

PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENYELESAIKAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE BERMASALAH PADA BANK MUAMALAT KCP MOJOKERTO

Cetrin Andyah Pramesty, Nurul Fatma Hasan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
08040420107@student.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Pembukaan rekening online sudah menjadi hal yang mudah dilakukan di era modern ini. Saat ini setiap bank, baik bank konvensional maupun syariah telah dimudahkan dengan adanya pembukaan rekening online. Namun, ada juga yang mengalami masalah dalam pembukaan rekening online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengambilan keputusan Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam menyelesaikan pembukaan rekening online nasabah yang bermasalah. Hal-hal yang diuraikan meliputi faktor penyebab terjadinya pembukaan rekening online, mekanisme pengambilan keputusan pihak bank dalam menyelesaikan pembukaan rekening online yang bermasalah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mengatasi permasalahan dalam pembukaan rekening online nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto dengan meng-otorisasi akun nasabah melalui Supervisor Bank Muamalat KCP Mojokerto, Sebelum pembukaan rekening online, nasabah sebaiknya memperhatikan kondisi, baik smartphone yang digunakan ataupun data-data yang akan di daftarkan.

Kata Kunci: 3-5 kata ditulis dengan jenis huruf Times New Roman 10 pt, antara kata kunci dipisahkan oleh titik koma (;)Pembukaan Rekening; Keputusan; Online

PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang berbentuk konvensional dan syariah yang memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian suatu negara [1]. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang menjadi sarana bertransaksi di era globalisasi ini semakin memudahkan nasabah dengan munculnya teknologi baru ini karena efisiensi dan keakuratan informasi yang terkandung di dalamnya membuat masyarakat lebih nyaman dan sangat terbantu untuk beralih. dan menggunakan layanan dengan teknologi *fintech* ini. Perkembangan teknologi juga menjadi salah satu cara atau sarana bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana suatu bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa memiliki banyak nasabah yang membutuhkan dana yang akan digunakan untuk nasabah tersebut, baik konsumtif maupun untuk pengembangan usaha. Selain itu, bank juga memiliki nasabah yang menyalurkan dananya di bank dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau, bank juga harus memiliki integritas dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Oleh karena itu dengan diperolehnya kepuasan nasabah, maka secara tidak langsung bank juga akan mendapatkan umpan balik yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah. Loyalitas dapat terbentuk jika pelanggan merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diterima dan berniat melanjutkan hubungan, maka penerapan kualitas pelayanan yang baik akan dapat memuaskan pelanggan dan pada akhirnya akan membuat pelanggan menjadi loyal sehingga memiliki pelanggan yang loyal merupakan aset dan kunci keberhasilan suatu bank karena dapat meningkatkan keuntungan.

Persaingan dalam industri perbankan di Indonesia merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Sehingga setiap bank harus berusaha untuk bertahan dalam situasi persaingan, agar bank dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan yaitu dengan tetap memperoleh

keuntungan maka bank harus terus berusaha untuk mempertahankan nasabah melalui produk dan fasilitas yang diinginkan. nasabah.

Layanan berbasis *mobile banking* juga semakin diminati oleh nasabah karena memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan 24 jam sehari dengan biaya yang relatif lebih murah. Hal ini berdampak pada peningkatan jumlah nasabah dan pengguna *mobile banking*. *Mobile banking* sangat diminati karena memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi di bank dan nasabah tidak perlu membuang banyak waktu untuk melakukan transaksi karena transaksi dapat dilakukan dimana saja. Dengan membuka rekening secara online, calon nasabah dapat memotivasi orang lain untuk membuka rekening tabungannya sendiri. dan membuatnya mudah bagi mereka untuk melakukannya [2]. Pembukaan rekening online melalui *mobile banking* juga melalui proses yang lebih sederhana[3].

Oleh karena itu, industri perbankan semakin gencar menciptakan sebuah sistem yang menggabungkan teknologi informasi dengan keuangan. Perkembangan teknologi juga mempengaruhi segala aspek kegiatan di Bank Muamalat untuk mencapai targetnya. Salah satu caranya adalah dengan meng-*upgrade* sistem *mobile banking* lama dengan sistem yang lebih baru. Bank Muamalat resmi meluncurkan aplikasi *mobile banking* baru bernama Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) 14 November 2019 (Bank Muamalat diakses pada 27 Maret 2020). *Mobile banking* adalah layanan bank yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi melalui internet. Fasilitas *mobile banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat. Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh seluruh pengguna, baik nasabah maupun non nasabah [4]. Melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN juga dapat mengurangi jumlah antrian nasabah di kantor bank [5].

Mobile banking Muamalat DIN dirancang untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi *finansial* dan non *finansial* secara *real time*. Bank Muamalat menambah kebutuhan nasabah dengan memperbaharui sistem keamanan pada *mobile banking* sebelumnya dan menambah fitur-fitur

baru seperti pembukaan rekening secara online dan berbagai sistem pembayaran yang dapat diakses oleh nasabah. *Mobile banking* Muamalat DIN juga telah dilengkapi dengan fitur terbaru seperti *biometric login* dan *auto read One Time Password* (OTP) [6]. Oleh karena itu, dengan bertambahnya sistem *mobile banking* diharapkan nasabah tetap nyaman dan semakin terbantu dengan fitur-fitur yang telah mengalami perubahan dan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dari *fee based income* di Bank Muamalat [7].

Namun dari kelebihan yang telah dipaparkan pada uraian diatas, sering juga ditemui masalah pada pembukaan rekening online melalui *mobile banking* Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto. Masalah yang ditemukan yakni terjadi nomor rekening yang seringkali tidak dapat keluar pada pendaftaran online, lambatnya aplikasi, dsb. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana Bank Muamalat KCP Mojokerto mengatasi permasalahan pembukaan rekening online nasabahnya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari individu atau kelompok serta perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini untuk meneliti dan menemukan secara spesifik tentang keputusan dalam menyelesaikan pembukaan rekening online bermasalah pada Bank Muamalat KCP Mojokerto.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu: wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini digunakan teknik wawancara yang tak terstruktur, yaitu melakukan wawancara dengan membawa serentetan pertanyaan yang dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara. Metode wawancara atau interview digunakan untuk memperoleh data tentang pengambilan keputusan manajemen dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah dan data-data penunjang penelitian. Sedangkan observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses penyelesaian masalah yang ada pada obyek penelitian [8].

HASIL DAN PEMBAHASAN

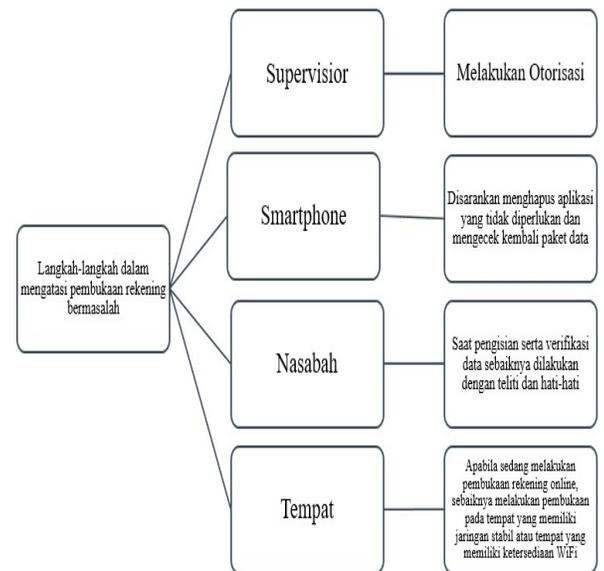
Apa hambatan yang dialami nasabah pada pembukaan rekening online melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN?

Dalam pembukaan rekening online, terdapat beberapa hambatan yang terjadi. Hambatan atau kendala dirasakan oleh nasabah saat sedang melakukan pembukaan rekening online melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Melalui wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN, diketahui kendala yang dirasakan berbeda-beda. Seperti halnya pada tempat pembukaan rekening online, terkadang tempat tersebut adalah tempat yang susah akan akses sinyal. Tak hanya itu, *smartphone* milik nasabah juga menjadi salah satu hambatan. Memori yang penuh menyebabkan pembukaan rekening menjadi lama dan terkadang sering error.

Ada juga ketika nasabah diminta verifikasi foto wajah, namun saat berfoto, wajah nasabah menjadi blur. Hal itu juga menjadi kendala pembukaan rekening online. Dari uraian tersebut diketahui bahwa ada beberapa kendala yang menyebabkan pembukaan rekening online bermasalah. Masalah yang biasa timbul adalah nomor rekening yang tidak muncul, sedangkan nasabah telah melakukan pendaftaran rekening melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Kendala tersebut sering diuluhkan oleh nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto yang melakukan pembukaan rekening diluar kantor. *Customer Service* Bank Muamalat KCP Mojokerto pun juga sering mendapat keluhan dari para nasabah yang datang ke kantor untuk menanyakan hal tersebut. *Relationship Manager* Bank Muamalat KCP Mojokerto mengatakan bahwa hal tersebut memang sering kali terjadi, namun nasabah diharapkan tidak khawatir dikarenakan pihak Bank Muamalat KCP Mojokerto akan senang hati membantu nasabah dalam pembukaan rekening online melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN hingga pembukaan rekening selesai serta nomor rekening telah muncul.

Bagaimana langkah-langkah yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam menangani masalah pembukaan rekening online pada aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN?

Untuk menjawab pertanyaan penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Mojokerto. Melalui hasil wawancara dengan pihak *Relationship Manager*, *Supervisor*, dan *Customer Service* di Bank Muamalat KCP Mojokerto, diketahui bahwa untuk mengatasi pembukaan rekening bermasalah. Langkah-langkah tersebut dapat dilihat melalui gambar berikut ini.



Gambar 1. Menunjukkan langkah-langkah yang diambil oleh pihak Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam mengatasi masalah pembukaan rekening online.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa berbagai masalah dalam pembukaan rekening online melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN dapat diatasi dengan baik. Pihak Bank Muamalat Mojokerto akan membantu dalam pembukaan rekening online dan apabila terjadi masalah, maka nasabah akan segera diarahkan oleh pihak Bank Muamalat KCP Mojokerto agar proses pembukaan rekening online berjalan lancar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka telah didapatkan kesimpulan bahwa permasalahan pembukaan rekening online dapat diatasi dengan baik oleh Bank Muamalat KCP Mojokerto. Nasabah akan diarahkan dengan baik saat melakukan pembukaan rekening online pada aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Sesuai dengan permasalahan, Bank Muamalat KCP Mojokerto

akan memberikan pelayanan terbaik mereka. Hambatan yang biasa muncul saat pembukaan rekening online berasal dari beberapa hal, seperti *smartphone* yang biasanya terlalu banyak aplikasi sehingga membuat lambat, sinyal yang buruk, foto nasabah yang blur, serta adanya data nasabah yang kurang valid. Bank Muamalat KCP Mojokerto telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, begitu juga saat mengatasi masalah pembukaan rekening online melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Melihat bagaimana tanggapnya Bank Muamalat KCP Mojokerto dalam mengatasi berbagai masalah membuat para nasabah dan calon nasabah menjadi tenang dan Bank Muamalat KCP Mojokerto telah berhasil mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Pertiwi, A. Brawijaya, and A. Dewi, "Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor," *Nisbah J. Perbank. Syariah*, vol. 7, no. 1, pp. 15–22, 2021, doi: 10.30997/jn.v6i2.1899.
- [2] L. Rahmadani and Z. Azmi, "Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai," *J. Sist. Informasi, Akunt. ...*, vol. 2, no. 2, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.adai.or.id/index.php/sintamai/article/view/362>
- [3] W. A. Bimo, "Prosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Bogor Pomad," *Monet. J. Keuang. dan Perbank.*, vol. 8, no. 2, p. 79, 2020, doi: 10.32832/moneter.v8i2.4820.
- [4] R. Nofari, "Implementasi Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh Proposal," 2020.
- [5] U. M. D. E. C. D. E. Los, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における
- 健康関連指標に関する共分散構造分析Title".
- [6] B. S. D. MUHAMMAD, "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN MOBILE BANKING MUMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA (Studi Pada Bank ...," vol. 09, no. 2, 2022, [Online]. Available: [http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/21410%0Ahttp://repository.radenintan.ac.id/21410/1/BAB I II V.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/21410%0Ahttp://repository.radenintan.ac.id/21410/1/BAB%20I%20II%20V.pdf)
- [7] T. Akhir and K. N. T, "Ir – perpustakaan universitas airangga," pp. 1–8, 2014.
- [8] R. dan Maryono, "Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Menyelesaikan Pembiayaan Bermasalah," pp. 189–206, 2015.