

PENERAPAN APLIKASI M-BANKING JENIUS DI BANK BTPN PURNA BAKTI KCPADANG

**Fahren Al Fayed, Haikal Pratama, Kelvin Saputra, Muhammad Rafid Athallah,
Rivaldi Purnama Wijaya, Silvi Rahmi, Syamsir**

Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: fahrenalfayed32@gmail.com, haikalpratama0102@gmail.com,
kelvin.saputra28@gmail.com, rafid12q@gmail.com, rivaldipurnama141@gmail.com,
rahmisilvi2001@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Efektivitas dari penerapan Aplikasi M-Banking JENIUS di Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif tertentu. Penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, melalui deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, dalam konteks alam tertentu, dan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Studi semacam ini cocok untuk menyelidiki masalah yang berkaitan dengan sikap, perilaku, persepsi, dan motif serta perilaku subjek. Penerapan Governansi Digital sangat penting bagi Bank BTPN Kota Padang, karena sebelumnya mereka mengolah data secara manual dalam kehidupan sehari-hari, yang menyebabkan banyak kehilangan data dan pemrosesan memakan waktu lama dan melibatkan banyak birokrasi dan prosedur yang rumit. Namun, menggunakan penyebaran sekarang Aplikasi JENIUS untuk mengevaluasi tingkat tata kelola digital yang saat ini sedang dibuat, direncanakan, dan dijalankan. Mengetahui bagaimana perasaan nasabah terhadap Jenius Mobile Banking dan apakah layanan ini akan menguntungkan nasabah merupakan hal yang krusial bagi bank BTPN. Karena nasabah lebih mengutamakan kemudahan, sehingga memungkinkan mereka untuk mengakses data keuangan dan melakukan transaksi keuangan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tempat mereka telah memiliki rekening.

Kata Kunci: e-government system, bank, m-banking

Abstract

The purpose of this study is to determine the effectiveness of implementing the JENIUS M-Banking Application at Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang. The method used in this study uses certain qualitative research techniques. Research that aims to understand phenomena about what is experienced by research subjects holistically, through descriptions in the form of words and language, in certain natural contexts, and by using various scientific methods. This kind of study is suitable for investigating problems related to attitudes, behavior, perceptions, and the motives and behavior of the subject. The implementation of

Digital Governancy is very important for Bank BTPN Kota Padang, because previously they processed data manually in their daily lives, which caused a lot of data loss and processing took a long time and involved a lot of bureaucracy and complicated procedures. However, using the current deployment of the JENIUS Application to evaluate the level of digital governance that is currently being created, planned and executed. Knowing how customers feel about Jenius Mobile Banking and whether this service will benefit customers is crucial for bank BTPN. Because customers prioritize convenience, allowing them to access financial data and carry out financial transactions without having to physically visit the bank where they already have an account.

Keywords: e-government system, bank, m-banking

Diserahkan: 10-11-2022

Diterima: 15-11-2022

Diterbitkan: 23-12-2022

PENDAHULUAN

Tidak terkecuali Indonesia dengan kecenderungan bangsa-bangsa di seluruh dunia yang berusaha lebih kompetitif untuk mengikuti perubahan teknologi informasi yang dibawa oleh Revolusi Industri 4.0. Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi, serta sistem, semakin cepat di era Revolusi Industri Keempat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan sendiri sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang mengarahkan organisasi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan akses masyarakat kepada publik. dan meningkatkan koordinasi antar organisasi pemerintah baik di pusat maupun di daerah. E-government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dapat mendorong efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi, menurut Inpres No. 3 Tahun 2003.

Instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang memenuhi tuntutan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja serta dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kemajuan teknologi yang pesat mengharuskan lembaga untuk mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu, peningkatan teknologi informasi menawarkan cara untuk memenuhi persyaratan akuntabilitas dan transparansi dalam keterlibatan publik. Agar tersedianya data dan informasi di instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan digunakan secara cepat, akurat, dan aman, perlu terus dikembangkan integrasi sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penerapan Governansi Digital sangat penting bagi Bank BTPN Kota Padang, karena sebelumnya mereka mengolah data secara manual dalam kehidupan sehari-hari, yang menyebabkan banyak kehilangan data dan pemrosesan memakan waktu lama dan melibatkan banyak birokrasi dan prosedur yang rumit. Namun, menggunakan penyebaran sekarang Aplikasi JENIUS untuk mengevaluasi tingkat tata kelola digital yang saat ini sedang dibuat, direncanakan, dan dijalankan. Karena sulit untuk melacak

dan menilai dampak tata kelola digital melalui aspek-aspek yang saling berhubungan, mengevaluasi keefektifan Aplikasi JENIUS merupakan pekerjaan yang menantang. Oleh karena itu, peneliti di bidang digital memberikan metrik yang representatif untuk penggunaan aplikasi, seperti nilai informasi, pemanfaatan sistem, dan kepuasan pengguna informasi. Strategi kepuasan pengguna sangat terkait dengan penerapan tata kelola digital.

Teknologi kini semakin sering digunakan, tidak hanya di negara kaya tetapi juga di negara berkembang seperti Indonesia. Kemajuan teknologi yang mengarah pada mobile banking menjadi alternatif bisnis yang menjanjikan karena dianggap memberikan beberapa keuntungan bagi kedua belah pihak. Mobile banking memungkinkan untuk menyediakan pelanggan dengan layanan bank yang lebih efektif.

Mengetahui bagaimana perasaan nasabah terhadap Jenius Mobile Banking dan apakah layanan ini akan menguntungkan nasabah merupakan hal yang krusial bagi bank BTPN. Karena nasabah lebih mengutamakan kemudahan, sehingga memungkinkan mereka untuk mengakses data keuangan dan melakukan transaksi keuangan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tempat mereka telah memiliki rekening.

METODE PENELITIAN

Penulis penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif tertentu. Yang dimaksud dengan penelitian kualitatif menurut Moloeng (2007:6) adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, melalui deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa, dalam konteks alam tertentu, dan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Studi semacam ini cocok untuk menyelidiki masalah yang berkaitan dengan sikap, perilaku, persepsi, dan motif serta perilaku subjek.

Penelitian ini dilakukan di Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang yang beralamatkan di Jl. Khatib Sulaiman No.45, Lolong Belanti, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam pemecahan rumusan masalah dan mendapatkan solusi yang tepat dengan menggunakan teori yang sudah ditentukan oleh penelitian.

Informan adalah orang yang tujuannya untuk memberikan keterangan mengenai keadaan dan lingkungan sekitar lingkungan penelitian. Akibatnya, seorang informan perlu memiliki pengetahuan yang baik tentang lingkungan penelitian. Meskipun hanya sebuah tim informal, ia diminta untuk rela bergabung. Dia mungkin menawarkan perspektif orang dalam tentang nilai, sikap, struktur, proses, dan budaya yang menjadi dasar penelitian sebagai anggota tim dengan kebajikannya dan bersamanya.

Informan dalam penelitian adalah Yang menjadi informan dalam wawancara yang kami lakukan ditampilkan pada tabel di bawah ini.

No	Nama Informan	Usia	Jenis Kelamin	Status
----	---------------	------	---------------	--------

1	Bapak Vertikal	50	Laki-laki	Pegawai Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang (Jabatan Brand Operasional Manager)
2	Ibu Zubaidah	63	Perempuan	Nasabah Bank BTPN
3	Bapak Roni	65	Laki-laki	Nasabah Bank BTPN
4	Bapak Adil	58	Laki-laki	Nasabah Bank BTPN

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Penerapan Governansi Digital Di Bank BTPN

Bedasarkan wawancara dengan bapak Vertikal yang menjabat sebagai Brand Operasional Manager tentang bagaimana gambaran penerapan governansi digital di Bank BTPN beliau menjelaskan bahwa :

” Untuk saat ini adopsi tata kelola digital Bank BTPN dapat diwujudkan dalam bentuk aplikasi m-banking JENIUS. Bank BTPN memperkenalkan aplikasi mobile banking JENIUS pada 11 Agustus 2016. Program JENIUS merupakan perangkat perbankan mutakhir yang mencakup kartu debit dan visa untuk membantu pengguna dalam melakukan berbagai tugas keuangan, seperti menabung, bertransaksi, atau mengelola uang dengan lebih mudah dan aman. Hanya ponsel cerdas yang dapat digunakan untuk melakukan semua tugas ini. Karena pengguna dapat mengakses semua aktivitas keuangan hanya dengan smartphone dan dapat dilakukan di mana saja secara online, tanpa harus mengunjungi bank secara fisik, aplikasi brilian ini juga menyediakan layanan keuangan yang sederhana dan mudah diakses oleh pelanggan, terutama pelanggan pensiunan yang berusia lanjut atau lanjut usia. Aplikasi jenius ini dapat di download di playstore untuk android, dan di appsotre jika menggunakan ios”

Jadi berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Vertikal yang menjabat sebagai Brand Operasional Manager. Peneliti dapat menjelaskan bahwasanya saat ini untuk penerapan governansi digital di Bank BTPN dapat berupa aplikasi m-banking yang bernama dengan JENIUS. Pembentukan aplikasi JENIUS ini didasari untuk membantu dan memudahkan para nasabah-nasabah Bank BTPN terutama nasabah pensiunan yang sudah berumur untuk melakukan transaksi atau melakukan aktivitas finansial seperti (mengambil dana pensiunan). Sehingga diharapkan para nasabah tersebut tidak perlu repot datang ke Bank BTPN untuk menangani transaksi keuangannya.

Persoalan Yang Muncul Dalam Penerapan Governansi Digital di Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang. Berdasarkan wawancara dengan bapak Vertikal yang menjabat sebagai Brand Operasional Manager tentang persoalan yang muncul dalam penerapan governansidigital di Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang beliau menjelaskan bahwa:

”Memang pada dasarnya aplikasi jenius dibentuk untuk memudahkan para nasabah bank BTPN terutama nasabah pensiunan untuk melakukan berbagai aktivitas finansial mereka. akan tetapi kami menyadari bahwa tidak sepenuhnya aplikasi m- banking jenius ini dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu para nasabah-nasabah pensiunan ini dalam melakukan aktivitas finansial mereka. Para nasabah pensiunan ini rata-rata tidak memiliki smartphone dan jika ada yang mempunyai smartphone mereka tidak memahami atau tidak mengerti cara menggunakan aplikasi m-banking jenius. Karyawan-karyawan bank BTPN juga telah membantu para nasabah–nasabah pensiunan ini mulai dari membuat akun di aplikasi jeniu, memberikan arahan untuk penggunaan aplikasi serta memberikan panduan dalam menjalankan aplikasi jenius tersebut. Akan tetapi dengan keterbatasan pengetahuan teknologi para nasabah pensiunan tersebut membuat aplikasi jenius ini tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien. Jadi jika para nasabah pensunan ini ingin mengambil uang pensiunan mereka, maka mereka akan rela pergi dan mengantre ke bank BTPN. Biasanya nya setiap awal bulan itu uang pensiunan mereka sudah masuk ke rekening mereka. jadi dari pagi pukul 7 para nasabah pensiunan ini sudah datang dan antre langsung ke bank BTPN untuk mengambil uang pensiunan mereka.”

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya dalam menerapkan dan menjalankan aplikasi m-banking jenius ini tidak dapat semata-mata membantu dan memudahkan para nasabah pensiunan ini untuk melakukan aktivitas finansial mereka. hal ini diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan dan pemahaman para nasabah pensiunan ini akan teknologi digital yang ada. Oleh karena itu para nasabah pensiunan ini lebih memilih untuk datang pagi-pagi dan mengantre ke bank BTPN untuk mengambil uang pensiunan mereka, daripada menggunakan aplikasi m-banking jenius tersebut.

B. Penyebab Munculnya Masalah

Berdasarkan wawancara dengan bapak Roni selaku nasabah pensiunan Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang tentang apakah aplikasi m-banking jenius dapat memudahkan dan membantu dalam melakukan aktivitas finansial, beliau menjelaskan bahwa :

“untuk penggunaan aplikasi terkait bapak kurang mengetahuinya nak, karena bapak tidak memiliki handphone (smartphone) jadi bapak kurang mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi tersebut. Biasanya bapak datang mengambil uang pensiunan ke Bank BTPN dengan anak bapak, jadi semuanya dibantu oleh anak bapak, mungkin anak bapak tau bagaimana bentuk dan penggunaan aplikasi tersebut.

Selanjutnya wawancara dengan nasabah pensiunan lainnya yang bernama ibu Zubaidah tentang penggunaan aplikasi m-banking jenius, beliau mengatakan bahwa ;

“maaf nak untuk penggunaan aplikasi itu, ibu kurang memahami penggunaannya,ibu kurang pandai makai handphone (smartphone), yaa gimana lagi kan, kita udah tua ini jadi ya gitu kurang cakap menggunakan teknologi. Ibu biasanya emang ke bank terus untuk mengambil uang pensiun ibu, gak ada pakai aplikasi tersebut”

Selanjutnya wawancara dengan nasabah pensiunan lainnya yang bernama bapak Adil tentang apakah penggunaan aplikasi m-banking menjadi efektif dan dapat membantu nasabah pensiunan dalam melakukan aktivitas financial mereka, beliau mengatakan bahwa :

“untuk kami yang udah tua ini nak, mungkin penggunaan aplikasi tersebut kurang efektif atau kurang membantu lah bagi kami untuk mengambil uang pensiunan, yang memang aplikasi tersebut sekiranya dibuat untuk mempermudah nasabah untuk mengambil uang. Bapak juga punya aplikasi tersebut, waktu itu pihak bank menganjurkan untuk mendownload aplikasi tersebut, jadi bapak minta tolong ke anak bapak untuk mendownlod nya ke hp bapak, tapi bapak yang kurang paham gimana penggunaan nya, bapak juga ada atm dari bank btpn sebenarnya bisa untuk ngambil uang di ATM, tapi biasanya memang bapak lebih memilih untuk datang ke Bank untuk mengambil uang pensiunan bapak dari pada mengambilnya di atm, maklum dapaham teknologi

Jadi berdasarkan wawancara dengan para nasabah pensiunan Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyebab muncul nya berbagai masalah dalam penggunaan aplikasi m-banking jenius sebagai berikut :

- 1) Para nasabah pensiunan ini tidak memiliki smartphone
- 2) Kurang cakap atau kurang memahami penggunaan teknologi
- 3) Faktor umur yang membuat para nasabah tidak memahami bagaimanapenggunaan aplikasi m-banking jenius

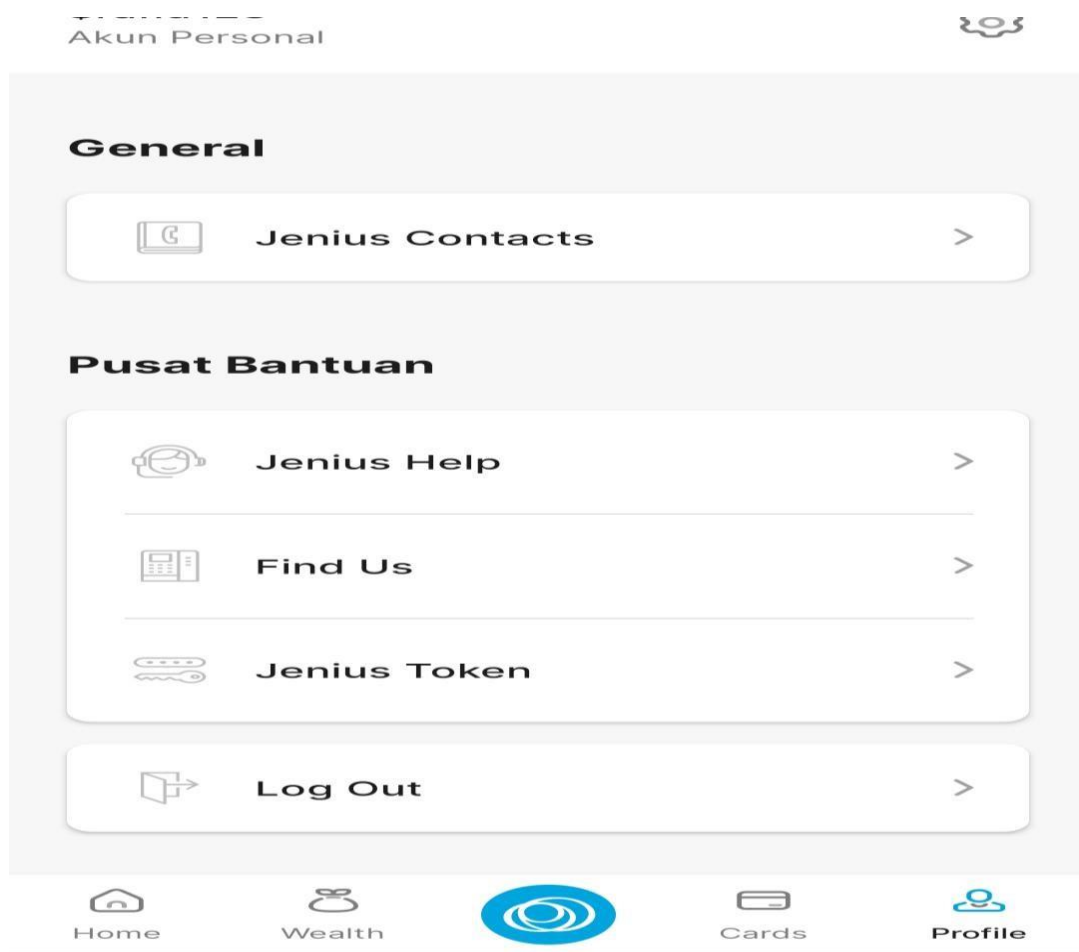
C. Solusi Dari Permasalahan Yang Terjadi.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Vertikal yang menjabat sebagai Brand Operasional Manager tentang bagaimana solusi yang diberikan Bank BTPN dalam menyelesaikan masalah tersebut, beliau mengatakan bahwa :

“untuk solusi yang kami berikan dalam hal tersbut yaitu kami ada menyediakan karywan yang bertugas untuk membantu para nasabah pensiunan ini dalam menjelaskan cara pengunaan aplikasi jenius ini, kami juga tidak bisa sepenuhnya menyelahkan jika para nasabah peniunan ini tidak memahami penggunaan aplikasi tersebut untuk membantu mereka dalam mengambil uang pensiunan, akan tetapi kami juga sepehuh hatimembantu para nasaba-nasabah ini. Jadi jika

ada para nasabah yang ingin menanyakan perihal tersebut, para karyawan dapat memandu nasabah-nasabah ini”

“untuk solusi jika saja ada kendala dalam pengoperasian aplikasi jenius itu sendiri, para nasabah bisa saja langsung menanyakan nya ke customer service kita, akan tetapi di dalam aplikasi jenius tersebut juga ada berupa fitur bantuan yang diberi nama (jenius help) untuk menanyakan masalah dalam pengoperasian aplikasi tersebut, jadi jika kita menggunakan fitur jenius help ini, kita bisa menanyakan apa-apa saja masalah yang terjadi dalam pengoperasian aplikasi tersebut, nanti aka ada admin yang membantu menjawabnya” fitur bantuan (jenius help) dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Lanjutan :

“Namun jika ada pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan kepada kami, kami dengan senang hati menerimanya. Namun, ada juga beberapa hal yang harus diperhatikan pelanggan jika ingin menyampaikan keluhan kepada kami. Untuk informasi tata cara pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen, sudah lama kami in madding dan juga sudah dipajang

di meja teller. Dapat dilihat dari gambar dibawah ini :





Informasi Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

PT Bank BTPN Tbk terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

www.btpn.com

Pengertian Pengaduan

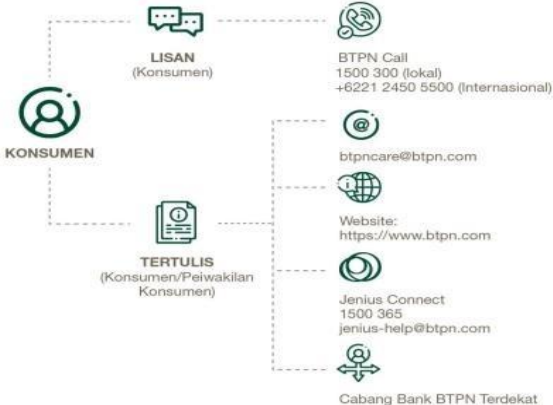
Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

Pihak yang dapat menyampaikan Pengaduan *)

1. Konsumen yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Bank BTPN
2. Perwakilan Konsumen yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.

*) Untuk pengajuan Pengaduan melalui perwakilan harus mengikuti ketentuan yang berlaku.
**) Layanan atas Pengaduan Konsumen tidak dikenakan biaya apapun

Tata cara penyampaian Pengaduan oleh Konsumen atau Perwakilan Konsumen



Tata cara penyampaian dan proses penyelesaian Pengaduan

1. Penyampaian Pengaduan secara lisan

- Bank BTPN akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama **5 (lima) hari kerja** sejak Pengaduan diterima Bank BTPN.
- Jika Bank BTPN membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan maka Bank BTPN akan meminta Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- Bank BTPN akan melakukan verifikasi pengaduan untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Bank BTPN akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Alur penyampaian Pengaduan secara lisan



2. Penyampaian Pengaduan secara tertulis

- Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan paling lambat **20 (dua puluh) hari kerja** sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima oleh Bank BTPN, apabila terdapat kondisi tertentu maka penyelesaian dapat diperpanjang dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.
- Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu dapat dilakukan Bank BTPN dikarenakan:
 - a. Penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut pihak lain.
 - b. Tindak lanjut yang dilakukan oleh Pihak Lain tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan.
- Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan dalam kondisi tertentu akan diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

Alur penyampaian Pengaduan secara tertulis



Dokumen pendukung yang perlu disiapkan oleh Konsumen

- Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Surat kuasa khusus, Surat kuasa khusus disampaikan dari Konsumen yang mewakilkan proses pengaduan kepada Perwakilan Konsumen (dokumen tambahan untuk perwakilan konsumen).
- Jenis dan tanggal transaksi keuangan, dan permasalahan yang diadukan.

Bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan, berupa:

- Nomor registrasi Pengaduan.
- Tanggal penerimaan Pengaduan.
- Nomor telepon fungsi atau unit layanan pengaduan yang dapat dihubungi Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Bank dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan dan/atau
- Pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh Bank BTPN.

Mekanisme penyampaian sengketa pada sektor Keuangan

- Apabila Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak tanggapan pengaduan dari Bank BTPN, maka Bank BTPN wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif.
- Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Saluran pengaduan konsumen:

- BTPN Call 1500 300 atau +62212450 5500 (Internasional)
- Website: <https://www.btpn.com>
- btncare@btpn.com
- Jenius Connect 1500 365 / jenius-help@btpn.com
- Cabang Bank BTPN terdekat

Jadi berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang telah memberikan solusi yang terbaik kepada para nasabah nya, solusi yang diberikan sangat jelas, informative dan sangat mudah dipahami oleh para nasabah-nasabah Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang. Jadi untuk permasalahan dari hal-hal tersebut, pihak Bank BTPN Purna Bakti Kc Padang telah menyiapkan dan menyediakan nya dengan sangat baik.

KESIMPULAN

Hasilnya, Bank BTPN dapat memilih untuk mengadopsi tata kelola digital melalui aplikasi m-banking dinamis yang didukung oleh JENIUS. Jenius adalah program perbankan mutakhir yang menawarkan kartu debit dan visa kepada pengguna sehingga mereka dapat melakukan berbagai operasi keuangan, menyimpan uang, atau mengelola uang mereka dengan lebih mudah dan aman. Semua tugas ini dapat diselesaikan dengan mudah menggunakan smartphone. Karena fakta bahwa semua operasi keuangan hanya dapat diakses oleh smartphone, aplikasi brilian ini juga menyediakan layanan keuangan yang sederhana dan mudah diakses oleh konsumen, terutama untuk pelanggan pensiunan dan lanjut usia. Ini dapat dilakukan dari lokasi manapun secara online tanpa mengunjungi bank secara fisik. Aplikasi jenius ini dapat di download di playstore untuk android, dan di appstore jika menggunakan ios.

Akan tetapi dalam penerapan atau penggunaan aplikasi tersebut tidak dapat sepenuhnya berjalan secara lancar sesuai dengan tujuan aplikasi tersebut dibuat. Hal tersebut diakibatkan oleh rata-rata nasabah Bank BTPN merupakan nasabah pensiunan yang notabennya sudah berumur atau sudah tua. Jadi untuk mengatasi permasalahan tersebut pihak Bank BTPN telah memberikan solusi yang sangat baik kepada nasabah pensiunan tersebut dan pihak Bank BTPN tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah-nasabahnya.

BIBLIOGRAFI

- Adibowo, R. (2010). Manfaat E-government.
- Satriya, E. (2006). Pentingnya Revitalisasi e-government di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia*, 3-4.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Prihanto, H., & Yuniati, R. (2021). ANALISA TERHADAP FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PENERAPAN MOBILE BANKING. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 98-112.
- Sulfiana, E. (2020). *Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Panjaitan, R. (2019). Analisis Penerapan E-Business Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 1-12.

First publication right:

[Jurnal Syntax Fusion: Jurnal Nasional Indonesia](#)

This article is licensed under:

