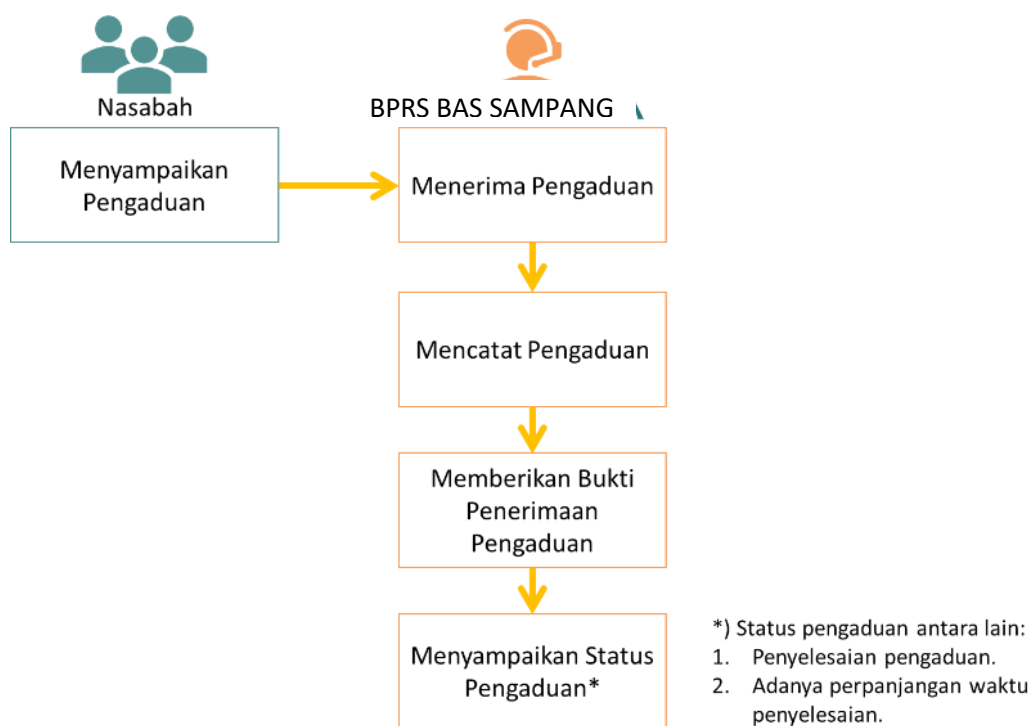
rekening tujuan transfer, masukkan nominal dana transfer, dan masukkan keterangan (opsional), (4) Info Portofolio Pembiayaan dan Deposito: *Login* di aplikasi **BAS Mobile**, masuk ke menu Info Portofolio, dan tampil informasi pembiayaan dan deposito, dan (5) Pembayaran PPOB: *Login* di aplikasi **BAS Mobile**, Pilih fitur pembayaran PPOB (PLN, PDAM, BPJS), masukkan rekening sumber, dan masukkan ID pelanggan.

**Pengelolaan (Governance) Penjaminan Mutu Pelaksanaan BAS Mobile**  
**Pengawasan Penjaminan Mutu Pelaksanaan BAS Mobile**

Pengawasan pelaksanaan BAS Mobile dilakukan oleh Satuan Kerja Audit Internal dan bertugas melakukan pemeriksaan berkala terkait pengelolaan rekening tabungan dan penggunaan *BAS Mobile* secara menyeluruh, melakukan pemeriksaan secara rutin terkait *log* aktivitas untuk keperluan jejak audit, dan melaporkan hasil pemeriksaan dan pengawasan terkait aktivitas *BAS Mobile* kepada Direksi.

**Pengawasan Pelayanan Penyampaian Pengaduan Pelaksanaan BAS Mobile**

PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang *Contact Center* sebagai media yang melayani pengaduan masalah nasabah, berupaya untuk memberikan layanan terbaik, termasuk penyelesaian atas setiap pengaduan nasabah baik untuk layanan perbankan, termasuk layanan *BAS Mobile*. Tahapan solusi pengaduan nasabah disajikan dalam gambar 3 berikut ini.



**Gambar 4**  
**Tahapan Solusi Pengaduan Nasabah**  
 Sumber: Data sekunder diolah, 2022

Pengawasan pelayanan penyampaian pengaduan pelaksanaan *BAS Mobile* meliputi: (1) Media Penyampaian Pengaduan: Media yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menyampaikan pengaduannya adalah melalui *Customer service* dengan mendatangi langsung kantor pelayanan PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang, menghubungi *Customer Care* di nomor telepon (0323) - 321574 atau (0323) - 321628 yang beroperasi selama 24 jam,

Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui website di <https://bprsbass.co.id> atau melalui email di [bprsbassampang@gmail.com](mailto:bprsbassampang@gmail.com). (2) Solusi Pengaduan Nasabah: Solusi pengaduan nasabah dilakukan dalam waktu: (a) Dalam hal pengaduan secara lisan bank melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima, (b) Dalam hal pengaduan secara tertulis bank melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap, dan (c) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu dalam melakukan penyelesaian pengaduan sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan memberitahukan secara tertulis kepada nasabah. Tahapan solusi pengaduan nasabah disajikan dalam gambar 3 berikut ini.

### **Pengelolaan (Governance) Penyelesaian Pengaduan Nasabah**

Prosedur penyelesaian pengaduan nasabah yang telah ditetapkan PT BPRS BAS Sampang meliputi: (1) Pengaduan atau permasalahan nasabah dapat dilakukan secara lisan melalui telp ke *call center* atau mendatangi *customer service* pada kantor pusat dan kantor cabang, (2) *Call center* akan membantu nasabah untuk memberikan informasi terkait layanan *BAS Mobile*, (3) Pengaduan/ permasalahan nasabah yang melalui *call center* maka, akan diteruskan kepada *Customer Service/ Customer Care*, (4) *Customer Service/ Customer Care* akan mencatat pengaduan yang masuk baik yang secara tertulis maupun lisan, (5) Apabila *Customer Service* tidak dapat menyelesaikan permasalahan yang diajukan, maka akan di usulkan kepada Kasi Operasional sebagai *second layer* untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut, (6) Untuk permasalahan seperti jaringan, *system/aplikasi, database* maka akan diteruskan kepada Bagian TI sebagai *third layer* untuk dapat membantu menyelesaikan permasalahan penelitian tersebut.

### **Pengelolaan (Governance) Penyampaian Status Penyelesaian Pengaduan Nasabah**

Penyampaian status penyelesaian pengaduan nasabah dilakukan beberapa tahapan diantaranya: (1) PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah dan/atau perwakilan nasabah meminta penjelasan mengenai pengaduan yang diajukannya, (2) Waktu penyampaian status penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, dan (3) Media yang digunakan untuk menyampaikan status penyelesaian nasabah, antara lain: melalui email, surat, dan telepon.

Apabila nasabah merasa penanganan dan penyelesaian pengaduan tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah dapat melakukan penyelesaian melalui mediasi perbankan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan uraian dari data penelitian yang diperoleh peneliti mengenai implementasi pengelolaan (*governance*) BAS mobile di PT BPRS Bakti Artha Sejahtera Sampang, maka peneliti dapat menarik simpulan bahwa: (1) Pada tanggal 6 Oktober 2021 telah dilakukan soft launching mobile banking untuk pelayanan prima di PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang. Direktur Utama BPRS BAS Sampang menyampaikan bahwa aplikasi *mobile banking* merupakan bagian dari upaya untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dan merupakan bagian dari membangun ekosistem digital karena Bank Sampang akan terus bertransformasi dari bank secara tradisional menjadi bank berbasis *digital*. (2) Banyak fitur canggih yang memudahkan para nasabah Bank Sampang dengan adanya *mobile banking* tersebut. Fitur yang telah ada diantaranya cek saldo, menerima transfer dari bank lain, membeli pulsa, token listrik, membayar PDAM, semua aktivitas tersebut kini bisa dilakukan

melalui *mobile banking*. (3) Transformasi perbankan menuju *digital banking* ini didukung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) karena PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang terus memperkuat tata kelola (*governance*) dan manajemen risiko atas teknologi informasinya (TI). (4) Ada tantangan yang dihadapi PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang yang perlu diantisipasi seperti perlindungan dan pertukaran data nasabah dan risiko kebocoran data nasabah terkait dengan fraud. Juga kemungkinan ketidaksesuaian investasi teknologi dengan strategi bisnisnya.

### Saran

Berdasarkan semua uraian dan simpulan yang diperoleh, maka saran-saran yang diberikan oleh peneliti bagi PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang dan bagi kesempurnaan peneliti selanjutnya yaitu: (1) PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang terus berinovasi dalam hal layanan perbankan berbasis digital. (2) PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang harus tetap sigap dalam melaksanakan SOP terkait dengan mekanisme pelaksanaan layanan *BAS mobile* supaya tetap tersusun dengan baik dan terstruktur maka akan memudahkan para nasabah terkait layanan perbankan sehingga maka minim kendala ataupun hambatan yang dihadapi. (3) Keberhasilan yang dicapai oleh PT BPRS Bakti Artha Sejahtera (BAS) Sampang harus dijadikan motivasi kerja bagi seluruh pegawai agar dapat selalu meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara prima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB Jaka. *Jurnal Ecodemica*, 2(1): 63–68.  
<http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1937>.
- Apriliansi, R. 2021. Membangun Kepercayaan Konsumen dalam Bertransaksi secara Online. *Komunikatori*, 6(3): 120–139.
- Bungin, B. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Craswell, J. W. 2016. *Reserch Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Fauziah, A. dan Tenrypada. 2021. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Resiko terhadap Penggunaan E-Banking (Survei pada Nasabah BRI Syariah di Kota Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3(1), 74–81.  
<https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.40.74-81>.
- Gilaninia, S., N. Delafrooz, dan A. R. N. Machiani. 2012. Identifying Effective Factors on Consumer Intention to Use Mobile Banking Services. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(11): 11014–11020.
- Heryani, I. I. P., M. Simanjuntak, dan A. Maulana. 2020. Perilaku Penggunaan Internet Banking sebagai Alat Transaksi Finansial. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 6.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17358/jabm.6.1.86>.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kredit secara Sehat*. Edisi Pertama. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Indah, D. 2016. Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2): 545– 554.
- Kadek, N., P. D. Pratiwi, dan D. M. Sukarnasih. 2020. Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas *Internet Banking* terhadap *Cyber Crime* di Masyarakat Denpasar Selatan. *TIERS Information Technology Journal*, 1(2): 26–33.  
<http://journal.undiknas.ac.id/>.
- Kotler, P. and K. L. Keller. 2016. *Marketing Managemen* (15th ed.). Pearson Education, Inc.

- Kusame, K., J. R. E. Tampi, dan T. M. Tumbel. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Batara pada PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk, Kantor Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1).
- Mawey, T. C., A. L. Tumbel, dan I. W. J. Ogi. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20106>.
- Moleong, L. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nasution, A. M. dan E. Suprayitno. 2022. Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Literasi Keuangan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02): 1205-1213. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- Nugroho, W. dan E. Soliha. 2018. E-Banking, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Bank Sinarmas KCP Sultan Agung Semarang). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 25(2).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 2021. Master Plan Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2021-2025. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Master-Plan-Sektor-Jasa-Keuangan-Indonesia-2021-2025.aspx>.
- Patrik, J. dan Lady. 2022. Faktor yang Mempengaruhi untuk Menggunakan Mobile Banking dari Internet Banking Terhadap Penggunaan Konsumen Perbankan di Indonesia. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1): 284-299.
- Pinontoan, W. 2013. Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Manado. *Emba*, 1(4).
- Romadon, A. S. dan R. Nurhapsari. 2020. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan menggunakan E-Banking pada BNI 46 kc Karangayu Semarang dengan Minat Nasabah dan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi. *Solusi*, 18(4).  
<https://doi.org/10.26623/slsi.v18i4.2847>.
- Sholeh, B. 2019. Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pamulang. *Pekobis: Jurnal Pendidikan, Ekonomi, Dan Bisnis*, 4(2), 57. <https://doi.org/10.32493/pekobis.v4i2.p57-67.4306>.
- Srijani, N. dan A. S. Hidayat. 2018. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1): 31-38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Pers UGM. Yogyakarta.
- William dan T. Purba. 2020. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1): 1987-1996.
- Winarno. 2011. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS. Yogyakarta.
- Yasin, R. M., N. Lailiyah, dan M. Edris. 2021. Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1): 75. <https://doi.org/10.29300/ba.v6i1.4117>.