

## PERAN DIGITAL BANKING UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN KEPADA NASABAH DIMASA PANDEMI

Lilis Karlina, Intan Rahmasari, Desi Jelanti, Tito Sumarsono

S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang

dosen02470@unpam.ac.id; dosen02419@unpam.ac.id; dosen02467@unpam.ac.id;

dosen02738@unpam.ac.id

### ABSTRACT

*This community service (PKM) is in collaboration with the Techno Media Vocational School which is located at Jl Kodiklat TNI No.1 Ampera, Buaran Village, Serpong District, South Tangerang City. The purpose of this PKM is to introduce how the role of digital banking is to improve services to customers during the pandemic. This PKM is targeting students of class X SMK Techno Media. The implementation of this PKM is carried out online by complying with the Health protocol that has been set by the government. The methods used in this PKM are counseling/lectures, tutorials, discussions, and questions and answers. It is hoped that this PKM will be useful for various parties, including administrators and students of Techno Media Vocational School*

*Keywords: Digital Banking, SMK Techno Media, Serpong District, Improving customer service*

### ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini bekerjasama dengan SMK Techno Media yang beralamat di Jl Kodiklat TNI No.1 Ampera Kelurahan Buaran Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan. Tujuan dari PKM ini adalah untuk memperkenalkan bagaimana Peran digital banking untuk meningkatkan layanan kepada nasabah dimasa pendemi. PKM ini menyasar kepada para Siswa-siswi kelas X SMK Techno Media. Pelaksanaan PKM ini dilakukan dengan cara online dengan mematuhi protocol Kesehatan yang telah ditetapkan pemerintahan. Metode yang digunakan dalam PKM ini adalah Penyuluhan/ ceramah, Tutorial, Diskusi, dan tanya jawab. Diharapkan PKM ini bermanfaat untuk berbagai pihak diantaranya pelaku Pengurus serta Siswa-siswi SMK Techno Media

Kata Kunci: Digital Banking, SMK Techno Media Kec Serpong, Meningkatkan layanan nasabah

## A. PENDAHULUAN

SMK Techno Media yang beralamat Jl. Kodiklat TNI No. 1 Kelurahan Buaran Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan. SMK yang bergerak dibidang pendidikan yang berfokus Multimedia.

Dalam masa pandemi, pemerintah Indonesia memperhatikan tiga sektor, yaitu kesehatan, sektor riil dan perbankan. Pandemi Covid-19 menjadi permasalahan bagi perbankan, karena bisa menghasilkan permasalahan disektor riil atau dunia usaha yang berpotensi menimbulkan persoalan disektor perbankan, dikarenakan sektor perbankan merupakan lembaga intermediasi atau perantara yang mendukung kebutuhan dana investasi bagi dunia usaha. Perbankan di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan di tengah wabah Covid-19. Beberapa sektor usaha terdampak oleh wabah pandemi virus Covid-19 termasuk sektor perbankan. Oleh karena itu, agar sektor perbankan dapat tetap eksis di tengah pandemi virus korona, maka perbankan harus melakukan mitigasi risiko secara cermat, dan menggunakan strategi kreatif menghadapi kondisi yang serba tidak menentu saat ini. Jika ingin keluar dari kondisi keterpurukan, maka sudah sepatutnya bank tidak dapat menggunakan metode atau cara-cara lama dalam memasarkan layanan produk dan jasanya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan Perbankan adalah dengan adanya digital banking. Layanan produk dan jasa harus dikonversi menjadi digital banking. Proses tersebut harus berjalan bertahap dan inisiasinya dilakukan secara terus menerus. Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat (nasabah) dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank yang merupakan lembaga kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya dan mempercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah seta meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan, maka bank berupaya untuk memaksimalkan pelayanan melalui perbankan digital yang dimana pada era modern saat ini dapat menjadikan alternatif utama bagi pengguna mobile banking.

Kegiatan tim pengabdian masyarakat dilakukan secara terukur dengan target luaran menjadikan para siswa-siswi SMK Techno Media mengenal perkembangan perbankan yang ada di Indonesia. Hasil dari kegiatan dalam rangka pengabdian kepada masyarakat ini akan

dipublikasikan dalam sebuah jurnal pengabdian masyarakat.

## B. METODE PELAKSANAAN

Pengabdian Kepada Masyarakat ini mengambil objek SMK Techno Media yang beralamat Jl. Kodiklat TNI No.1 Ampera Kel.Buaran Kec.Serpong.

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan di dalam Kawasan SMK Techno Media. Penyuluhan dilakukan secara virtual dan Waktu penyuluhan dilakukan pada tanggal 30 Oktober 2021 di jam yang telah disepakati.

Untuk melaksanakan PKM ini, ada dua tahapan yang dilaksanakan yakni Tahap Perencanaan dan Tahap Pelaksanaan. Adapun Tahap Perencanaan yang dilakukan meliputi survei awal yakni melakukan kunjungan ke lokasi SMK Techno Media. Dilanjutkan dengan penetapan lokasi pelaksanaan dan sasaran pesertakegiatan. Setelah lokasi dan sasaran ditetapkan tahap berikutnya adalah penyusunan bahan dan materi sosialisasi yang meliputi slide dan makalah untuk peserta kegiatan.

Metode sosialisasi dengan memberikan penjelasan tentang peran digital banking dalam meningkatkan nasabah dimasa pandemic seperti sekarang ini dan dilanjutkan dengan metode tanya jawab antarpeserta sosialisasi dengan pemateri serta ada sesi quiz untuk para peserta.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### I.



Dalam PKM ini para peserta diharapkan dapat mengenal digital banking dan manfaat serta keuntungan layanan digital banking dimasa pandemic seperti sekarang ini. Pemateri memberikan pengetahuan seputar Perbankan online atau bank digital yang diartikan sebagai layanan perbankan secara daring. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan transaksi secara online dan hanya menggunakan smart phone serta kartu kredit. Dengan

adanya bank digital, nasabah tak perlu repot untuk mengambil uang dimesin ATM jika ingin melakukan transaksi. Peralnya, semua layanan dari bank digital sudah bisa diakses lewat smart phone.



Ada banyak keuntungan ketika memanfaatkan digital banking.

## 1. Efisiensi Bisnis

platform digital bukan hanya memperbaiki interaksi dari sisi Bank dengan nasabah saja, tetapi juga menyediakan metode agar dapat membuat fungsi internal menjadi semakin efisien. Karena dengan platform digital ini urusan bisnis yang berkaitan dengan perbankan dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Tidak perlu lagi terkendala oleh berbagai hal, misalnya mengeluarkan biaya transportasi agar dapat melakukan proses transaksi.

## 2. Semua Serba Online

Ketika tidak mengambil langkah untuk masuk ke dunia digital banking, bisa saja bisnis perbankan akan tertinggal. Perlu ketahui ternyata saat ini sudah banyak perbankan yang berlomba-lomba untuk melakukan percepatan transformasi dari segi digital.

## 3. Lebih Aman

Tentu saja transaksi digital akan menjanjikan keamanan yang ternyata lebih baik bagi para nasabah. Hal ini dikarenakan teknologi saat ini sangat memungkinkan adanya enkripsi yang canggih agar dapat melindungi privasi nasabah ketika ingin melakukan transaksi. Tidak hanya itu, ada pula proteksi firewall berlapis supaya mencegah serangan hacker dalam mengambil keuntungan. Hal ini berarti dana para nasabah akan terjamin keamanannya. Di sisi lain pastinya nasabah tidak perlu lagi mengambil uang yang dimilikinya secara tunai. Selain transfer yang

dilakukan secara online akan sangat memudahkan nasabah, hal ini pun dapat meminimalkan ancaman dari tindak kejahatan.

## 4. Hemat Biaya

Sudah pasti bahwa salah satu keuntungan dari digital banking ini adalah efisiensi. Tidak perlu lagi menyediakan formulir transaksi atau melakukan *print out*. Karena semuanya dapat dilakukan *paperless*. Jika dilihat dari sisi nasabah sendiri, tentunya hal ini bisa semakin menghemat biaya. Karena para nasabah tidak perlu lagi mendatangi kantor untuk memperoleh informasi yang ternyata dapat diakses secara online.

## 5. Menawarkan Banyak Kemudahan

Dari pihak perbankan sendiri, digital banking akan memberikan proses yang tentu saja lebih sederhana. Tidak hanya dari sisi otorisasi saja, namun juga dari sisi transaksi yang dilakukan. Jika sudah begini, berbagai aktivitas dapat dilakukan dengan lebih cepat.

## 6. Dapat Diakses Kapan Saja

Tidak seperti halnya dengan bisnis konvensional, tentunya bisnis digital akan memungkinkan konsumen dapat dilayani dengan baik sampai 24 jam penuh. Tidak hanya itu, sudah pasti bahwa pembelian produk pun tidak harus menunggu jam buka kantor terlebih dahulu. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan mudah kapan saja ketika menggunakan sistem ini. Sehingga tidak perlu lagi meluangkan waktu pada jam operasional bank jika ingin membuka rekening.

## 7. Siap dalam Mengelola Big Data

Salah satu peran dari teknologi yaitu dapat membantu kamu melakukan sesuatu dengan tepat dan cepat berdasarkan data. Tentunya digital banking mempunyai kelebihan ini dari pada bank konvensional. Kamu dapat mengetahui data transaksi nasabah dengan lengkap. Dari mulai jenis transaksi yang telah dilakukan hingga kebiasaan aktivitas online para nasabah.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Kegiatan Penyuluhan ini diharapkan peserta dapat mengenal digital banking karena sangat banyak manfaat serta keuntungan dari layanan digital banking ini apalagi dimasa pandemi seperti sekarang ini yang mengharuskan kita beraktivitas dari rumah saja agar tidak terjadi kerumunan.

Semua peserta antusias mengikuti acara hingga selesai dan tentunya menambah wawasan bagi peserta tentang dunia perbankan.

## Saran

Pelatihan diharapkan dilaksanakan dengan offline agar tidak terkendala oleh jaringan dan diharapkan lebih banyak lagi peserta nya serta dengan materi yang lebih luas lagi tentang dunia perbankan di Indonesia. Di samping itu fasilitas untuk presentasi seperti ruangan AC, pengeras suara sebaiknya diperiksa kembali sebelum acara dilaksanakan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar Effendie, 1993. *Pendaftaran Tanah Di Indonesia Dan Peraturan Pelaksanaannya*, Alumni, Bandung.
- Boedi Harsono, 2005. *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan UUPA, Isi dan Pelaksanaan*, Djambatan, Jakarta.
- Budi Harsono, 2003. *Hukum Agraria Indonesia*, Djambatan, Jakarta
- Darusman, Y. M., Bastianon, B., Susanto, S., Benazir, D. M., & Setiawan, T. (2021). Pentingnya Pemahaman Tentang Kemanfaatan Dan Kemudahan Media Sosial. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 173-179.
- Darusman, Y. M., Bastianon, B., Susanto, S., Wiyono, B., & Benazir, D. M. (2021). Penyuluhan Pentingnya Pemahaman Tentang Kemanfaatan Dan Kemudahan Media Sosial Di Desa Kawunglarang, Kecamatan Rancah, Kabupaten Ciamis. *Jurnal Lokabmas Kreatif: Loyalitas Kreatifitas Abdi Masyarakat Kreatif*, 2(2), 68-74.
- Dinantara, M. D., Susanto, S., Kristianto, E., Apriansyah, M., & Amirudin, A. (2022). Pelatihan Pemasaran Digital Bagi Santri Pondok Pasantren Abu Dzar Desa Sukawangi Kabupaten Bogor Paopinsi Jawa Barat. *Pro Bono Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01).
- Ganar, Y. B., Sahroni, S., Zulfitra, Z., Apriansyah, M., & Susanto, S. (2021). Manajemen Strategi Pengembangan Wisata Goa Gudawang. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 83-87.
- Hasan Wargakusumah, 1995. *Hukum Agraria I*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iqbal, Muhamad Iqbal, Susanto Susanto, and Moh Sutoro. "Functionalization of E-Court System in Eradicating Judicial Corruption at The Level of Administrative Management." *Jurnal Dinamika Hukum* 19.2 (2019): 370-388.
- Iqbal, Muhamad. "Implementasi Efektifitas Asas Oportunitas di Indonesia Dengan Landasan Kepentingan Umum." *Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 9.1 (2018): 87-100.
- Iqbal, Muhamad. "Perkembangan kejahatan dalam upaya penegakan hukum pidana: Penanggulangan kejahatan profesional perdagangan organ tubuh manusia." *PROCEEDINGS UNIVERSITAS PAMULANG* 2.1 (2017).
- Mubarok, A., Dinantara, M. D., Susanto, S., Zulfitra, Z., & Sahroni, S. (2021). Strategi Pemasaran Melalui Marketplace Dalam Upaya Peningkatan Penjualan Pada Umkm Desa Pabuaran. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 534-539.
- Peraturan Perundang-undangan Undang-Undang Dasar NRI 1945 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA)
- Sahroni, S., Susanto, S., Sutoro, M., Mukrodi, M., & Apriansyah, M. (2020). Penumbuhan Wirausaha Baru Pada Majelis Da'wah Al'adni. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2).
- Sairin, S., Susanto, S., Suworo, S., Tarwijo, T., & Fajri, C. (2021). Peningkatan Pendapatan Masyarakat Dengan Menumbuhkan Jiwa Wirausaha Di Kampung Sengkol Rt 06/02 Kelurahan Muncul Kecamatan Setu Tangerang Selatan. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 337-346.
- Soerjono Soekanto, 2007. *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, Cetakan Ketiga).
- Susanto, S., Darusman, Y. M., Bachtiar, B., Gucci, R. S., & Santoso, B. (2021). Menggunakan Media Sosial Ramah Hukum. *Jurnal ABDIMAS Tri Dharma Manajemen*, 2(1), 72-78.
- Suworo, S., Sairin, S., Susanto, S., Tarwijo, T., & Fajri, C. (2022). Pelatihan Digital Marketing (Sosial Media) Untuk Meningkatkan Life Skill Santri Dan Staf Marketing Di Pesantren Al Wafi Islamic Boarding School Depok. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 59-69.
- Weda, Sukardi. (2018). *Problematika Dunia Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0*. Rappang: STKIP MuhammadiyahRappang.
- <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/bank-digital/>  
<https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-digital-bersiap-tawarkan-fitur-fitur-unggulan>

# *Pro Bono*

*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat / Volume 2, Nomor 2 Agustus 2022*

---

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>

<https://wartadana.com/buka-rekening-online/>

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>

<https://www.wartaekonomi.co.id/read307961/apa-perbedaan-internet-banking-mobile-banking-dan-digital-banking?page=2>



- Darusman, Y. M., Bastianon, B., Susanto, S., Benazir, D. M., & Setiawan, T. (2021). Pentingnya Pemahaman Tentang Kemanfaatan Dan Kemudahan Media Sosial. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 173-179.
- Darusman, Y. M., Bastianon, B., Susanto, S., Wiyono, B., & Benazir, D. M. (2021). Penyuluhan Pentingnya Pemahaman Tentang Kemanfaatan Dan Kemudahan Media Sosial Di Desa Kawunglarang, Kecamatan Rancah, Kabupaten Ciamis. *Jurnal Lokabmas Kreatif: Loyalitas Kreatifitas Abdi Masyarakat Kreatif*, 2(2), 68-74.
- Dinantara, M. D., Susanto, S., Kristianto, E., Apriansyah, M., & Amirudin, A. (2022). Pelatihan Pemasaran Digital Bagi Santri Pondok Pasantren Abu Dzar Desa Sukawangi Kabupaten Bogor Paopinsi Jawa Barat. *Pro Bono Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01).
- Ganar, Y. B., Sahroni, S., Zulfitra, Z., Apriansyah, M., & Susanto, S. (2021). Manajemen Strategi Pengembangan Wisata Goa Gudawang. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 83-87.
- <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/bank-digital/>
- <https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-digital-bersiap-tawarkan-fitur-fitur-unggulan>
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>
- <https://wartadana.com/buka-rekening-online/>
- <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>
- <https://www.wartaekonomi.co.id/read307961/ap-a-perbedaan-internet-banking-mobile-banking-dan-digital-banking?page=2>
- Mubarok, A., Dinantara, M. D., Susanto, S., Zulfitra, Z., & Sahroni, S. (2021). Strategi Pemasaran Melalui Marketplace Dalam Upaya Peningkatan Penjualan Pada Umkm Desa Pabuaran. *Abdi Laksana: Jurnal Kecamatan Cangkung kabupaten bandung Barat yang telah banyak memberikan izin dan dukungan untuk melakukan kegiatan PKM ini.*

## A. DAFTAR PUSTAKA

- AP. Parlindungan, 1988. *Pendaftaran Tanah Tanah dan Konfersi hak milik atas tanah menurut UUPA*, Alumni, Bandung.