



Jurnal Multidisiplin Indonesia

Journal homepage: <https://jmi.rivierapublishing.id/>

ISSN 2963-2900 E-ISSN 2964-9048

RANCANGAN PEMBUATAN APLIKASI CUSTOMERS SERVIS ONLINE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL JENIUS BANK BTPN DI MALANG JAWA TIMUR

Fikry Satrio

Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional, Yogyakarta, Indonesia

Satriofikri678@gmail.com

Riwayat Artikel:

Received: 04-01-2023

Revised: 14-01-2023

Accepted: 20-01-2023

Keywords: application, design, mobile phone

Kata Kunci: aplikasi, perancangan, mobile phone

Abstract

Technological growth in the current era of universality has certainly helped and lightened human activities. Based on the facts, the reality on the ground that is faced by bank BTPN KC Kawi Malang City, in meeting the needs and services, the quality of service from consumers which until now has not been fulfilled. this is proven by the fact that there are still many criticisms by customers in order to improve their services which are still not oriented towards service quality. Based on the explanation above, the problem that will be discussed by researchers is How does the Online Customer Service Application impact the satisfaction of Jenius Internet Banking Digital Service Consumers simultaneously and segmentally? And what factors are prominent in influencing the satisfaction of Jenius Digital Service users? This Jenius Digital Service is a banking application equipped with a visa debit card, which aims to facilitate customer saving activities by using the Jenius Digital Service application, for example: managing finances using a smartphone. This Jenius Digital Service provides an application using financial technology that is safe, simple and easily understood by customers who use Digital Jenius services. Based on the design that has been made, the authors set targets to measure the level of success in running the Jenius Customer Service online-based application as follows: Application page (home page): 150 views, Users: 90 customers and can access it properly, Downloaded: Application downloaded 100 times 200 times on the appstore. The targeting design of this application is still being developed and refined during this time period. This is used so that the application can run optimally and minimize any bugs in its use. In addition, the target design in making this application is focused so that customers can run applications easily and flexibly. The next step is to design the application using the Canva application and other supporting applications

Abstrak

Pertumbuhan teknologi di masa keuniversalan saat ini sudah pasti membantu dan meringgankan kegiatan manusia. Berdasarkan fakta, kenyataan dilapangan yang dihadapi oleh bank BTPN KC Kawi Kota Malang, dalam memenuhi kebutuhan dan layanan, kualitas layanan dari para konsumen yang hingga sekarang ini masih belum dapat

dipenuhi. hal ini terbukti dengan masih banyaknya kritikan oleh para nasabah guna menaikkan layanannya yang masih belum berorientasikan terhadap kualitas layanan. Berdasarkan paparan diatas, masalah yang akan dibahas peneliti adalah Bagaimana Dampak Aplikasi Customesr Servis Online terhadap kepuasan Konsumen Layanan Digital Jenius Internet Banking secara serempak dan segmental? Dan factor apa yang menonjol berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Layanan Digital Jenius? Layanan Digital Jenius ini ialah sebagai suatu aplikasi perbankan yang dilengkapi dengan kartu debit visa, yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan menabung nasabah dengan mempergunakan aplikasi Layanan Digital Jenius misalnya: mengatur keuangan menggunakan smartphome. Layanan Digital Jenius ini di dalamnya menyediakan sebuah aplikasi dengan teknologi keuangan yang aman, sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah pengguna layanan digital jenius. Bedasarkan rancangan yang sudah dibuat, penulis menetapkan target untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam mejalankan aplikasi berbasis online Customer Service Jenius sebagai berikut: Halaman aplikasi (home page) : 150 kali dilihat , Pengguna : 90 nasabah dan dapat mengaksesnya dengan Baik , Diunduh : Aplikasi diunduh sebanyak 200 kali di appstore. Rancangan penetapan target aplikasi ini masih terus dikembangkan dan di perbaiki dalam periode waktu tersebut. Hal ini digunakan agar aplikasi yang dijalankan dapat maksimal dan menimalisir adanya bug dalam penggunaannya. Selain itu rancangan target dalam pembuatan aplikasi ini difokuskan agar nasabah dapat menjalankan aplikasi dengan mudah dan fleksibel. Langkah selanjutnya yaitu pendesaian aplikasi menggunakan aplikasi canva dan aplikasi penunjang lainnya

Corresponding Author: Fikry Satrio
E-mail: Satriofikri678@gmail.com



PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi sangat berpengaruh terhadap kultur yang ada, dan memungkinkan semua pekerjaan di dalam suatu organisasi bisa terselesaikan secara cepat, cermat dan efektif. Oleh karena itu, sangat mustahil jika dalam mengelola suatu perusahaan tidak membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi. Manusia sangat memerlukan teknologi ini agar memudahkannya dalam menjalankan aktivitas bertukar gagasan dan pikirannya. Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi merebak melalui teknologi jaringan yang mengizinkan adanya pertukaran data dengan cepat dan efektif.

Internet merupakan sebagai unsur yang tidak memungkinkan untuk dipisahkan, hal ini dikarenakan bahwa internet ini menyediakan beberapa jenis data serta informasi dari penjuru dunia yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Internet yang perkembangannya pesat serta cepat ini menyediakan berbagai kemudahan, bahkan ini berimplikasi terhadap perubahan dalam hal pola transaksi konsumen serta gaya hidup. Internet di Negara Indonesia ini pertama kali ditemukan dan digunakan di tahun 1990 dan hingga sekarang ini mengalami perkembangan.

Perkembangan jaringan internet yang semakin pesat dan cepat ini menjadikan beberapa sektor mengalami perubahan dalam hal ini ialah sistem transaksi yang mulanya dilakukan dengan offline, sekarang ini berbentuk online. Satu dari berbagai industri yang juga berubah ialah dalam hal industri perbankan. Industri perbankan ini juga memperlihatkan eksistensinya serta ini menjadikan proses akuisisi nasabah berkembang dengan cepat dalam persaingan digital perbankan. Pada saat ini nyaris semua Bank di Negara Indonesia ini telah memiliki aplikasi Internet banking guna memudahkan nasabahnya dalam menjalankan aktivitas transaksinya, di antaranya ialah berupa layanan Digital Jenius. Layanan Digital Jenius muncul di Indonesia pada tahun 2016, dan mempersembahkan banyak inovasi baru yang dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi yang berkaitan dengan keuangan. Beberapa karakteristik menarik dari Layanan Digital adalah \$cashtag yaitu antara sesama pengguna Layanan Digital Jenius bisa dipergunakan dalam menjalankan transaksi dengan mempergunakan username, hal ini tidak sama dengan jenis dari transaksi banking yang umumnya menggunakan nomor rekening. Hadirnya layanan jenius yang merupakan sebagai virtual banking ini menyediakan karakteristik dan layanan yang baru untuk bidang perbankan Indonesia

ATM atau Auto Teller Machine telah berkembang dengan pesat dan biasa kita sebut dengan E- banking. E-banking memudahkan pengguna bertransaksi tanpa harus datang dan bertemu langsung dengan teller disuatu bank tertentu. Peningkatan pesat ini dikarenakan banyaknya pengguna aplikasi online yang menggunakan aplikasi belanja online karena kemudahan bertransaksi di setiap saat.

Tidak berbeda dengan bank lainnya, Bank BTPN juga mengeluarkan aplikasi serupa yang di beri nama Jenius BTPN. Melalui Layanan Digital Jenius BTPN ini, nasabah tidak harus hadir ke kantor cabang atau pusat. Cukup dengan mobile phone dan internet data nasabah sudah bisa digunakan untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu ribet. Nasabah juga dapat menyampaikan keluhan kesahannya dalam satu aplikasi tersebut. Namun tidak semua layanan dalam aplikasi tersebut memuaskan.

Berdasarkan survey yang dilakukan pada tahun 2017 hingga 2018 oleh berita teknologi, pengguna Layanan Digital Jenius mengalami peningkatan sebanyak 40% sebelumnya. Hal ini bertentangan dengan indikasi saat ini para sales marketing dari Bank Jenius ini sendiri gencar melakukan origasi kepada beberapa orang khususnya di dalam mall- mall besar di berbagai titik di Indonesia. Mereka menawarkan pembukaan rekening untuk Jenius itu sendiri (Hariyanti & Wirapraja, 2018).

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Aulia (2020) dalam Judul skripsinya Dampak dari mutu pemberian pelayanan, keamanan, dan kemudahan dalam penggunaan terhadap kepuasan para nasabah Layanan Digital Jenius terjadinya penurunan. Penurunan tersebut terjadi karena adanya ketidak transparanan promo cashback yang di berikan. Dalam beberapa kasus promo promo yang diberikan tidak diberikan keterangan syarat dan ketentuan dan berapakah kuota nasabah yang berhak mendapatkannya. Di samping itu pelayanan customer service online dalam aplikasi ini dinilai sangat buruk. Sebagian orang memberikan nilai 2 dari 5 point. Salah satu nasabah mengungkapkan bahwasannya “Fasilitas chat Customers Service di Aplikasi Jenius tidak memuaskan. fasilitas Customers Service ada kalanya lama dibalas sehingga jendela Chat tertutup. Jika Customers Service lama menjawab maka kita harus memencet tombol saya masih ada, jika tidak memencet ini maka obrolan langsung tertutup.

Beberapa nasabah mengeluh proses transaksi menggunakan E-Banking Jenius memakan waktu yang sangat lama dan terkadang terlogout dengan sendirinya. Nasabah menegaskan, hal inilah yang menjadi kelemahan layanan digital jenius yang tentunya sangat mengecewakan. Berdasarkan informasi dari para nasabah Kelemahan Aplikasi Layanan Digital Jenius yang paling signifikan adalah Aplikasi Layanan Digital Jenius sendat atau lemot. Para nasabah Layanan Digital Jenius sudah lama menyampaikan keberatan atas tersendatnya jaringannya, akan tetapi sejak tahun 2017 hingga tahun 2022 masih tetap sama dan tidak terdapat perubahan signifikan (Nawangsari & Iswah, 2019).

Menurut Kotler & Armstrong (2012) dalam (Rangkuti, 2017) mengutarakan bahwa pelayanan didefinisikan dengan kegiatan yang disediakan, yang di dalamnya bahwa ini ialah satu dari berbagai pihak pada pihak yang lainnya dengan tujuan dapat terpenuhi segala kebutuhan dan keinginan nasabah yang pada prinsipnya sifatnya berwujud tetapi tidak menimbulkan kepemilikan apapun kepada para nasabah. Menurut Firmansyah (2016) pelayanan prima merupakan pelayanan yang baik dan sangat memuaskan pelanggan atau masyarakat atau segenap pihak yang terkait.

Pada saat ini segala aktivitas perbankan ini bisa dilaksanakan dan diakses dengan melalui ponsel. Ini ialah sebagai satu dari berbagai terobosan baru atas suatu teknologi yang dapat bank tersebut memanfaatkan, yakni Jenius BTPN Berbeda dengan layanan e-banking pada umumnya, layanan Jenius BTPN ini terhitung dan dianggap tercepat. Jenius BTPN ini dapat menghasilkan kemudahan layanan perbankan pada para nasabah atau konsumennya. Dengan semakin maraknya transaksi perbankan menggunakan ponsel, pemerintah berharap guna meminimalkan penggunaan dari uang tunai. Suatu hal yang sangat memukau jika pada saat ini perbankan berkompetisi guna melaksanakan pengembangan terhadap layanannya tersebut (Akmalia & Rikumahu, 2020).

Secara umum Jenius BTPN merujuk sebagai pada kemampuan mengoptimalkan penggunaan sarana perangkat mobile ponsel agar dapat melakukan akses terhadap rekening yang dipunyainya, dengan demikian ini memudahkan nasabah atau penggunanya untuk bertransaksi keuangan perbankan dalam perangkat ponselnya tersebut. Penggunaan ponsel yang kian canggih serta moderna ini akan dapat menyediakan layanan dengan menyediakan layanan perbankannya. Para nasabah tidak harus lagi mengantri di counterbank untuk membuka rekening, melakukan transfer, membayar tagihan atau menarik uang. Jenius, layanan keuangan terbaru dari BTPN, Bertujuan memberikan pelayanan prima kepada konsumen dalam upaya membantu pengelola keuangannya. Upaya guna memudahkan pengaturan keuangan nasabah ini, dengan demikian pihak Jenius ialah sebagai suatu layanan untuk perbankan yang paling baru yang disediakan oleh BTPN yang tujuannya ialah guna menyediakan layanan yang prima untuk para konsumen atau nasabahnya. Dan Evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka dapatkan dikenal sebagai kualitas layanan (Batubara, 2021).

Kualitas pelayanan ini didefinisikan dengan bentuk dari penilaian oleh para nasabah dalam tingkatan layanan yang diterimanya dengan tingkatan layanan yang konsumen tersebut inginkan dan harapkan. Kepuasan nasabah ialah sebagai unsur yang fundamental serta dapat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan dari layanan bank BTPN tersebut supaya ke depannya dapat bertahan dan banyak penggunaannya di tengah kompetisi yang berlandaskan

terhadap asas kepercayaan, permasalahan kualitas layanan ini ialah sebagai unsur pokok dalam mempengaruhi kesuksesan dari suatu bank tertentu tersebut.

Berdasarkan fakta, kenyataan dilapangan yang dihadapi oleh bank BTPN KC Kawi Kota Malang, dalam memenuhi kebutuhan dan layanan, kualitas layanan dari para konsumen yang hingga sekarang ini masih belum dapat dipenuhi. hal ini terbukti dengan masih banyaknya kritikan oleh para nasabah guna menaikkan layanannya yang masih belum berorientasikan terhadap kualitas layanan. Kemajuan suatu organisasi perbankan dalam memberikan suatu layanan kepada para nasabahnya ini ialah refleksi dari kinerja layanan yang diperuntukkan oleh provide terhadap pengguna atau nasabahnya

METODE PENELITIAN

Untuk penelitian yang dilakukan ini, pendekatan penelitian yang digunakan ialah berupa penelitian kualitatif, yang mana bahwa ini artinya ialah sebagai suatu metode ilmiah yang acapkali peneliti gunakan dan laksanakan dalam bidang ilmu sosial, dalam hal ini mencakup dengan ilmu pendidikan. Terdapat berbagai tokoh yang menyebutkan bahwa penelitian kualitatif ini ini pada dasarnya ialah bertujuan agar dapat menjadikan hasil penelitian kuantitatif ini menjadi lebih kaya. Penelitian kualitatif ini dimaksudkan agar dapat membangun atau menghasilkan ilmu pengetahuan dengan melalui rangkaian proses penemuan dan juga pemahamannya. Peneliti dalam melaksanakan penelitian ini menyusun gambaran kompleksnya, melaksanakan penelitian rangkaian kata, laporan yang rinci atas pandangan dari responden penelitian serta melaksanakan penelitian dalam keadaan yang alamiah. Tujuan penelitian ini ialah memaknai dan memahami beberapa fenomena yang tersedia serta ada dalam kondisi yang nyata terhadap kenyataan yang ada, yang merupakan sebagai karakteristik dari penelitian kualitatif ini, untuk penelitian ini ialah bagaimanakah pembuatan Aplikasi Customers Service Online dapat Meningkatkan Kualitas Layanan Digital Jenius Bank BTPN KC Kawi Malang, dengan demikian peneliti mempergunakan metode penelitiannya, yakni kualitatif deskriptif.

Untuk penelitian ini, metode kualitatif ini dilaksanakan dengan berbagai pertimbangan tertentu di dalamnya, yakni melaksanakan penyesuaian dalam metode penelitian kualitatif dengan lebih mudah jika dihadapkan dengan realita dan kenyataan berganda. Kedua, bahwa penelitian dengan metode kualitatif ini secara langsung melaksanakan penyajiikan keterkaitan hubungan yang di dalamnya melibatkan antara responden penelitian dengan peneliti itu sendiri, ketiga, metode penelitian kualitatif ini lebih peka serta dapat melaksanakan penyesuaian dirinya dengan berbagai upaya untuk mempertajam pengaruh simultannya serta berbagai pola dan nilai tertentu yang dihadapinya. Peneliti dalam penelitian kualitatif ini dapat secara langsung berbicara serta melaksanakan observasi terhadap berbagai individu serta berinteraksi dalam beberapa bulan terakhirnya agar dapat mempelajari dan mendalami perilaku, kebiasaan, latar belakang serta karakteristik mental serta fisik dari responden penelitian yang sedang dilakukan penelitian tersebut.

Dalam penelitian kepenulisan ini metode yang dilakukan adalah wawancara dan observasi secara langsung kepada nasabah dan karyawan Layanan Digital Jenius khususnya yang bertempat di Jenius KC Kawi Kota Malang. Berikut ini merupakan rancangan mengenai tahapan yang akan dilakukan dalam melakukan perancangan pada aplikasi customers service online:

1. Pengumpulan data dan informasi terkait pembuatan aplikasi. Tahap ini diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, serta studi pustaka.
2. Mendesain aplikasi: Pembuatan akun dan menu kemudian di edit menggunakan aplikasi canva dan aplikasi penunjang lainnya. Pada proses ini alat yang digunakan berupa laptop, jaringan, dan kabel data.
3. Uji coba aplikasi yaitu mencari kekurangan demi kekurangan kemudian di evaluasi dan di tinjau kembali agar aplikasi yang di harapkan dapat berjalan dengan baik.
4. Sosialisasi pengenalan dan penggunaan aplikasi. Setelah aplikasi dicari kekurangannya serta di perbaiki, tahap selanjutnya yaitu sosialisasi. Sosialisasi di perentukan oleh karyawan bank jenius yang nantinya karyawan ini akan menjelaskan kepada nasabah bank Jenius.
5. Pembuatan Guide, pembuatan guide dilakukan agar pengerjaan aplikasi sesuai dengan batasan waktu yang di tetukan. Sehingga aplikasi dapat segera digunakan dan menghindari kemoloran.
6. Selesai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dampak Aplikasi Customer servis Online Terhadap Kepuasan Konsumen

Perancangan Desain adalah suatu proses yang bertujuan untuk menngeskplorasi, meneliti, mengkaji ulang, menelaah, memperbaiki dan membangun suatu sistem, baik secara fisik atau non fisik yang mengacu pada kurun waktu yang akan datang dengan menggunakan informasi dengan metode rekayasa (Sugiyono, 2008). Perancangan alat termasuk dalam perancangan menggunakan metode teknik. dengan begitu langkah pembuatan rancangan akan mengikuti langkah penggunaan metode teknik. Asimov & Mustapa (2011) mengemukakan bahwa perancangan teknik adalah Tindakan yang memiliki arah untuk tujuan tertentu untuk memenuhi kebutuhan manusia, yang diterima oleh variabel teknologi kultur kita. Berdasarkan beberapa definisi perancangan desain tersebut diatas, terdapat tiga unsur yang wajib dicermati dalam malakukan suatu perancangan yaitu: 1) tindakan dengan tujuan tertentu, 2) destinasi untuk memenuhi kebutuhan manusia dan 3) berdasarkan pada tinjauan teknologi perkembangan teknologi

Aplikasi customer servis online adalah perangkat digital yang dirancang untuk meningkatkan layanan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting bagi bisnis, dalam mempengaruhi penjualan dan keutamaan dalam bisnis (Carolina, 2021). Bersama aplikasi customer servis online, perusahaan dapat mengolah alat komunikasi, misalnya: email, chat, dan pesan, yang bisa diselaraskan dengan alat komunikasi lainnya seperti media social lainnya. Aplikasi customer servis online pada umumnya digunakan untuk menyimpan database pelanggan dalam satu program atau rencana kerja (Mintje et al., 2021).

Layanan didefinisikan dengan tindakan atau perbuatan yang dilaksanakan dengan sukarela oleh satu pihak tertentu pada pihak yang lainnya yang tujuannya ialah sebatas melaksanakan atau membantu suatu permintaan tertentu pada individu yang lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan sukarela Purwadarminta mengemukakan bahwa layanan ini didefinisikan dengan suatu proses untuk menyediakan segala sesuatu yang

dibutuhkan orang lain, kamus Umum Bahasa Indonesia. Menurut Tjiptono (2003) mengemukakan bahwa layanan merupakan suatu aktivitas yang suatu perusahaan lakukan pada konsumen yang sudah membeli atau menggunakan produk tertentu. Merujuk pernyataan Barata (2003), menyebutkan bahwa layanan ini nantinya akan dapat dibentuk apabila dimulai dengan terdapatnya proses penyediaan layanan tertentu oleh pihak yang memberi atau menyediakan suatu layanan pada pihak lain yang dilayaninya tersebut.

Layanan Digital Jenius merupakan suatu aplikasi perbankan digital. Aplikasi Layanan Digital Jenius bertujuan untuk membantu nasabah dalam melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan keuangan, sebagai contohnya ialah: menabung, melakukan transaksi, mengatur keuangan dan memudahkan konsumen atau nasabah bank agar mempunyai rekening banknya sendiri. Semua kegiatan bisa dilaksanakan dari suatu tempat tertentu, melalui ponsel ataupun iOS dan Android. Layanan Digital Jenius ini ialah sebagai suatu aplikasi perbankan yang diperlengkapi dengan kartu debit visa, yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan menabung nasabah dengan mempergunakan aplikasi Layanan Digital Jenius misalnya: mengatur keuangan menggunakan smartphone. Layanan Digital Jenius ini di dalamnya menyediakan sebuah aplikasi dengan teknologi keuangan yang aman, sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah pengguna layanan digital jenius.

Keuntungan aplikasi layanan digital Jenius cukup beraneka ragam bagi para nasabahnya dalam melaksanakan pengelolaan keuangannya, antara lain ialah dengan melalui e-Card, Split Bill, pay me, Send It, Save It, Cashtag, dan lain seterusnya. Berdasarkan cuplikan dari jenius.com, selanjutnya terdapat beberapa keuntungan yang dapat kita peroleh apabila mendaftarkannya pada layanan digital Jenius.

1. Nasabah bisa mengoptimalkan tabungannya dengan mempergunakan fitur pengelolaan keuangan Jenius.
2. Teknik transaksi dengan layanan digital Jenius lebih mudah, cepat, serta efisien.
3. Pada penggunaan kartu debit terdapat tambahan untuk limit budget dan juga alokasi dana.
4. Karakteristik Cashtag pada layanan digital jenius mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan yang mana nasabah tidak perlu mengingat nomor rekening.
5. Karakteristik Split Bill pada layanan digital jenius bahwa nasabah untuk membagi pembayaran dengan keluarga dan ataupun temannya ini dapat dilakukan secara adil.
6. Terdapat pengaturan utama pada kartu debit pada Card Center apabila dijumpai permasalahan dalam kartu Jenius kamu.

Berdasarkan judul penulisan penelitian yakni, Rancangan Pembuatan Aplikasi Customer Service Online dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Digital Jenius. Maka, diperoleh diantaranya antara lain;

1. Komunikasi atau Bahasa

Pemilihan bahasa yang digunakan dalam pembuatan rancangan aplikasi Layanan Digital Jenius adalah bahasa Indonesia yang baku, yang sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia dan mudah dipahami. Mengingat aplikasi Layanan Digital Jenius akan digunakan oleh beberapa usia. Selain itu aplikasi Layanan Digital Jenius dapat menambahkan bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional apabila ada warga negara asing yang berencana membuka tabungan dalam Bank Jenius tidak perlu bingung dan khawatir.

2. Tipografi

Jenis huruf yang akan digunakan dalam pembuatan aplikasi Customer Service Online Jenius adalah huruf yang simple dan menggunakan 1-2 font saja. Hal ini dipertimbangkan secara detail agar menu dan bar dalam aplikasi tersebut dapat terbaca dengan jelas dan tidak membuat nasabah kebingungan.

3. Warna

Pemilihan warna dalam rancangan pembuatan aplikasi ini adalah menggunakan warna pastel biru dan putih . Warna biru sendiri merupakan lambang dari bank Jenius. Sedangkan warna putih dipilih karena warna putih merupakan warna yang netral dan solid. Agar aplikasi ini enak dipandang dan memiliki warna yang kontras, maka dipilihlah warna putih sebagai latar dari aplikasi rancangan ini.

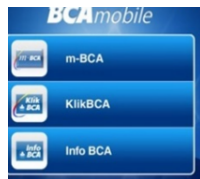
4. Jenius Guide (Pedoman)

Rancangan Aplikasi	Isi	Waktu
Pembuatan logo baru	Rancangan logo sebagai tampilan awal saat aplikasi dibuka dan aplikasi dalam home screen smartphone.	4 hari kerja
Pembuatan <i>home pages</i>	Berisi tentang menu bar yang tersedia dalam aplikasi seperti informasi akun, transfer, <i>cs online</i> , <i>Payment</i> , dll.	30 hari kerja
Pembuatan <i>Icon bar</i>	Berisi gambar yang akan memudahkan nasabah dalam menggunakan aplikasi	14 hari kerja
Pengelolaan akun	Penyesuaian data nasabah saat input kedalam aplikasi untuk meminimalisir kekeliruan.	14 hari kerja
Evaluasi	Memperbaiki bug dalam aplikasi	3 hari kerja
Penyediaan layanan tambahan	Layanan tambahan yang diberikan seperti layanan blokir, pengaturan limit, pergantian kartu.	14 hari kerja
Penyediaan layanan <i>scan /Qris</i>	Berupa barcode untuk memudahkan nasabah bertransaksi	4 hari kerja
Penyediaan layanan NFC	Berupa tab kartu yang akan memudahkan nasabah dalam suatu perjalanan (<i>e-toll</i> , <i>mrt</i> , <i>gate airport</i> , dll)	7 hari kerja
Jumlah Keseluruhan :		90 hari kerja

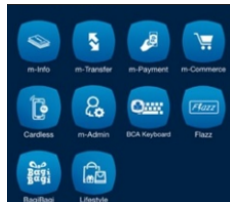
Nb: Jumlah keseluruhan hari kerja pada tabel diatas merupakan gambaran kasar yang diperoleh berdasarkan penjumlahan yang di rancang sejak aplikasi Customers Service Online Jenius dimulai. Pada satu harinya penulis tidak hanya mengerjakan satu rancangan, akan tetapi dapat mengerjakan rancangan yang lainnya. Sehingga waktu yang di tuliskan bisa jadi lebih sedikit.

Contoh aplikasi bank online yang sudah ada:

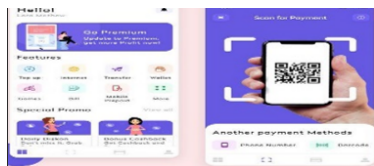
Gambar	Penjelasan
	Contoh icon bar e-wallet yang akan digunakan



Contoh tampilan depan saat membuka aplikasi



Contoh halaman home pages dan icon bar



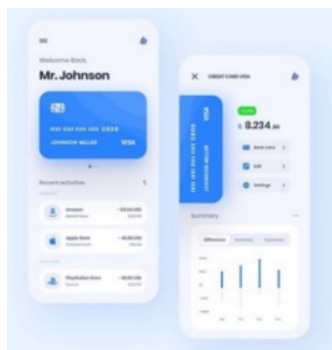
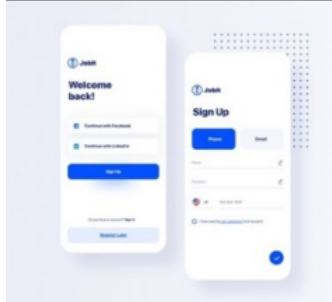
Contoh rancangan aplikasi yang akan di buat.

Berdasarkan rancangan yang sudah dibuat, penulis menetapkan target untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam menjalankan aplikasi berbasis online Customer Service Jenius sebagai berikut: Halaman aplikasi (home page): 150 kali dilihat

- Pengguna : 90 nasabah dan dapat mengaksesnya dengan Baik
- Diunduh : Aplikasi diunduh sebanyak 200 kali di appstore maupun playstore.

Penetapan periode untuk target pembuatan aplikasi di mulai pada tanggal 1 Januari hingga 15 Juni 2023. Selama kurun waktu 1 Januari – 15 Juni 2023 di peroleh jumlah dari total install aplikasi customers online jenius sebanyak 500 kali di install pada appstore dan 350 kali di install dalam playstore. Dengan total keseluruhan penginstalan sebanyak 820 kali. Rancangan penetapan target aplikasi ini masih terus dikembangkan dan di perbaiki dalam periode waktu tersebut. Hal ini digunakan agar aplikasi yang dijalankan dapat maksimal dan meminimalisir adanya bug dalam penggunaannya. Selain itu rancangan target dalam pembuatan aplikasi ini difokuskan agar nasabah dapat menjalankan aplikasi dengan mudah dan fleksibel. Langkah selanjutnya yaitu pendesaian aplikasi menggunakan aplikasi canva dan aplikasi penunjang lainnya sehingga menghasilkan desain aplikasi sebagai berikut:

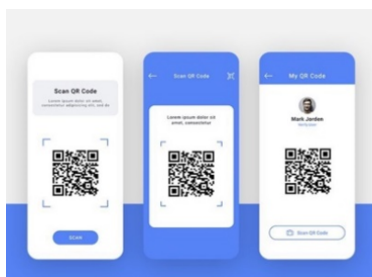
Desain	Keterangan
	Merupakan tampilan awal aplikasi yaitu halaman <i>log in</i> yang berisikan email dan password nasabah, nomer telepon, dan pemilihan bahasa yang akan digunakan saat menjalankan aplikasi



Merupakan tampilan home pages yang berisi beberapa menu icon bar dan informasi akun seperti nomer kartu, nama pengguna, dan jumlah saldo yang tersisa.



Tampilan menu pada aplikasi, seperti yang sudah dituliskan sebelumnya pada guide (pedoman) bahwasanya aplikasi ini dilengkapi fitur *e-payment*, *lifestyle*, dan *e-commerce*. Perbedaan warna diberikan agar nasabah mudah membedakan fitur satu dengan fitur yang lain.



Fitur *barcode* atau *scan qris*, digunakan untuk memudahkan nasabah bertransaksi tanpa uang tunai.

Fitur NFC yaitu fitur yang diberikan bank untuk nasabah hanya dengan menyentuhkan smarthphone ke mesin bayar. Hal ini dipergunakan apabila nasabah lupa membawa kartu debit dan



tidak membawa uang cash.



Layanan terakhir yang diberikan pada aplikasi Customers Service Online Jenius adalah nasabah dapat mengatur limit, mengganti kartu, dan pemblokiran kartu secara mandiri. Tanpa harus datang langsung ke cabang bank Jenius terdekat.

2. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan

Berdasarkan Undang-Undang RI No 10 Tahun 1998 mengenai perbankan, menjelaskan bahwasannya Bank didefinisikan dengan sebagai badan usaha yang fungsinya ialah melaksanakan penghimpunan untuk dana yang berasal dari masyarakat yang berbentuk dengan simpanan dan kemudian menyalurkan atau mendistribusikan kembali kepada masyarakat yang berbentuk kredit ataupun berbagai bentuk lain dalam upayanya guna menaikkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat luas dan banyak. Berdasarkan pada ikatan Akuntansi Indonesia, dalam PSAK No.31 menjelaskan bahwa Bank didefinisikan dengan suatu lembaga yang peranannya ialah pihak perantara keuangan, dalam hal ini ialah pihak yang memerlukan dana (deficit unit) dengan pihak yang unitnya kelebihan (surplus unit) dan juga sebagai suatu lembaga yang fungsinya ialah melancarkan dan menjadikan lancar arus dari lalu lintas pembayaran yang ada. Mengacu uraian Hasibuan (2007), menyebutkan bahwa Bank Umum didefinisikan dengan Bank yang fungsinya ialah menyediakan jasa lalu lintas pembayaran, yang mana bahwa dalam proses dalam menjalankan aktivitas usaha dan operasionalnya ini dilaksanakan dengan cara konvensional atau berlandaskan terhadap prinsip syariah. Ini sama dengan tugas serta fungsi dari perbankan Indonesia yang berfungsi sebagai pihak pengembangan yang tujuannya ialah menaikkan pemerataan, stabilitas nasional menuju pada kesejahteraan masyarakat luas serta pertumbuhan ekonomi

Kata kepuasan ini dalam suatu prinsip pemasaran memiliki makna yang fundamental, dan acap kali dihubungkan dengan semboyan untuk memenuhi atau memuaskan keinginan dan juga kebutuhan konsumen. Penggunaan dari kata kepuasan (*satisfaction*) untuk sekarang ini merujuk terhadap hal yang berhubungan dengan kata *satisfy* (membuat menjadi menyenangkan dan juga *satisfactory* (kesesuaian). Namun, dalam tata kelola pemasaran, kepuasan konsumen ini memiliki definisi yang berbeda.

Mengacu uraian Kotler (2001), menyebutkan bahwa suatu perasaan, baik itu kecewa ataupun senang oleh seorang individu hasilkan tersebut serta mengkomparasikan kinerja produk yang nantinya akan diterima ini memiliki keterkaitan hubungan terhadap keinginan dan harapannya.

Jenius BTPN ini sifatnya online, dan ini digolongkan ke dalam layanan jasa online. Untuk kualitas atau mutunya sudah dijelaskan Zeithaml et al (1990). dalam (Kusumaningrum, 2020) yang di dalamnya terdiri atas tujuh unsur, di antaranya ialah sebagaimana di bawah ini:

1. Efisiensi (*eficiency*) ini di dalamnya mencakup dengan keterampilan konsumen dalam membuka dan mengakses website dengan melalui internet guna mencari dan memilih produk yang diinginkannya, informasi serta data yang berhubungan terhadap suatu produk tertentu tersebut.
2. Reliabilitas (*reability*) ini memiliki keterkaitan hubungan dengan fungsi teknis dari situs tersebut dan yang berhubungan dengan seberapa jauh siklus tersebut berfungsi dan berjalan
3. Keterpenuhan (*Fulfillment*), ini di dalamnya mencakup dengan ketersediaan stok produk yang ada, akurasi dari janji layanannya serta mengirimkan produk dengan tepat waktu
4. Privasi (*Privacy*) ini berupa jaminan, yakni data perilaku konsumen yang tidak akan dibuka oleh dan diperuntukkan ke selain pengguna serta informasi mengenai kartu kredit konsumennya tersebut aman
5. Daya tanggap (*responsiveness*) ini mencakup kemampuan pengecer online dalam menyediakan informasi kepada konsumen dengan tepat ketika timbul suatu permasalahan, kemampuan menyediakan garansi online, serta memiliki prosedur yang berkaitan dengan pengambilan suatu produk tertentu
6. *Kompensasi*, ini di dalamnya terdiri atas proses mengembalikan uang untuk biaya penanganan produk ataupun biaya pengirimannya. Dalam pengukuran ini di dalamnya terdapat elemen atau indikator yang digunakannya, di antaranya ialah ganti kontribusi untuk transaksi yang gagal, pengadaan tariff serta tanda harga yang selaras
7. Kontak (*Contract*), ini memperlihatkan kebutuhan konsumen agar dapat berkomunikasi dengan karyawan dari layanan konsumen dengan online atau melalui telepon. Untuk pengukuran ini, elemen yang digunakan adalah terdapatnya respon tanggapan terhadap saran serta kritik yang diberikan atau diperuntukkan pada konsumen.

KESIMPULAN

Keuntungan aplikasi layanan digital Jenius cukup beraneka ragam bagi para nasabahnya dalam melaksanakan pengelolaan keuangannya, antara lain ialah dengan melalui e-Card, Split Bill, pay me, Send It, Save It, Cashtag, dan lain seterusnya. Berdasarkan cuplikan dari jenius.com, selanjutnya terdapat beberapa dampak atau keuntungan yang dapat kita peroleh apabila mendaftarkannya pada layanan digital Jenius. 1.) Nasabah bisa mengoptimalkan tabungannya dengan mempergunakan fitur pengelolaan keuangan Jenius. 2.) Teknik transaksi dengan layanan digital Jenius lebih mudah, cepat, serta efisien. 3.) Pada penggunaan kartu debit terdapat tambahan untuk limit budget dan juga alokasi dana. 4.) Karakteristik Cashtag pada layanan digital jenius

mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan yang mana nasabah tidak perlu mengingat nomor rekening. 5.) Karakteristik Split Bill pada layanan digital jenius bahwa nasabah untuk membagi pembayaran dengan keluarga dan ataupun temannya ini dapat dilakukan secara adil. 6.) Terdapat pengaturan utama pada kartu debit pada Card Center apabila dijumpai permasalahan dalam kartu Jenius kamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, A. N., & Rikumahu, B. (2020). Analisis Tingkat Adopsi Layanan Perbankan Digital Menggunakan Teori Difusi Inovasi (Objek Studi: Jenius oleh Bank BTPN di Kota Bandung dan Jakarta). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(8), 1196–1207.
- Asimov, M., & Mustapa. (2011). *Total Quality Management* (Second Edi). prentice hall.
- Aulia, M. I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Jenius*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Batubara, R. A. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih pembiayaan rahn pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Alaman Bolak*. IAIN Padangsidempuan.
- Carolina, I. (2021). *Analisis pengaruh online shopping experience, customer service, external incentives dan privacy terhadap customer satisfaction yang membentuk customer loyalty pada pelanggan aplikasi Sociolla di Surabaya*. Universitas Pelita Harapan Surabaya-Department Of Business School-Faculty Of
- Firmansyah, A. (2016). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung)*. Univesitas Islam Bandung.
- Hariyanti, N. T., & Wirapraja, A. (2018). Pengaruh influencer marketing sebagai strategi pemasaran digital era moderen (Sebuah studi literatur). *Eksekutif*, 15(1), 133–146.
- Hasibuan, Z. A. (2007). Langkah-langkah Strategis dan Taktis Pengembangan e-government untuk Pemda. *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*, 3(1), 6–70.
- Kotler, P. (2001). *Marketing Management Millenium Edition* (Kesebelas). Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing 14th Edition* (Vol. 67). Pearson Education Inc.
- Kusumaningrum, P. (2020). *Pengaruh Kualitas Jasa “Mobile Banking” terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Makassar*.
- Mintje, E. R., Maria, E., & Tanaem, P. F. (2021). Desain Model E-CRM Untuk Mengelola Interaksi Pelanggan Di KlikDNA Menggunakan Aplikasi Zoho Saat Covid-19. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 7(2), 99–107.
- Nawangsari, S., & Iswah, S. N. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN. *Seminar Nasional Aptikom (Semnastik) 2019*, 144–151.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2008). *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2003). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.