

Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Transaksi Nasabah Pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau

Yuli Eprianti¹, Yulpa Rabeta², Murlina Nisusmiati³

^{1,2}Manajemen, Universitas Bina Insan, LubukLinggau,

³Universitas Bina Insan, LubukLinggau, Indonesia

Email: ¹yuliefriyanti2019@gmail.com, ²yulparabeta@yahoo.com

Abstract

It has been proven that there were still many people who transact manually. If you pay attention, they queue long enough at the teller to make payments, transfer money, or carry out other transactions related to direct transactions at the taller and the old method was more desirable than transacting on cell phones using mobile banking by people who actually very helpful, this was supported by the results of interviews with customer service at BRI Bank Unit Garuda Branch of Lubuklinggau, this scientific work aims to determine the effectiveness and efficiency of using mobile banking in transactions at BRI Bank Unit Garuda Branch of Lubuklinggau by distributing questionnaires to 96 respondents mobile banking users. To measure the effectiveness of mobile banking services, descriptive analysis was used and then processed using the help of Google Forms, the SPSS (Statistical Package and Social Science) application version 22 and Microsoft Office Excel 2010. The results of this observation explain the effectiveness level of using mobile banking was 84.79 % which means achieving a high level of effectiveness in accordance with performance standards and the results of calculations regarding efficiency show that the level of efficiency in the use of mobile banking was 1.114%, which means that according to efficiency standards it achieves very effective success.

Keywords: *Effectiveness; Efficiency; Customer Transactions; Mobile Banking*

Abstrak

Terbukti masih banyak masyarakat yang bertransaksi secara manual, jika diperhatikan mereka mengantri cukup lama di taller untuk melakukan pembayaran, transfer uang, atau melakukan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bertransaksi langsung di taller dan cara lama lebih diminati dibandingkan bertransaksi di handphone menggunakan mobile banking oleh masyarakat yang sebenarnya sangat membantu, hal ini didukung oleh hasil wawancara bersama customer sarvice pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau, karya ilmiah ini tujuannya adalah menentukan

keefektivan dan efisiensi penggunaan mobile banking dalam bertransaksi pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden pengguna mobile banking. Untuk mengukur efektivitas dari layanan mobile banking, analisis deskriptif digunakan dan kemudian diolah menggunakan bantuan Google Formulir, aplikasi SPSS (Statistical Package and Social Science) versi 22 dan Microsoft Office Excel 2010. Hasil dari pengamatan ini menjelaskan tingkat efektivitas penggunaan mobile banking adalah 84,79% yang berarti mencapai tingkat efektivitas yang tinggi sesuai dengan standar kinerja dan hasil perhitungan mengenai efisiensi diketahui bahwa tingkat efisiensi penggunaan mobile banking adalah 1,114% yang berarti menurut standar efisiensi mencapai keberhasilan yang sangat efektif.

Kata Kunci: *Efektivitas; Efisiensi; Transaksi Nasabah; Mobile Banking*

Pendahuluan

Perkembangan zaman berjalan seiring dengan perkembangan teknologi informasi, teknologi informasi juga berkembang pesat dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan pada kehidupan bermasyarakat. Kemajuan teknologi yang cepat dari tahun ke tahun. mendukung keberhasilan sebuah organisasi. Perkembangan teknologi tersebut telah memberikan kontribusi pada sektor komersial sebagai industri yang vital dalam perekonomian, sektor perbankan adalah salah satu sektor yang terdampak oleh kemajuan teknologi informasi. Fakta yang mendorong penggunaan teknologi informasi adalah pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pengguna internet di Indonesia. Dari survei APJII menjelaskan bahwa penggunaan internet terus meningkat dengan pesat. Indonesia mempunyai 210,03 juta individu yang menggunakan internet pada tahun 2021 hingga 2022.

Jumlah ini naik sebesar 6,78% dipadankan dengan masa sebelumnya, yaitu 196,7 jt individu. Faktor ini juga yang menjadikan pengguna internet menumbus hingga 77,02%. Bahan penelitiannya adalah Bank BRI Unit Garuda cabang di Kota Lubuklinggau, pada Bank BRI ini sendiri dari tahun 2021-2022 pengguna *mobile banking* juga mengalami

kenaikan, ini dikonfirmasi pada hasil dari wawancara bersama *Customer Service* pada Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau, dan ia juga menjelaskan bahwa transaksi manual pada Bank BRI Unit Garuda ini masih lebih diminati dan dalam satu hari jumlah transaksi manual pada teller 125 transaksi perhari dan untuk transaksi ke *customer service* sebanyak 50 transaksi per hari. Dari wawancara tersebut dapat dilihat fenomena yang terjadi pada Bank BRI Unit Garuda bahwa dengan meningkatnya pengguna BRImo, Transaksi financial BRImo, dan nilai transaksi diatas, terbukti masih banyak masyarakat yang bertransaksi secara manual, jika diperhatikan mereka mengantri cukup lama di taller untuk melakukan pembayaran, transfer uang atau melakukan transaksi lainnya yang berhubungan dengan transaksi langsung di taller dan cara lama lebih diminati dibandingkan bertransaksi di handphone menggunakan *mobile banking* oleh masyarakat yang sebenarnya sangat membantu.

Kata “efektif” mempunyai konotasi atau merujuk pada banyak hasil yang dicapai, jadi efektifitas atau efisiensi dapat diartikan sebagai derajat atau derajat tercapainya hasil yang diharapkan. Semakin banyak hasil yang dapat dicapai dengan, maka semakin efektif (Sutrisno, 2007). Indikator dari efektivitas sendiri (Sutrisno, 2007) adalah pemahaman pada pada rencana atau program, tepat pada sasaran yang dituju, tepat pada waktu yang lebih efektif, dapat mencapai target atau tujuannya, dan memiliki perubahan yang nyata.

Pengertian dari efisiensi merupakan perbandingan yang baik pada masukan (input) dan keluaran (output) atau antara kinerja dan keluaran. Aktivitas yang bisa disebut efisien jika dengan menggunakan waktu yang efisien, tenaga serta seberapa biaya yang digunakan tertentu dengan hasil sebanyaknya dari kuantitas dan juga kualitas, indikator nya

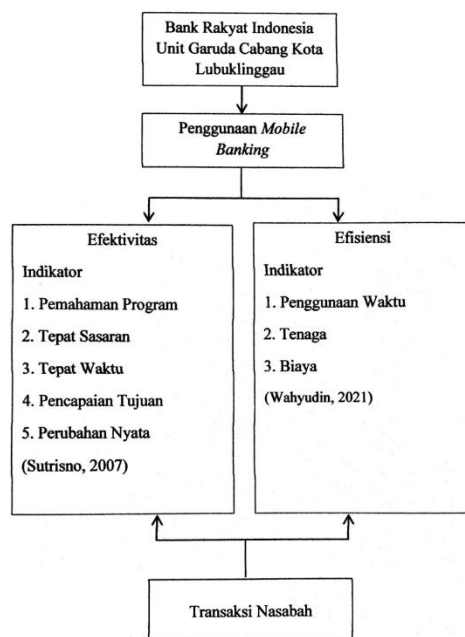
sendiri adalah kemudahan waktu, tenaga, biaya (Wahyudin, 2021). Penelitian terdahulu salah satu yang relevan pada penelitian saat ini yaitu penelitian dari Silvia Dwi Rama Dina pada tahun 2021 yang berjudul “Efektivitas Prosedur Pelayanan *Mobile Banking* Untuk Memenuhi Kepentingan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Kajian Pada PT BSI, Kanca Bengkulu Panorama)” Dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa setiap indikator efektivitas sistem layanan mobile banking telah mencapai nilai yang baik. Indikator pengetahuan pada nasabah mencapai 1327 %, untuk indikator tepat pada sasaran yang dituju mencapai 1335 %, indikator tepat pada waktu yang efisien mencapai 1791 %, indikator dalam mencapai tujuan yaitu 1314%, dan indikator perubahan yang nyata yaitu 849 %. Secara keseluruhan, efektivitas prosedur pelayanan *mobile banking* untuk memenuhi kepentingan nasabah pada masa pandemi COVID-19 (kajian pada PT BSI, Kanca Bengkulu panorama) digolongkan pada tingkat efektif dengan nilai yaitu 66,88%. (Dwi Rama Dina, 2022).

Maka tujuan penulisan artikel ilmiah ini yaitu dalam mengevaluasi efisiensi dan keefektifan penggunaan mobile banking dalam transaksi nasabah di Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi dan sumbangan bagi akademisi dalam meningkatkan informasi dan literatur untuk peneliti lain yang tertarik dalam menginvestigasi variabel penelitian yang sama dan juga untuk kemajuan pendidikan. Selain itu, masyarakat dan organisasi diharapkan dapat memanfaatkan teknologi dengan benar dan efektif dalam melakukan aktivitas ekonomi dan keuangan.

Metode Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas dan efisiensi

penggunaan *mobile banking* pada transaksi yang dilakukan nasabah di Bank BRI Unit Garuda Cabang Kota Lubuklinggau. Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dan sebagai respondennya adalah nasabah pengguna *mobile banking* dengan populasinya yaitu nasabah pengguna *mobile banking* sebanyak 2.485 pengguna *mobile banking* dan yang menjadi sampel sebanyak 96 responden. Teknik dalam pengumpulan data seperti, wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Kerangka pemikiran di penelitian ini yaitu :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis efektivitas dan efisiensi.

1. Analisis deskriptif efektivitas

Deskripsi secara rinci mengenai efektivitas penggunaan layanan perbankan *mobile banking* BRI adalah tujuan dari analisis deskriptif ini.. Menurut Yulistina dalam (Ismiyarti et al., 2021) Rumus yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah :

$$Efektivitas = \frac{Skor\ Rill}{Skor\ Harapan} \times 100\%$$

Keterangan :

1. $Skor\ Rill = \sum \text{ Frekuensi Jawaban Responden } \times \text{ Skor Nilai Jawaban}$
 Atau (Skor yang diperoleh)

2. $Skor\ Harapan = \sum \text{ Responden } \times \text{ Skor Tertinggi } \times \text{ Jumlah Item}$

Mengelola data dilaksanakan dengan memanfaatkan perangkat Microsoft Office Excel 2010. Hasil nilai akan diubah menjadi standar ukuran efektivitas untuk mengevaluasi tingkat capaian keefektivan dengan cara :

Tabel 3.6. Standarisasi untuk mengukur Efektivitas

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Di bawah 40%	Sangat Tidak Efektif
40% - 59,9%	Tidak Efektif
60% - 79,9%	Cukup Efektif
Lebih dari 79,9%	Sangat Efektif

Sumber : Litbang Depdagri (1991)

2. Analisis Deskriptif Efisiensi

Analisis deskriptif efisiensi bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat efisiensi penggunaan *mobile banking* BRI. Menurut Muharam yang dikutip pada (Fitroh et al., 2020) Rumus yang digunakan untuk mengukur efisiensi adalah :

$$Efisiensi = \frac{Output}{Input} \times 100\%$$

Keterangan :

1. $Output = \sum \text{ Responden } \times \text{ Skor Tertinggi } \times \text{ Jumlah Item}$

2. $Input = \sum \text{ Frekuensi Jawaban Responden } \times \text{ Skor Nilai Jawaban}$ Atau
 (Skor yang diperoleh)

Mengelola data dilaksanakan dengan memanfaatkan perangkat Microsoft Office Excel 2010. Hasil nilai akan diubah menjadi standar

ukuran efisiensi untuk mengevaluasi tingkat pencapaian efisiensi dengan cara :

Tabel 3.7 Standarisasi Untuk Mengukur Efisiensi

Rasio Efisiensi	Tingkat Capaian
0% - 60%	Sangat Efisien
60% - 80%	Efisien
80% - 90%	Cukup Efisien
90% - 100%	Kurang Efisien
> 100%	Tidak Efisien

Sumber : Putusan Menteri dalam Negeri No.690.900-327 Tahun 1996

Hasil Dan Pembahasan

1. Analisis Deskriptif Efektivitas

Analisis tingkat efektif dalam penggunaan *mobile banking* dapat dihitung dengan skor yang didapat, kemudian membaginya pada jumlah responden, dikalikan dengan skor tertinggi dan jumlah item. Hasil perhitungan tertera di tabel berikut.

Tabel 4.35 Skor total respon dari responden pada efektivitas penggunaan *mobile banking*

No	PERNYATAAN	Skor	Total Skor
Keefektivan dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>			
1. Pemahaman Program			
1	Mampu menjalankan pelayanan <i>mobile banking</i> Terampil.	438	1299
2	Nasabah perlu memiliki informasi yang untuk menggunakan <i>mobile banking</i>	430	
3	Menurut saya, <i>m-banking</i> dapat digunakan Sebab mengetahui tentang <i>m-banking</i> Dalam melakukan transaksi	431	
2. Tepat Pada Sasaran Yang Dituju			
1	<i>Mobile banking</i> dipakai Pada orang-orang kelas menengah saja	238	1376

2	<i>M-banking</i> digunakan orang yang sudah cukup umur saja.	290	
3	Pengguna <i>mobile banking</i> diperuntukan berbagai Macam tabungan.	418	
4	Adanya <i>mobile banking</i> nasabah mendapatkan layanan yang adil	430	
3. Tepat Waktu			
1	Adanya <i>mobile banking</i> membantu nasabah Dalam bertransaksi	435	
	<i>Mobile banking</i> sangat berguna saat ini		877
2	karena Semuanya serba digital sekarang.	442	
4. Pencapaian Tujuan			
1	<i>Mobile Banking</i> mempermudah dalam setiap proses transaksi.	431	
	<i>Mobile banking</i> menyediakan layanan yang <i>real time online</i> (Transaksi melalui		
2	ATM, <i>Mobile Banking</i> , <i>Internet Banking</i>)	432	
	<i>Mobile banking</i> memproses setiap transaksi di mana saja, kapan saja dengan cepat.		1715
3	(Kecepatan di luar sinyal dan kondisi jaringan penyedia layanan).	423	
4	Fitur umum <i>mobile banking</i> Menyelesaikan semua fungsi perbankan.	429	
5. Perubahan Nyata			
1	Anda dapat mengelola akun Anda kapan pun dan di mana pun.	450	431
Total		5698	

Sumber : Data Kuesioner diolah 2023

$$Efektivitas = \frac{Skor\ Rill}{Skor\ Harapan} \times 100\%$$

$$Efektivitas = \frac{Skor\ yang\ diperoleh}{Jumlah\ responden \times Skor\ tertinggi \times jumlah\ item} \times 100\%$$

$$Efektivitas = \frac{5698}{96 \times 5 \times 14} \times 100\%$$

$$Efektivitas = \frac{5698}{6720} \times 100\%$$

$$Efektivitas = 84,79\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh hasil efektivitas pengguna *mobile banking* sebesar 84,79%, **sangat efektif** menurut ukuran efisiensi Litbag Kementerian Dalam Negeri.

2. Analisis Deskriptif Efisiensi

Analisis efisiensi penggunaan layanan *mobile banking* dapat dilakukan dengan mengalikan jumlah peserta dengan nilai tertinggi, kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah item dan skor yang diperoleh. Hasil analisis telah dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4.36 Skor total respon dari responden pada efisiensi penggunaan *mobile banking*

No	PERNYATAAN	Skor	Total Skor
Efisiensi Penggunaan Mobile Banking			
1. Kemudahan Waktu			
1	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> sangat Mempermudah dan hemat waktu	437	837
2	<i>Mobile Banking</i> dengan cepat merespon Ketika ada kendala atau masalah saat transaksi.	400	
2. Tenaga			
1	Pengguna <i>Mobile Banking</i> hemat tenaga dan tidak harus antri.	440	868
2	Transaksi dengan <i>Mobile Banking</i> akan memberi kemudahan tenaga.	428	
3. Biaya			
1	Pengguna <i>Mobile Banking</i> hemat biaya.	432	1739
2	Transaksi melalui <i>Mobile Banking</i> Sedikit mengurangi biaya dalam melakukan transaksi.	422	

3	Transaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> mengurangi penggunaan kertas.	441
4	Transaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> mengurangi biaya transportasi.	444
Total		3444

Sumber : Data Kuesioner diolah 2023

$$Efisiensi = \frac{Output}{Input} \times 100\%$$

$$Efisiensi = \frac{Jumlah\ responden \times Skor\ tertinggi \times jumlah\ item}{Skor\ yang\ diperoleh} \times 100\%$$

$$Efisiensi = \frac{96 \times 5 \times 8}{3592} \times 100\%$$

$$Efisiensi = \frac{3840}{3444} \times 100\%$$

$$Efisiensi = 1,114\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka hasil dari efisiensi pengguna *mobile banking* yang diperoleh adalah 1,114% yang menurut standar ukuran efisiensi Putusan menteri dalam Negeri No.690.900-327 Tahun 1996 hasilnya dengan capaian **sangat efisien**.

Simpulan

Dari penelitian dan yang telah dibahas pada efektivitas dan efisiensi dalam menggunakan *mobile banking* dalam transaksi nasabah di BRI unit Bank Garuda Cabang Lubuklinggau Kota dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada nasabah menggunakan Google Forms, SPSS (Statistical Package and Social Science). Aplikasi versi 22 dan Microsoft Office Excel 2010, , sehingga dapat disimpulkan bahwa:

Rata-rata dari hasil perhitungan tanggapan responden pada efektivitas pengguna *mobile banking* yang di dapat melalui 5 indikator efektivitas yaitu 83,01%. Dari analisa ini bahwa, tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking* pada transaksi respon pada bank BRI Unit

Garuda cabang Kota Lubuklinggau berdasarkan hasil penelitian menyatakan tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking* sebesar 84,79% **sangat efektif** menurut ukuran efisiensi Litbag Kementerian Dalam Negeri.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tanggapan dari responden pada efisiensi pengguna *mobile banking* didapat dari 3 indikator efisiensi yaitu 85,81%. Dari analisa ini bahwa, tingkat efisiensi pengguna *m-banking* saat transaksi nasabah pada Bank BRI Unit Garuda Kanca Kota Lubuklinggau berdasarkan hasil penelitian menyatakan tingkat efisiensi penggunaan *mobile banking* sebesar 1,114% yang menurut standar ukuran efisiensi Putusan Menteri dalam Negeri No.690.900-327 tahun 1996 hasilnya adalah **Sangat Efisien**.

Daftar Pustaka

- Dwi Rama Dina, S. (2022). *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)*.
- Ismiyarti, W., Hudaya, C., & Rodianto. (2021). *Efektivitas Metode Pembelajaran Online Pada Masa Pandemi Covid-19*. 5(3), 1–7.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Prenadamedia Group.
- Wahyudin, U. R. (2021). *Manajemen Pembiayaan Pendidikan (Pendekatan Prinsip Efisiensi, Efektivitas, Transparasi Dan Akuntabilitas)* (H. Permana (ed.)). Deepublish.

