
MENGEVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI BANKING MOBILE SYSTEM OLEH KOLEKTOR TABUNGAN BPR KERTIAWAN CABANG KUTA

I Gede Rihayana^{1,*}, Ni Kadek Ayu Sugiantari²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: igederihayana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perbankan. Salah satu contoh penggunaan teknologi dalam perbankan adalah aplikasi *Banking Mobile System* (BMS) yang digunakan oleh BPR Kertiawan, penulis akan mengevaluasi disalah satu cabang BPR Kertiawan yaitu Cabang Kuta. Aplikasi BMS memungkinkan kolektor tabungan untuk melakukan transaksi dan mengelola data nasabah secara lebih efisien dan efektif. Namun, penggunaan aplikasi BMS juga memerlukan evaluasi yang lebih mendalam untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut digunakan secara optimal dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan Aplikasi Banking Mobile System (BMS) pada Kolektor Tabungan BPR Kertiawan Cabang Kuta. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi BMS dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses transaksi, meningkatkan kesadaran nasabah mengenai pentingnya keamanan dan kerahasiaan data, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa permasalahan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan waktu untuk pelatihan dan kurangnya akses yang dimiliki oleh setiap SDM. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan beberapa solusi untuk meningkatkan penggunaan Aplikasi BMS pada Kolektor Tabungan BPR Kertiawan Cabang Kuta.

Kata Kunci: Aplikasi Banking Mobile System, Kolektor Tabungan, Efisiensi, Efektivitas, Kualitas Pelayanan.

ANALISIS SITUASI

Perkembangan teknologi digital telah meningkat di beberapa negara. Era digital di Indonesia ditandai dengan adanya peningkatan penggunaan internet oleh Masyarakat (Tartila, 2022). Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan online dan mobile banking. Industri finansial perbankan perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan-temuan teknologi baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan. Saat ini, banyak bank yang sudah mulai mengembangkan fitur-fitur perbankan digital mereka. Tidak hanya sebagai penyedia aplikasi dan website untuk bertransaksi saja, digitalisasi perbankan juga dilakukan pada kantor-kantor cabang

perbankan yang ada di Indonesia. Misalnya, saat ini beberapa bank atau bpr sudah memiliki aplikasi untuk reservasi nomor antrean yang digunakan untuk mencetak transaksi Tabungan dan mengganti buku tabungan sudah bisa dilakukan melalui online. Bahkan untuk membuka rekening pun kini sudah dapat dilakukan secara self service oleh nasabah, tanpa harus datang ke kantor cabang lagi. Hadirnya digital banking menjadi solusi terhadap permasalahan perbankan yang cukup menyita waktu. Dengan melakukan digitalisasi, industri perbankan sudah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan (Mutiasari,2020). seiring dengan perkembangan PT. BPR BANK KERTIAWAN yang terus melaju, jumlah karyawan yang semakin meningkat dan diperlukannya infrastruktur operasional yang lebih modern, maka gedung pusat di Jl. Prof. Ida Bagus Mantra (Puri Chandra Asri B.64) dirasakan sudah tidak memadai lagi digunakan sebagai kantor pusat, sehingga pada bulan Januari 2016 gedung Kantor Pusat dipindahkan ke gedung yang lebih representative dan mudah dijangkau, yaitu: Jl. Prof. Ida Bagus Mantra No.88 Denpasar. Dengan memiliki 1 Kantor Pusat, 4 Kantor Cabang dan 2 Kantor Kas Pembantu. Semakin banyaknya Kantor cabang hingga kantor kas di buka berarti semakin banyaknya nasabah yang mempercayai dananya di Kelola oleh BPR Kertiawan dengan demikian untuk menghindari perselisihan atau kecurangan yang terjadi pada garda terdepan yaitu *staff* kolektor tabungan dengan nasabah maka dari itu BPR Kertiawan memiliki program baru yang Bernama *Mobile Banking System* yang akan mempermudah dan mengefisienkan waktu *staff* kolektor Tabungan. Penggunaan Aplikasi Banking Mobile System (BMS) pada Kolektor Tabungan BPR Kertiawan Cabang Kuta telah menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses transaksi. Namun, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini telah digunakan secara efektif dan efisien.

PERUMUSAN MASALAH

Adapun perumusan masalah dari terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efisiensi dan efektivitas penggunaan sistem aplikasi baru *Banking Mobile System* (BMS) dalam mengelola tabungan nasabah?
2. Apakah penggunaan aplikasi BMS dapat mempercepat proses transaksi dan meningkatkan akurasi perhitungan saldo?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi BMS terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka solusi yang diberikan pada kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BMS dengan melakukan pelatihan dan pendampingan kepada kolektor Tabungan.
2. Menginput dengan aplikasi BMS dilakukan agar efisien dan efektif dalam

perhitungan saldo dan dapat menampilkan bukti transaksi secara akurat. Aplikasi mencetak struk digital melalui printer portable atau mengirim bukti transaksi via WhatsApp kepada nasabah.

3. Menggunakan aplikasi BMS untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan tabungan nasabah.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan Mengevaluasi Pengguna Aplikasi *Banking Mobile System* oleh Kolektor tabungan di BPR Kertiawan Cabang Kuta adalah pertama, menginput tabungan nasabah dengan sistem aplikasi baru *Banking Mobile Sytem* (BMS) Menginput dengan aplikasi baru ini dilakukan agar efisien dan efektif dalam perhitungan saldo dan dapat menampilkan bukti transaksi secara akurat. Kedua, mencetak atau mengirim bukti transaksi dengan cara mencetak struk digital melalui printer portable atau mengirim bukti transaksi via WhatsApp kepada nasabah. Ketiga, aplikasi secara otomatis menampilkan total uang yang diterima hari itu dan kolektor memastikan uang fisik sesuai dengan laporan pada aplikasi. Terakhir, penyetoran uang ke Kantor BPR Kertiawan Cabang Kuta. Kolektor harus merapikan, mencatat keuangan harian secara terperinci dan menyetorkan hasil kolektor ke pada teller, kemudian teller memverifikasi jumlah setoran dan mencocokkannya dengan laporan pada pencatatan Kolektor.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema kegiatan Mengevaluasi Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking System* Oleh Kolektor Tabungan BPR Kertiawan Cabang Kuta Untuk mengefisienkan waktu kerja dan memberikan data yang akurat kepada nasabah yang beralamat di Jl. Kendedes Pertokoan No. 4, Kuta, Kuta, Badung, berjarak kurang lebih 12 km dari institusi pengusul (Universitas Mahasaraswati Denpasar). Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di perusahaan BPR Kertiawan Cabang Kuta pada tanggal 20 Februari 2025 hingga tanggal 10 April 2025. Kegiatan pengabdian masyarakat mengevaluasi penggunaan aplikasi mobile banking system untuk meminimalkan terjadinya fraud serta memberikan data saldo yang akurat dan mengefisienkan waktu pekerjaan kolektor tabungan. Adapun tim yang terlibat di dalamnya berjumlah lima orang.

Setelah dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan beberapa program kerja yang dilaksanakan maka, dapat dilihat dari peningkatan atau perubahan lebih baik yang dialami mitra. Adapun peningkatan atau perubahan yang dimaksud yaitu ; 1. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses transaksi: Dengan menggunakan aplikasi *Banking Mobile System*, proses transaksi menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja kolektor tabungan. 2. Meningkatnya kesadaran nasabah mengenai pentingnya keamanan dan kerahasiaan data Tabungan nasabah: Kolektor tabungan dapat memberikan pemahaman pentingnya keamanan dan kerahasiaan data nasabah, sehingga dapat menjaga

keamanan dan kerahasiaan data nasabah dengan lebih baik. 3. Meningkatnya kualitas pelayanan kepada nasabah: Dengan menggunakan aplikasi Banking Mobile System, kolektor tabungan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Selama berlangsungnya program kegiatan pengabdian masyarakat ini, sangat banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Kegiatan berlangsung sesuai dengan apa yang direncanakan serta kegiatan yang dilaksanakan mendapatkan respon positif dari lingkungan kantor serta dengan partisipasi dan kontribusi secara aktif dalam kegiatan yang dilaksanakan. Secara umum faktor-faktor yang mendukung jalannya program-program kerja kami diantara yaitu; Pihak Pimpinan dan staff BPR Kertiawan Cabang Kuta memberikan masukan dan dukungan terhadap program kerja yang dibuat penulis. Dukungan dari seluruh karyawan di BPR Kertiawan Cabang Kuta saat penulis melakukan program kerja.

Berdasarkan hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan, yaitu; BPR Kertiawan sebaiknya mengembangkan aplikasi Banking Mobile System agar lebih memberikan user akses kepada team kolektor untuk dapat memenuhi kebutuhan saldo nasabah dan rekening koran, serta meningkatkan keamanan data dengan mengimplementasikan teknologi keamanan yang lebih canggih dan melakukan pemantauan yang lebih ketat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kertiawan, P. B. (n.d.). Retrieved from Tentang Kami: <https://bankkertiawan.com/>
- Mutiasari, A. I. (Agustus 2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital . *Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol Ix, No 2.
- Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3).