

Peningkatan Akses Pembukaan Rekening Di Kota Gianyar Melalui Aplikasi Ez-Bank Kertiawan Mobile: Tinjauan Dari Pengabdian Masyarakat

¹Ni Kadek Wulantari, ²Komang Widhya Sedana Putra P, ³Ni Wayan Lasmi

^{1,2,3}Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia
Email Corresponding: kadekwulantari01@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Inklusi Keuangan
Aplikasi Mobile
Kemudahan Transaksi
Transparansi Data
Literasi Keuangan

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan akurasi sistem transaksi keuangan, PT. BPR Bank Kertiawan telah memperkenalkan aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam pembukaan rekening tabungan, dengan menyediakan pelatihan dan pendampingan mengenai penggunaan teknologi perbankan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kemudahan penggunaan, kepuasan nasabah, serta tantangan yang dihadapi dalam proses pembukaan rekening melalui aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan diskusi kelompok terarah (FGD) untuk mengumpulkan data dari nasabah yang telah menggunakan aplikasi ini. Partisipan dipilih berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi dan demografi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile mempermudah proses pembukaan rekening, meningkatkan inklusi keuangan, dan mengurangi kesenjangan digital. Namun, beberapa tantangan seperti kecepatan proses verifikasi identitas dan stabilitas teknis aplikasi masih perlu diatasi. Tingkat kepuasan nasabah umumnya tinggi, terutama dalam hal kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Namun, perbaikan dalam stabilitas teknis, percepatan proses verifikasi identitas, dan penguatan keamanan data sangat diperlukan. Rekomendasi untuk perbaikan termasuk peningkatan antarmuka aplikasi, penambahan fitur yang dibutuhkan, dan penguatan dukungan pelanggan. Dengan langkah-langkah ini, aplikasi dapat memperkuat posisinya dalam pasar layanan perbankan digital dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

ABSTRACT

Keywords:

Financial Inclusion
Mobile Application
Transaction Convenience
Data Transparency
Financial Literacy

In an effort to enhance the efficiency and accuracy of financial transaction systems, PT. BPR Bank Kertiawan has introduced the EZ-Bank Kertiawan Mobile application. This application aims to facilitate public access to savings account openings by providing training and assistance in using digital banking technology. This study aims to explore the ease of use, customer satisfaction, and challenges faced in the account opening process through the EZ-Bank Kertiawan Mobile application. The research method employs a qualitative approach with in-depth interviews and focus group discussions (FGD) to collect data from customers who have used this application. Participants were selected based on application usage frequency and relevant demographics. The results of the study show that the EZ-Bank Kertiawan Mobile application simplifies the account opening process, increases financial inclusion, and reduces the digital divide. However, challenges such as the speed of identity verification and the technical stability of the application still need to be addressed. Customer satisfaction levels are generally high, especially in terms of convenience and ease of use. The conclusion of this study is that the EZ-Bank Kertiawan Mobile application has successfully improved operational efficiency and provided tangible benefits to the community. However, improvements in technical stability, speeding up the identity verification process, and strengthening data security are essential. Recommendations for improvement include enhancing the application interface, adding needed features, and strengthening customer support. With these steps, the application can strengthen its position in the digital banking services market and increase overall user satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. INTRODUCTION

Peningkatan teknologi dalam dunia perbankan telah membawa dampak signifikan terhadap cara pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Salah satu inovasi terkini adalah pemanfaatan aplikasi mobile untuk pembukaan rekening secara online (Luh Nurkariani & Widiani, 2023). Akses digital berpotensi mengurangi kesenjangan di dunia perbankan (Ayunika Sitaresmi, 2022), dengan memperluas inklusi keuangan, menurunkan biaya, dan mempermudah transaksi bagi mereka yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan perbankan tradisional (Safitri & Tambunan, 2023). Inovasi ini memungkinkan nasabah untuk membuka rekening tanpa harus mengunjungi kantor cabang, memberikan kemudahan akses yang lebih cepat dan efisien.

Di Kota Gianyar, pembukaan rekening telah menjadi fokus utama bagi lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang. Menyadari potensi pasar yang besar dan tingginya minat masyarakat terhadap layanan perbankan, Bank Kertiawan meluncurkan aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile sebagai solusi untuk meningkatkan layanan akses pembukaan rekening. Aplikasi ini adalah inisiatif digital dari BPR Bank Kertiawan yang dirancang untuk mempermudah transaksi nasabah (Junaedi & Neneng, 2023).

Selain fitur utama untuk pembukaan rekening, aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile juga menyediakan layanan PPOB (Payment Point Online Bank), yang mencakup berbagai mekanisme pembayaran seperti pembelian pulsa data, PLN Prabayar, E-Wallet (Gopay, Shopee, Dana, Grab Ovo, LinkAja), serta pembayaran untuk pulsa pasca bayar, PLN pascabayar, PDAM, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, pajak PBB, dan berbagai tagihan lainnya. Selain itu, aplikasi ini menawarkan fitur pengajuan kredit seperti kredit tanpa agunan, kredit kendaraan bermotor, kredit pemilikan rumah, kredit konsumtif multiguna, dan kredit investasi. Berbagai jenis tabungan juga tersedia, termasuk tabungan Kertiawan, tabungan Kertiawan Prima, tabungan Masa Depan, tabungan Mapan Pendidikan, tabungan Idul Fitri, tabungan Simpanan Pelajar (SimPel), tabungan Arisan, tabungan Hari Raya, tabungan Pramodya, dan deposito (Diah et al., 2024).

Beberapa isu yang perlu diperhatikan terkait pelayanan akses pembukaan rekening melalui aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile di Kota Gianyar antara lain adalah kecepatan dan keefektifan proses pembukaan rekening, keamanan dan kerahasiaan data pengguna, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut (Dini Luthfiah, 2023). Tujuan dari jurnal ini adalah untuk menganalisis dampak penggunaan aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile dalam meningkatkan pelayanan akses pembukaan rekening di Kota Gianyar. Dengan melakukan evaluasi dan perbaikan yang efektif, diharapkan dapat memberikan wawasan yang jelas mengenai peningkatan pelayanan serta kepuasan nasabah (Sari et al., 2021). Inovasi teknologi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan pelayanan Bank Kertiawan, tetapi juga memperbaiki citra perusahaan di mata nasabah, serta meningkatkan peluang bisnis perbankan di Kota Gianyar secara signifikan (Prameisty, 2020).

Inovasi teknologi dalam perbankan juga menciptakan peluang baru untuk pengembangan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan integrasi aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile, Bank Kertiawan dapat mengumpulkan data yang lebih akurat dan real-time mengenai kebiasaan serta preferensi nasabah. Hal ini memungkinkan bank untuk menawarkan produk yang lebih personal dan relevan, seperti penawaran kredit atau tabungan yang disesuaikan dengan profil risiko dan tujuan keuangan masing-masing nasabah. Selain itu, kemampuan untuk memantau dan menganalisis data transaksi secara langsung mendukung strategi pemasaran yang lebih efektif dan penyesuaian layanan yang lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan pasar.

Di sisi lain, implementasi teknologi digital dalam sektor perbankan juga menuntut perhatian khusus terhadap aspek keamanan dan privasi. Dengan meningkatnya jumlah transaksi yang dilakukan secara online, risiko terkait keamanan data semakin tinggi. Oleh karena itu, penting bagi Bank Kertiawan untuk memastikan bahwa aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih, seperti enkripsi data dan autentikasi dua faktor. Langkah-langkah ini tidak hanya melindungi informasi pribadi nasabah tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih kuat antara bank dan nasabahnya. Dengan memperhatikan kedua aspek ini—pengembangan produk yang lebih personal dan keamanan data—Bank Kertiawan dapat memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan layanan secara menyeluruh dan memastikan bahwa transformasi digital ini membawa manfaat yang maksimal bagi semua pihak yang terlibat.

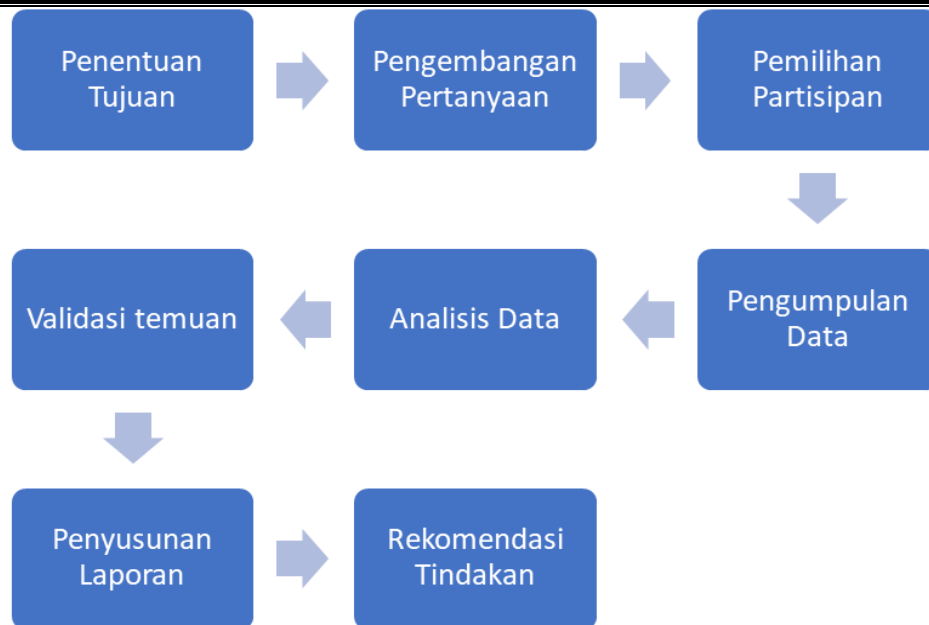
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi nasabah Bank Kertiawan melalui analisis data yang dikumpulkan dari aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menilai efektivitas integrasi aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile dalam menawarkan produk dan layanan yang personal dan relevan bagi nasabah. Evaluasi tingkat keamanan dan privasi data dalam penggunaan aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile serta dampaknya terhadap kepercayaan nasabah juga merupakan fokus utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan rekomendasi strategis guna peningkatan layanan perbankan digital yang responsif terhadap perubahan kebutuhan pasar serta menjaga keamanan data nasabah. Terakhir, penelitian ini akan menganalisis dampak transformasi digital terhadap kinerja pemasaran Bank Kertiawan dan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

II. METODE

Untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi nasabah Bank Kertiawan di Kota Gianyar terkait penggunaan aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile Banking dalam membuka rekening, pendekatan kualitatif sangat bermanfaat. Penelitian dimulai dengan penentuan tujuan penelitian yang jelas, yang bertujuan untuk mengeksplorasi kemudahan penggunaan aplikasi, kepuasan nasabah, serta tantangan yang dihadapi selama proses pembukaan rekening. Setelah tujuan ditetapkan, pengembangan pertanyaan penelitian dilakukan untuk menggali informasi lebih dalam dari responden, dengan pertanyaan terbuka seperti, "Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile untuk membuka rekening?" dan "Apa saja tantangan yang Anda hadapi selama proses pembukaan rekening melalui aplikasi ini?".

Tahapan berikutnya adalah pemilihan partisipan, di mana nasabah Bank Kertiawan yang relevan, yang telah menggunakan aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile, diidentifikasi berdasarkan kriteria seperti frekuensi penggunaan aplikasi dan demografi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam atau focus group discussion (FGD), baik secara tatap muka atau melalui platform online, untuk memastikan partisipan dapat berbagi pengalaman mereka secara terbuka dan jujur. Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema dari data wawancara atau diskusi, seperti kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap fitur.

Untuk memastikan keakuratan hasil, validasi temuan dilakukan melalui triangulasi data dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber atau metode dan member checking dengan beberapa partisipan. Temuan kemudian disusun dalam laporan penelitian, yang menyajikan detail tentang pengalaman dan persepsi nasabah, tantangan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk perbaikan aplikasi atau layanan. Terakhir, berdasarkan hasil analisis, rekomendasi dan tindakan disusun untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile, termasuk perbaikan antarmuka aplikasi, penambahan fitur yang dibutuhkan, dan penguatan dukungan pelanggan. Dengan tahapan metode penelitian kualitatif ini, diharapkan riset dapat memberikan wawasan mendalam mengenai interaksi nasabah dengan aplikasi dan bagaimana pengalaman mereka dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dan efisiensi layanan.



Gambar 1. Flowchart Metode Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 2. Wawancara terkait Aplikasi EZ Bank Kertiawan Mobile

Berdasarkan rumusan masalah terkait pelayanan akses pembukaan rekening melalui aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile di Kota Gianyar, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kecepatan proses pembukaan rekening bervariasi. Kecepatan proses dipengaruhi oleh kestabilan jaringan internet dan ketersediaan perangkat mobile. Beberapa pengguna mengalami keterlambatan akibat masalah teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil atau perangkat yang kurang memadai. Meskipun demikian, sejalan dengan penelitian dari (Mardia et al., 2024) banyak pengguna yang dapat membuka rekening tanpa harus mengunjungi kantor fisik bank, menganggap proses ini efektif dan memberikan kemudahan serta efisiensi dalam layanan.

Dalam hal keamanan dan kerahasiaan data, mayoritas pengguna merasa puas dengan tingkat perlindungan yang disediakan oleh aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile. Aplikasi ini menerapkan berbagai fitur keamanan, termasuk enkripsi data dan autentikasi dua faktor, untuk melindungi informasi pribadi pengguna selama proses pembukaan rekening. Keamanan data yang memadai merupakan aspek krusial untuk mempertahankan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penguatan kebijakan keamanan dan privasi terus-menerus sangat penting untuk mengantisipasi potensi risiko dan memastikan perlindungan yang optimal (Herony, 2020).

Survei kepuasan pengguna menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan layanan pembukaan rekening melalui aplikasi. Faktor utama yang mendukung kepuasan ini adalah kenyamanan penggunaan aplikasi, kemudahan navigasi, serta kualitas layanan pelanggan yang responsif. Pengguna mengapresiasi kemudahan yang diberikan aplikasi dalam mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor cabang secara fisik, sehingga menghemat waktu dan usaha mereka. Temuan ini mencerminkan bahwa aplikasi berhasil memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal akses cepat dan layanan efisien (Pratiwi, 2022).

Meskipun hasil penelitian menunjukkan adanya keberhasilan dalam aspek kecepatan, keamanan, dan kepuasan pengguna, beberapa tantangan teknis perlu diatasi. Masalah terkait kestabilan internet dan perangkat yang digunakan oleh sebagian pengguna harus menjadi fokus untuk meningkatkan kecepatan dan keefektifan aplikasi. Tindakan perbaikan, seperti memperbarui teknologi dan meningkatkan dukungan teknis, dapat membantu mengatasi hambatan ini dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile telah berhasil menawarkan solusi digital yang efisien untuk proses pembukaan rekening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan keamanan data yang memadai dan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, meskipun ada beberapa tantangan teknis yang perlu diatasi. Melalui pemantauan umpan balik pengguna dan penerapan perbaikan berdasarkan hasil penelitian, Bank Kertiawan dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka, memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik, dan meningkatkan citra perusahaan di mata nasabah.



Gambar 3. Observasi Partisipatif

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian mengenai peningkatan pelayanan akses pembukaan rekening melalui aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile di Kota Gianyar menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memberikan dampak signifikan dalam mempermudah proses pembukaan rekening bagi nasabah. Penggunaan aplikasi mobile untuk membuka rekening online adalah salah satu inovasi terbaru dalam perbankan digital, memungkinkan calon nasabah untuk melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan aman tanpa harus mengunjungi kantor bank secara fisik. Seperti yang diungkapkan oleh (Priambodo & Triana, 2019) dalam penelitiannya Layanan PPOB (Payment Point Online Bank) yang terintegrasi dalam aplikasi juga memberikan nilai tambah dengan menyediakan berbagai mekanisme pembayaran tagihan, seperti pembelian pulsa data dan pembayaran tagihan.

Meskipun aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile menawarkan kemudahan akses dan antarmuka pengguna yang intuitif, masih terdapat tantangan terkait kecepatan proses, stabilitas teknis, dan keamanan data yang perlu diatasi. Proses verifikasi identitas yang lambat menjadi salah satu hambatan yang mempengaruhi

kecepatan pembukaan rekening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna umumnya tinggi, terutama dalam hal kenyamanan dan kemudahan penggunaan, perbaikan dalam stabilitas teknis, percepatan proses verifikasi identitas, dan penguatan keamanan data menjadi prioritas utama. Selain itu, peningkatan dalam respons layanan pelanggan dan penyediaan panduan yang lebih jelas juga disarankan (Fitria et al., 2021).

Secara keseluruhan, aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile telah berhasil memberikan kemudahan signifikan dalam akses pembukaan rekening. Implementasi rekomendasi yang disarankan, seperti peningkatan stabilitas teknis dan penguatan keamanan data, sangat penting untuk mengatasi tantangan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan langkah-langkah ini, aplikasi dapat memperkuat posisinya dalam pasar layanan perbankan digital dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan (Saputri, 2023).

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bank Kertiawan atas dukungan dan kerjasamanya selama pelaksanaan penelitian ini. Dukungan dari manajemen dan seluruh staf Bank Kertiawan di Kota Gianyar sangat membantu kami dalam setiap tahap penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga pelaksanaan survei. Kami menghargai waktu dan tenaga yang telah Anda luangkan untuk memberikan informasi dan akses yang diperlukan, serta keramahan yang telah diberikan kepada tim peneliti.

Partisipasi aktif dari Bank Kertiawan tidak hanya membantu kami mencapai tujuan penelitian ini, tetapi juga memperkaya wawasan kami tentang praktik dan inovasi layanan perbankan. Kami berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan layanan akses pembukaan rekening melalui aplikasi EZ-Bank Kertiawan Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayunika Sitaresmi. (2022). STRATEGI PEMASARAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA BANK BRI UNIT CATUR TUNGGAL. 2005–2003, 8.5.2017, 7787. www.aging-us.com
- Diah, P., Junitasari, K., Ratnadi, N. W., Bagus, I., Manuaba, P., Ayu, I., & Paramita, R. (2024). Analisis Prosedur Pemberian Kredit Investasi pada PT. BPR Bank Kertiawan Kantor Cabang Gianyar.
- Dini Luthfiyah. (2023). SISTEM OPERASIONAL PADA PT BPR BANK JOMBANG PERSERODA. *SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA*, 4(1), 88–100.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Herony, R. (2020). ANALISA PENERAPAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) PADA NAGARI MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK NAGARI CABANG UTAMA. 21(1), 1–9.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Luh Nurkariani, N., & Widiani, M. A. W. (2023). The Effects Of E-Banking Service, Service Quality, and Interpersonal Communication Toward Customer Loyalty of PT. BPR Indra Candra Pengaruh. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2407–2416. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Mardia, K., Bakhri, S., & Wahyudi, M. I. (2024). Analisis Dampak Penerapan IT Terhadap Proses Pembukaan Rekening Tabungan Di Bank Muamalat KCP Pasuruan. 02(01), 22–35.
- Prameisty, T. A. (2020). PROSES PEMBUKAAN REKENING ONLINE MELALUI APLIKASI MOBILE BANKING PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG DENPASAR. 21(1), 1–9.
- Pratiwi, N. (2022). Laporan Kuliah Kerja Magang (Kkm) Pt Bpr Bank Jombang Cabang Perak. [http://repository.stiedewantara.ac.id/3400/1/LAPORAN KKM NUR YULIA PRATIWI %281961110%29.pdf](http://repository.stiedewantara.ac.id/3400/1/LAPORAN%20KKM%20NUR%20YULIA%20PRATIWI%20%282019%29.pdf)
- Priambodo, R., & Triana, Y. S. (2019). Payment Point Online Bank (PPOB) Mobile Hybrid dengan Koneksi Billers Berbasis HTTP dan RESTful Services untuk Usaha Mikro. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 11(1), 97. <https://doi.org/10.22441/fifo.2019.v10i1.010>
- Safitri, S., & Tambunan, K. (2023). Pengaruh M-Banking Terhadap Kemudahan Masyarakat Untuk Melakukan Transaksi Di Bank Muamalat Kcp Stabat. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 6(4), 1825–1827. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
- Saputri, R. E. N. (2023). KEGIATAN PEMBUKAAN REKENING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI

PT BPR BANK JOMBANG. 4(1), 88–100.

Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>