

EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MENGGUNAKAN *LIVIN'* *BY MANDIRI* DI PT BANK MANDIRI AREA SUKABUMI

Anissa Alawiyah^{1)*}, Yana Fajar Basori², Dian Purwanti³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Kota Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia

¹anisaalawiyah3@gmail.com, ²yanafajar@ummi.ac.id, ³dianpurwanti042@ummi.ac.id

ABSTRACT

Bank is an institution that becomes a place or place to carry out various transactions related to finance. By collecting funds from the public in the form of savings and channeling these funds back to the community in the form of loans. Along with the development of technology and information, there is an evolution that leads to digital banking services. This service aims to improve the effectiveness of the Bank's operational activities and service quality to the public in general and customers in particular. For this reason, PT Bank Mandiri Sukabumi Area as a State-Owned Enterprise (BUMN) follows the policies set by the head office regarding digital transaction services by presenting an online application called Livin' By Mandiri. The online application is expected to be able to provide online services effectively in transactions, so that problems that often occur such as service limits at service hours, long and long queues and other problems that arise can be resolved by using online services using Livin' By Mandiri. Various kinds of features are presented to make it easier for people to make transactions without having to waste time and energy going directly to the bank. The whole community can use Livin' By independently anywhere and anytime without any time limit. However, not all people immediately want to use the Livin' By Mandiri online service policy, there are some customers who do not know or do not understand how to use the online service application. The type of research used is descriptive research using a qualitative approach. Continuous education is needed so that all people can enjoy the convenience of online transactions using Livin By Mandiri.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Tehnology.

ABSTRAK

Bank merupakan suatu lembaga yang menjadi wadah atau tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan. Dengan cara menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi menimbulkan evolusi yang mengarah kepada layanan perbankan digital. Layanan ini bertujuan meningkatkan efektivitas kegiatan operasional dan mutu pelayanan Bank kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah khususnya. Untuk itu PT Bank Mandiri Area Sukabumi sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengikuti kebijakan yang telah di tentukan oleh kantor pusat mengenai pelayanan transaksi secara digital dengan menghadirkan sebuah aplikasi online yang bernama Livin' By Mandiri. Aplikasi online tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan online secara efektif dalam bertansaksi, sehingga permasalahan yang sering terjadi seperti batasan pelayanan pada jam pelayanan, antrian panjang dan lama serta permasalahan lainnya yang timbul dapat teratasi dengan adanya pelayanan secara online menggunakan Livin' By Mandiri ini. Berbagai macam fitur dihadirkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa harus membuang waktu dan tenaga untuk pergi langsung ke bank. Seluruh masyarakat dapat menggunakan Livin' By mandiri dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu. Akan tetapi tidak semua masyarakat langsung mau menggunakan kebijakan pelayanan online Livin' By Mandiri ini ada beberapa nasabah yang belum mengetahui atau belum memahami cara pemakaian dari aplikasi pelayanan online tersebut. Jenis penelitian yang digunakan

adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dibutuhkan edukasi secara terus menerus sehingga seluruh masyarakat dapat menikmati mudahnya bertansaksi secara online menggunakan Livin By Mandiri.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Teknologi.

PENDUHLUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi menimbulkan evolusi yang mengarah kepada layanan perbankan digital. layanan ini bertujuan meningkatkan efektivitas kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Untuk itu PT Bank Mandiri Area Sukabumi sebagai salah satu Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengikuti kebijakan yang telah di tentukan oleh kantor pusat mengenai pelayanan transaksi secara digital.

Menggunakan sarana elektronik milik bank dan melalui media digital yang dimiliki oleh nasabah, dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, dan transaksi lainnya menjadi lebih mudah. Berbagai macam menu yang dihadirkan dalam satu aplikasi tersebut dibuat untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank dan antri panjang.

Pelayanan online ini sudah berjalan sejak lama akan tetapi belum semua nasabah yang memiliki rekening di PT Bank Mandiri Area Sukabumi mengetahui dan menggunakan aplikasi layanan online Livin' By Mandiri. Sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan yang berlaku, bank mandiri menyediakan mekanisme penyampaian pengaduan jika nasabah mengalami kendala bertransaksi. Nasabah diberikan kemudahan akses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan diantaranya secara lisan dengan

menghubungi mandiri call 14000, mendatangi kantor cabang Bank Mandiri terdekat, atau bisa secara tertulis dengan mengakses website Bank Mandiri www.bankmandiri.co.id serta kontak social media lain seperti twitter dan instagram yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat luas, sehingga setiap keluhan atau tanggapan yang dikeluarkan oleh nasabah bisa terlihat secara transparan oleh kedua belah pihak yakni perusahaan dan seluruh nasabah.

Adanya mekanisme yang mudah dalam menyampaikan keluhan ada beberapa fenomena masalah diantaranya, dilihat dari sudut pandang nasabah masih rendahnya pengetahuan nasabah terhadap pelayanan online menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri. Kedua ada beberapa nasabah yang sudah mengetahui akan tetapi tidak bisa dan tidak mau mencoba bagaimana cara penggunaannya. Selanjutnya ada juga nasabah yang masih tidak percaya dalam bertransaksi online dengan alasan takut terhadap resiko yang akan terjadi seperti salah transfer, uang hilang dan lain sebagainya. Dari sudut pandang perbankannya sendiri sistem ini masih terus dalam peningkatan layanan ke arah yang lebih baik sehingga masih sering terjadi maintenance yang membuat nasabah kurang nyaman dalam penggunaannya.

Konsep digital banking menggunakan Livin' By Mandiri ini diciptakan agar mempermudah setiap nasabah yang akan bertransaksi sehingga tidak membuang waktu dan tenaga serta diharapkan

berbagai pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan akan berjalan secara efektif. Nasabah akan terus menerus di edukasikan mulai dari nasabah yang belum mengerti dan tidak mau mengerti mengenai pelayan secara online. Ini semua dilakukan demi kebaikan bersama agar setiap nasabah secara perlahan belajar dan menyadari akan efektifnya apabila aplikasi ini digunakan. Selanjutnya beberapa tahun kedepan semua kantor cabang PT Bank Mandiri juga akan mererapkan kantor digital tanpa ada pelayanan langsung dari pegawai. Konsep ini sudah mulai dijalankan dengan menutup beberapa cabang PT Bank Mandiri Area Sukabumi dan mulai mencoba membuka kantor dengan sistem pelayanan secara digital.

METODE

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah kualitatif dimana ukuran nilai yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah angka – angka atau skor melainkan kualitasnya dalam menjelaskan suatu penelitian. Dengan menggunakan metode kualitatif antara peneliti dengan objek yang diteliti tidak ada jarak atau batasan artinya peneliti sungguh – sungguh ikut berinteraksi dengan objek yang sedang diteliti dengan melakukan pengamatan, wawancara, serta penelaahan dokumen secara langsung.

Menurut sugiyono (2017 : 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penulis menggunakan metode kualitatif karena penulis dapat menggambarkan situasi, kegiatan, pandangan, sikap, serta proses yang terkait dengan efektivitas pelayanan online menggunakan Livin' By Mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi. Sesuai dengan dasar penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan mampu menganalisis permasalahan – permasalahan yang akan diteliti dan hasil yang diperoleh akan memecahkan suatu permasalahan mengenai efektifitas pelayanan online menggunakan Livin' By Mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi.

Indikator Penelitian

Pada Penelitian ini yang menjadi indikator dalam penelitian adalah efektifitas pelayanan online menggunakan Livin' By Mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi. Efektivitas adalah pokok utama dalam menyatakan berhasil atau tidaknya suatu kegiatan dalam menjalankan program atau rencana yang akan dijalankan untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan yang telah ditentukan sebelumnya.

Unit Analisis dan Setting Informan

Unit analisis dalam penelitian ini adalah PT Bank Mandiri Area Sukabumi. Dalam penelitian kualitatif berawal dari sebuah kasus tertentu yang diteliti situasi dan kondisinya sehingga hasil kajiannya dapat dipelajari dan bisa menentukan berhasil atau tidaknya suatu pencapaian dari suatu tujuan kasus tersebut. Dalam penelitian kualitatif juga terdapat beberapa partisipan atau informan yaitu orang yang diperkirakan dapat memahami, dan menguasai suatu data ataupun fakta dari suatu objek yang sedang diteliti. Informan atau partisipan juga merupakan orang yang dapat menjelaskan atau memberikan

informasi mengenai situasi dan kondisi suatu penelitian.

Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan non probability sampling dengan metode Purposive Sampling, yaitu Teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan menggunakan kriteria – kriteria tertentu dimana peneliti menentukan sendiri sample yang akan diambil karena adanya pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi . Sampel diambil tidak secara acak, akan tetapi dengan ditentukan sendiri oleh peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipatif
peneliti ikut mengambil bagian dalam kehidupan pekerjaan dan peneliti sungguh – sungguh mengerjakan pekerjaan terkait dengan Efektivitas Kebijakan Pelayanan Online Bagi Nasabah PT Bank Mandiri Area Sukabumi.
2. Wawancara
Wawancara digunakan sebagai alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh. Teknik wawancara umumnya digunakan dalam penelitian kualitatif. Tujuan penggunaan wawancara dalam penelitian kualitatif ialah untuk memperoleh keterangan sebagai data yang selanjutnya akan diproses sebagai informasi.
3. Dokumentasi
Dokumen atau dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang.

Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, sketsa dan lain – lain.

Validasi Data

Penelitian ini validitas yang digunakan adalah uji kredibilitas, merupakan pengujian terhadap data yang telah dihasilkan selama proses penelitian. untuk menguji kredibilitas data yang digunakan yaitu dengan cara triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian dari berbagai sudut pandang. Beberapa jenis triangulasi diantaranya:

1. Triangulasi Teknik dilakukan dengan cara memeriksa data ke sumber data dengan tehnik yang berbeda. Contohnya data yang diperoleh dari hasil wawancara lalu dicek kembali menggunakan observasi atau dokumentasi. Apabila dengan ketiga tehnik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda – beda maka peneliti perlu melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semua benar akan tetapi sudut pandang dari berbagai sumber yang berbeda.
2. Triangulasi Sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut

pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

3. Triangulasi Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Analisis Data

Metode analisis data kualitatif adalah metode pengolahan data secara mendalam dengan data dari hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Kelebihan metode ini adalah kedalamandari hasil analisisnya.

Menurut Creswell, tahapan analisis data dapat dilakukan secara interaktif, yang berarti beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus selalu sesuai dengan susunan yang telah disajikan. Adapun detail langkah-langkah dalam analisis data menurut Creswell adalah sebagai berikut :

1. Langkah I. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Kegiatan ini dilakukan dengan menyusun transkripsi wawancara, men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Langkah II. Membaca keseluruhan data. Kegiatan ini dilakukan untuk membangun general sense atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Langkah III. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang penelitian, adanya beberapa fenomena masalah yang terjadi dalam implementasi pelayanan yang dilakukan secara online. Peneliti berusaha menelaah seberapa efektif pelayanan online menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi dilihat dari sudut pandang bank sebagai suatu organisasi yang menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau nasabah, dan dari sudut pandang nasabah yang menikmati fasilitas pelayanan online tersebut.

Efektivitas merupakan pokok utama untuk menyatakan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam menjalankan suatu program kegiatan yang akan dicapai yang tentunya sebelumnya telah direncanakan dengan tujuan mendapatkan hasil yang memuaskan. Menurut Sumaatmaja, (2006 :42) alat ukur efektifitas terletak pada waktu yang digunakan dalam pelaksanaan, tenaga yang melaksanakan dan hasil yang telah diperoleh. Pelayanan online menggunakan Livin' By Mandiri merupakan sebuah inovasi sebuah sistem pembayaran yang dilakukan secara online dengan bantuan sistem yang dimiliki oleh suatu bank dan disambungkan dengan bantuan perangkat smartphone yang dimiliki oleh nasabah. Tujuan adanya aplikasi ini untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Transformasi layanan

perbankan digital ini merupakan inisiatif strategis Bank Mandiri untuk menjadi salah satu Modern Digital Retail Bank dengan layanan yang adaptif terhadap kebiasaan baru nasabah dalam bertransaksi. Kini, layanan perbankan tak lagi terbatas pada fisik kantor bank, namun lebih pada konsep real time agar bisa diakses dan dimanfaatkan kapan saja dan dimana saja oleh nasabah melalui aplikasi dan platform digital.

Livin' By Mandiri merupakan aplikasi penyesuaian dari mandiri online Secara filosofis, nama Livin' by Mandiri mengandung makna kawan atau sahabat dekat yang dapat diandalkan untuk hidup yang lebih mudah dan bahagia. Adapun, warna biru pada penulisan melambangkan kepercayaan, keamanan, yang semakin melengkapi makna Livin' by Mandiri sebagai sahabat yang dapat diandalkan. Berikut merupakan tabel transformasi pelayanan transaksi secara online dari tahun ke tahun.

Bank Mandiri sudah memberikan pelayanan digital non tunai sejak tahun 1999 dengan penggunaan mesin ATM & EDC. Berlanjut transformasi ke mandiri SMS dan Call Center pada tahun 2002, ditahun berikutnya mandiri juga merilis Mandiri internet. Berlanjut ke tahun 2008 Bank Mandiri mengembangkan uang elektronik berbasis chip bernama E-Money dan uang Elektronik berbasis server bernama E – Cash. Seiring berkembangnya industri smartpone juga mendorong Bank Mandiri meluncurkan Mandiri Mobile di tahun 2010 dan akhirnya bertransformasi ke Mandiri Online di tahun 2017, sebagai layanan perbankan terintegrasi pada perangkat smartpone atau PC yang dapat diakses 24/7 melalui jaringan internet.

Tabel 1. Transformasi Transaksi Online

No. Tahun Transformasi Digital

1	1999	Mesin ATM & EDC
2	2002	SMS dan Call Center
3	2003	Mandiri Internet
4	2008	E- Money & E- Cash
5	2010	Mandiri Mobile
6	2017	Mandiri Online
7	2021	Livin' By Mandiri

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Online menggunakan aplikasi Livin' By Mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi telah menunjukkan kinerja yang cukup Efektif dalam menjalankan pelayanan online beberapa kegiatan yang terus dilakukan telah berjalan dengan baik dan efektif. Sesuai dengan kriteria teori yang digunakan oleh peneliti mengenai efektifitas menurut Sumaatmaja (2006 :42) yaitu:

Efektivitas waktu, Aplikasi Livin' By Mandiri merupakan transformasi dari mandiri online yang di kenalkan kepada seluruh masyarakat pada tanggal 02 oktober 2021 inovasi ini diluncurkan mengikat kebijakan pemerintah terhadap pembatasan aktivitas sosial akibat pandemi Covid -19. Sebagian besar nasabah sudah mengetahui aplikasi ini sejak adanya mandiri online akan tetapi nasabah lebih sering menggunakan aplikasi online tersebut pada saat sudah bertransformasi menjadi Livin' By Mandiri.

Efektivitas Tenaga, Seluruh pegawai ikut berpartisipasi dalam pengenalan dan penjelasan mengenai aplikasi Livin' By Mandiri. Selain mengarahkan dan mengedukasi nasabah yang datang ke kantor untuk bertransaksi secara online. Pegawai juga melakukan kegiatan seperti mendirikan open table di pusat perbelanjaan, pasar tradisional, mengunjungi instansi dan perusahaan untuk mengenalkan transaksi pelayanan secara online.

Aplikasi ini sudah efektif membantu nasabah dalam bertransaksi namun pada dasarnya nasabah lah yang dapat memilih untuk bertransaksi secara online maupun offline. Pengenalan dan penjelasan mengenai pelayanan online ini terus di sampaikan oleh petugas bank mandiri area sukabumi baik secara langsung maupun lewat sosial media. Seluruh nasabah juga sudah diarahkan untuk bertransaksi secara online oleh pegawai bank mandiri area sukabumi. Diharapkan nasabah mengikuti segala perkembangan kebijakan pelayanan yang telah ditetapkan agar nantinya tidak kesulitan dalam bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amirulloh, dkk. (2021). Panduan Ristik, Seminar, Komprehensif, Skripsi dan Publikasi Ilmiah (Pada Kurikulum MBKM). UMMIPress.
- Creswell, J. W. (2016). Research Design. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi keempat. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2011). Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2017). Manajemen

Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik. Gava Media Anggota IKAPI DIY.

- Ibrahim. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif). Alfabeta.
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Meleong, Lexy, J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mukarom, Zaenal, dkk. (2005). Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia.
- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Pranoto, Juni, dkk. (2011). Strategi Pembaharuan Administrasi dan Manajemen Publik. Alfabeta.
- Priansa, dkk. (2015). Manajemen Perkantoran (Efektif, Efisien, dan Profesional). Alfabeta.
- Setioyono, B. (2014). Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik Prinsip – Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini. CAPS.
- Strees, Richard, M. (1985). Organizational Effectivness A Behavioral View. Goodyear Publishing Company, Inc., Santa Monic.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Torang, S. (2016). Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, & Perbahan Organisasi). Alfabeta.
- ### **Jurnal :**
- Apriliani, Resti, dkk. (2022). Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Jurnal Ilmiah,

Vol. 06 No, 21–23.

Japami, W. & E. F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Keendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Ilmu Administrasi Publik, Vol 02. No, 78–80.

Koli, Abdur Rajab A, & Firdausi, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronika di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 8 No 04, 201–202.

DECISION
JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK
PRODI ADM.PUBLIK FISIP UNPAS