



---

## PERAN PENTING MANAJEMEN DATA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

**Dira Finanta**

*dirafinanta38@gmail.com*

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Muhammad Irwan Padli Nasution**

*irwannst@uinsu.ac.id*

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen, Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara

*Korespondensi penulis : dirafinanta38@gmail.com*

*Abstract Customers can now obtain quick and easy financial services from anywhere at any time thanks to the invention of digital banking services. Customers may find it simpler to execute tasks related to opening account books, banking transactions, registering, communicating, and canceling accounts when they use digital banking services. In this sense, client performance will regrettably suffer as a result of the caliber of digital banking services. The purpose of this study is to determine how national security is impacted by the deterioration of digital banking. The goal of digital-based services is to satisfy client needs by delivering information using digital technology and a keyboard or mouse. Digital services can be accessed anywhere, at any time. Because of this, there is less direct communication between*

**Keyword:** digital banking, service quality, financial services

**Abstrak** Nasabah kini dapat memperoleh layanan keuangan yang cepat dan mudah sebab apa saja dan kapan saja berkat penemuan fasilitas perbankan digital. Nasabah mungkin akan lebih mudah melakukan tugas terkait pembukaan rekening, transaksi perbankan, pendaftaran, dan pembatalan rekening ketika menggunakan fasilitas perbankan digital. Dalam hal ini, sayangnya kinerja nasabah akan menurun akibat kualitas layanan perbankan digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana keamanan nasional dipengaruhi oleh memburuknya perbankan digital. Tujuan dari layanan berbasis digital adalah untuk memenuhi kebutuhan klien dengan penyampaian informasi menggunakan teknologi digital dan keyboard atau mouse. Layanan digital bisa diakses dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu, komunikasi langsung antara nasabah dan staf bank kurang terjalin.

**Kata kunci:** perbankan digital, kualitas layanan, layanan keuangan

### PENDAHULUAN

Salah satu inovasi di bidang perbankan adalah layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah menerima layanan perbankan cepat dan nyaman kapan saja dan dari lokasi mana saja. Layanan perbankan digital bisa memudahkan konsumen selama menyelesaikan transaksi perbankan, mendaftar, berkomunikasi, dan memperbarui catatan. Sehubungan dengan hal tersebut, kualitas layanan perbankan digital sayangnya akan berdampak negatif terhadap kinerja Nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana penurunan kualitas perbankan digital mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Bank merupakan suatu bisnis yang menggabungkan simpanan rakyat pada tabungan kemudian meminjamkan dana tersebut kepada masyarakat umum pada sistem

kredit dengan produk lainnya dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat umum. Teknologi informatika dan komunikasi meningkatkan jumlah pedagang di industri keuangan, sehingga meningkatkan keuntungan bisnis. Teknologi data dan komunikasi paling berarti bagi penyedia jasa keuangan, khususnya bank, karena semakin meningkatnya penggunaan ponsel pintar dan komputer sebagai sarana melakukan transaksi keuangan. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi dapat dikembangkan oleh perbankan secara mandiri maupun bekerjasama dengan pihak lain. Hal ini membantu bank untuk menyediakan waktu dan tempat yang bebas biaya bagi nasabah.

Kemajuan teknologi informasi mengantarkan era perbankan digital. Layanan berbasis digital dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memanfaatkan teknologi digital baik dengan keyboard maupun mouse sebagai sarana penyampaiannya. Layanan berbasis digital dapat diakses kapanpun dan dimanapun dibutuhkan. Hal ini mengurangi jumlah komunikasi antara staf bank dan nasabah. Tujuan perbankan digital adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas operasional bagi organisasi perbankan harus memanfaatkan Keuangan dan teknologi untuk meningkatkan efektivitas operasional dengan jumlah uang yang dapat diakses masyarakat melalui layanan dan media perbankan online. faktor ini menunjukkan bahwa efektivitas waktu dalam sistem transaksi perbankan konsumen dapat dipercepat seiring dengan kemajuan teknologi perbankan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode ini menggunakan metodologi kualitatif dengan mengumpulkan jurnal-jurnal yang telah dimuat pada publikasi nasional buku dan lain-lain. Paperini membahas tentang layanan perbankan digital

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Fasilitas Perbankan Online menurut Bank Umum, "layanan perbankan digital merupakan menciptakan layanan perbankan online dan meningkatkan penggunaan data konsumen supaya dapat menghadapi konsumen lebih cepat, sederhana, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen dan boleh dilakukan. sendiri oleh konsumen, beserta mempertimbangkan bagian keamanan" dari layanan digital termasuk kredit perumahan nasabah kepada. Sebagai bagian dari pemberian kredit, bank menganalisis data moneter bank, yang mencakup posisi bank dan volume transaksi. "Permintaan pinjaman untuk konsumen dieksekusi langsung melalui aplikasi bank di ponsel pintar konsumen,

transaksi melibatkan penggunaan sidik jari, antara lain.

Bank menawarkan layanan perbankan digital kepada pelanggannya seperti administrasi rekening, pengelolaan keuangan, transaksi (menggunakan data atau informasi yang dapat diandalkan). Layanan administrasi rekening melibatkan penggunaan media elektronik, seperti aplikasi bank pada telepon pintar yang dilengkapi dengan kamera, pemindai sidik jari, dan pemindai kartu identitas, untuk membuka rekening, memperbarui informasi nasabah, dan menutup rekening. Secara bersamaan, layanan transaksi mencakup aplikasi mobile banking yang dirancang untuk mengenali suara pengguna, memungkinkan mereka mengakses atau meluncurkan aplikasi hanya dengan memindai suara mereka.

Pembukaan rekening merupakan salah satu layanan administrasi rekening pemutakhiran memanfaatkan media elektronik, seperti aplikasi bank, untuk menutup rekening dan mendapatkan data klien dengan telepon pintar dilengkapi sama sidik jari, pemindai kartu identitas, dan kamera. Sementara itu “aplikasi mobile banking yang dirancang untuk mengenali suara pengguna dan memungkinkan mereka mengakses atau membuka aplikasi hanya dengan memindai suaranya contoh layanan otorisasi transaksi” Selain pemindai suara, konsumen yang mempunyai ponsel pintar dengan dilengkapi aplikasi yang memfasilitasi penggunaan Near Field Communication atau kode QR. Konsumen dapat menggunakan ponsel cerdasnya untuk memindai kode QR atau kode NFC di mesin pembaca sehingga uang transaksi dapat terpotong secara otomatis.

Perbankan digital adalah layanan dan aktivitas perbankan yang menggunakan platform perbankan elektronik, yang sering disebut bank digital, dan dapat diakses oleh bank secara langsung melalui media digitalnya. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan dan memperoleh pengumpulan informasi, komunikasi, transaksi e-commerce, transaksi bank, konsultasi rekening, investasi, dan pendaftaran. Strategi Infrastruktur yang kuat diperlukan untuk perbankan digital, termasuk manajemen risiko, adaptasi TI, dan, model bisnis, proses bisnis, alur kerja internal, dan sumber daya manusia. Hal ini membantu bank menjaga keamanan, kenyamanan, dan integritas layanan perbankan digital

Kapabilitas bank diperlukan untuk mencapai peningkatan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Untuk mendorong peminjaman uang yang lebih baik oleh Nasabah, bank harus memberikan kemudahan akses terhadap

layanannya kapanpun dan dimanapun dibutuhkan. Untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan teknologi informasi yang optimal, bank harus memiliki kemampuan yang diperlukan. Untuk memfasilitasi pengelolaan keuangan yang lebih baik oleh nasabahnya, bank harus membuat layanan perbankan mudah diakses oleh mereka setiap saat dan di mana saja.

Perbankan digital mulai mempengaruhi aktivitas keuangan setiap nasabah seiring dengan kemajuan teknologi. Pelanggan merasakan manfaat dari kemudahan yang ditawarkan. Selagi tersedia jaringan layanan data maka bias diakses, siapa pun, di mana pun di dunia, dapat melakukan transaksi e-banking.

Dengan memanfaatkan layanan perbankan digital, bank dapat meningkatkan penawaran layanan Nasabah mungkin akan lebih mudah dalam membuka pembukuan rekening, melakukan operasi keuangan, mendaftar, berkomunikasi, dan menutup rekening ketika menggunakan layanan perbankan digital. Tidak ada batasan lokasi atau waktu dalam menggunakan layanan ini, sehingga dapat diakses secara bebas. Untuk memuaskan nasabah, hal ini berupaya meningkatkan efektivitas kegiatan operasional dan kualitas layanan bank.

## KESIMPULAN

Nasabah dapat memanfaatkan media digital untuk mandiri menyelesaikan berbagai transaksi berkat layanan perbankan digital. Untuk menjamin keamanan dan keandalan layanan perbankan digital, bank harus memiliki infrastruktur yang memadai. Perbankan digital menawarkan bank pendekatan inovatif terhadap layanan pelanggan dengan tujuan meningkatkan produktivitas dan kebahagiaan nasabah. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih tinggi melalui teknologi informasi yang tepat guna, kemampuan perbankan perlu ditingkatkan. Bank harus membuat layanannya mudah diakses setiap saat dan di mana saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Wildan Yudhanto, Yacobo P. Sijabat, Axel Giovanni (2022). Inovasi Perbankan Digital dan Kinerja Perbankan di Indonesia,  
Inarotul A'yun, Silvia Dwi Aprilia Putri (2022). Peran Digitalisasi dan informasi Terhadap Kinerja Perbankan Syariah Dalam Perspektif Society 5.0 Diperekonomian Indonesia, Vol 2, No 1  
Izma Faziun Jannah, Inayatillah Djakfar, Azimah Dianah. Pengaruh Kualitas

Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh,  
Vol 2, No 1

Immanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto (2017). Analisis Swot Impelentasi  
Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia, Vol 20, No 1  
Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan, Darminto Hartono Paulus (2019). perlindungan  
hukum terhadap nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital, Volume  
1, No 3