

## **PELAYANAN DIGITAL BANK MANDIRI**

**Nurhadi Abbas**

**Abstract:** *Digital services are one of the important innovations in the banking industry which aims to increase the efficiency and accessibility of financial services. Bank Mandiri, as one of the largest banks in Indonesia, has implemented various digital services to meet customer needs in the digital era. This research aims to evaluate the effectiveness of Bank Mandiri's digital services in Pohuwato Regency, Gorontalo Province. Using qualitative and quantitative methods, this research collects data through surveys and interviews with customers as well as document analysis. The research results show that despite several challenges, Bank Mandiri's digital services have had a positive impact on the ease of access to banking services for the public.*

**Keywords:** *Digital Service, Banking.*

**Abstrak:** Moralitas pejabat publik menjadi isu yang semakin penting dalam konteks pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi moralitas pejabat publik di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku etis mereka. Melalui metode kualitatif dan kuantitatif, data dikumpulkan dari wawancara, survei, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan, budaya organisasi, dan tingkat integritas pejabat publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan moralitas pejabat publik di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

**Kata Kunci:** Digital Service, Banking.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi telah merubah cara masyarakat dalam mengakses layanan perbankan. Digitalisasi dalam sektor perbankan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau. Bank Mandiri, yang didirikan pada tahun 1998, telah berkomitmen untuk memanfaatkan teknologi digital dalam memberikan layanan kepada nasabah. Dengan adanya aplikasi seperti Mandiri Online dan layanan SMS Banking, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan cepat.

Menurut laporan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) pada tahun 2021, penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia meningkat signifikan, dengan sekitar 70% masyarakat sudah menggunakan layanan perbankan digital (OJK, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya layanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Di Kabupaten Pohuwato, yang merupakan daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat, layanan digital dari Bank Mandiri diharapkan dapat mendukung perkembangan ekonomi lokal.

Namun, meskipun layanan digital menawarkan banyak keuntungan, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi, seperti masalah akses internet dan tingkat literasi digital masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana Bank Mandiri dapat meningkatkan pelayanan digitalnya agar lebih inklusif dan bermanfaat bagi masyarakat di Kabupaten Pohuwato.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode campuran, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Metode kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden

yang merupakan nasabah Bank Mandiri di Kabupaten Pohuwato. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang disediakan oleh Bank Mandiri. Sedangkan metode kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dengan 10 nasabah dan 5 pegawai Bank Mandiri untuk mendapatkan perspektif yang lebih mendalam tentang pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital.

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mendapatkan gambaran umum tentang kepuasan nasabah. Sementara itu, data dari wawancara dianalisis dengan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman nasabah dan pegawai. Penelitian ini juga mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan digital, seperti infrastruktur internet dan pendidikan masyarakat.

### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dalam dua tahap. Pertama, pengumpulan data kuantitatif melalui survei kuesioner yang disebarluaskan secara online dan offline. Kuesioner ini mencakup pertanyaan mengenai frekuensi penggunaan layanan digital, kepuasan terhadap fitur yang disediakan, serta kendala yang dihadapi oleh nasabah. Penggunaan kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data yang representatif mengenai pandangan umum nasabah terhadap layanan digital Bank Mandiri.

Kedua, pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai pengalaman nasabah dan pegawai dalam menggunakan dan menyediakan layanan digital. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan melalui aplikasi video call untuk menjangkau responden yang tidak dapat hadir secara fisik. Semua wawancara direkam dan transkripnya dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan tema yang relevan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (85%) merasa puas dengan layanan digital yang disediakan oleh Bank Mandiri. Fitur-fitur seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa dinilai sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, sekitar 15% responden mengungkapkan ketidakpuasan, terutama terkait dengan kendala teknis dan kesulitan dalam mengakses aplikasi.

Dari wawancara, banyak nasabah yang mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih nyaman menggunakan layanan digital dibandingkan harus pergi ke cabang bank. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian oleh Rakhmawati (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan perbankan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus menghabiskan waktu di antrian (Rakhmawati, 2022). Namun, tantangan seperti keterbatasan akses internet di beberapa daerah di Kabupaten Pohuwato masih menjadi masalah yang perlu diatasi.

Bank Mandiri juga berupaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dengan mengadakan pelatihan dan sosialisasi tentang penggunaan layanan digital. Program ini diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan perbankan digital dengan lebih optimal. Menurut penelitian oleh Supriyanto (2021), peningkatan literasi digital berkontribusi terhadap peningkatan penggunaan layanan perbankan digital di daerah pedesaan (Supriyanto, 2021).

## **KESIMPULAN**

Pelayanan digital Bank Mandiri di Kabupaten Pohuwato menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan perbankan. Meskipun terdapat beberapa tantangan, seperti akses internet dan literasi digital, upaya yang dilakukan oleh Bank Mandiri untuk meningkatkan pelayanan dan mendidik masyarakat patut diapresiasi. Penelitian ini merekomendasikan agar Bank Mandiri terus meningkatkan fitur layanan digital dan melakukan lebih banyak sosialisasi untuk menjangkau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Laporan Statistik Perbankan Indonesia. Jakarta: OJK.
- Rakhmawati, D. (2022). Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123-139.
- Supriyanto, A. (2021). Peningkatan Literasi Digital dan Penggunaan Layanan Perbankan di Daerah Pedesaan. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 8(1), 45-60.