

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 2 Desember 2025

IMPLEMENTASI PENERAPAN APLIKASI **MOBILE BANKING BTN** DALAM MENDUKUNG TRANSAKSI NON-TUNAI NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG MEDAN

Historisman Zega¹, Jani Putri Nasrani Br Karo², Putri Damai Yanti Purba³, Particia Herpayanti Rajaguguk⁴, Nalom Siagian⁵

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: historismanz@gmail.com

Email: jani.karo@studentuhn.ac.id; putri.damai@studentuhn.ac.id; patricia.herpayanti@uhn.ac.id; nalom.siagian@uhn.ac.id

ABSTRAK

During the internship at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, the author gained experience in understanding the working world, especially in the field of business administration. During the internship, the author carried out various activities such as entering customer data, ensuring the completeness of archive documents, writing credit agreement numbers (PK), deeds of sale and purchase (AJB), certificates, building permits (IMB), power of attorney for encumbrance rights (SKMHT), deeds of encumbrance rights (APHT), and certificates of encumbrance rights (SHT), fire insurance policies, and notary names on document envelopes, compiling and storing Customer Information Files (CIF), Recap daily m-banking data, check the completeness of the People's Business Credit (KUR) application documents of customers, participate in field surveys of the business locations of prospective People's Business Credit (KUR) customers, assist in filling out the OTS form or the results of interviews with prospective People's Business Credit (KUR) customers. The author is familiar with the procedures for customer data entry, customer account opening, and the application and granting of People's Business Credit (KUR). This experience has helped improve the author's skills, particularly in the fields of business administration, responsibility, and adaptability in a professional environment. From the author's observations, the implementation of mobile banking at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk has been running well, although there are still many obstacles in using the BTN Mobile application, including limited digital literacy among certain groups and technical obstacles such as internet network disruptions or system errors in the application.

Keywords: Application Implementation, Non-Cash Transactions, Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Medan Branch.

ABSTRAK

Selama pelaksanaan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Penulis mendapatkan pengalaman dalam memahami sesuatu dalam dunia kerja, khusunya pada jurusan administrasi bisni. Selama melaksanakan magang, penulis melakukan berbagai kegiatan selama magang seperti Melakukan entri data nasabah, memastikan kelengkapan dokumen arsip, Menulis nomor perjanjian kredit (PK), Akta jual beli (AJB), Sertifikat, Izin mendirikan bangunan (IMB), surat kuasa membebankan hak tanggungan (SKMHT), akta pemberian hak tanggungan (APHT), dan sertifikat hak tanggungan (SHT), Polis asuransi kebakaran, dan nama notaris pada amplop dokumen pokok, Menyusun dan menyimpan Customer Information File (CIF), Melakukan rekap data m-banking harian, Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen pengajuan Kredit usaha rakyat (KUR) nasabah, ikut serta dalam survei lapangan tempat usaha calon nasabah Kredit usaha rakyat (KUR), membantu pengisian formular OTS atau hasil wawancara calon nasabah Kredit usaha rakyat (KUR). penulis mengetahui prosedur-prosedur dalam proses Entri data nasabah, proses pembukaan rekening nasabah, dan proses pengajuan dan pemberian kredit usaha rakyat (KUR). Pengalaman ini membantu meningkatkan keterampilan penulis khususnya dalam jurusan administrasi bisnis, tanggungjawab, serta kemampuan adaptasi dalam lingkungan profesional. Dari hasil pengamatan penulis terhadap Implementasi penerapan mobile banking di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sudah berjalan dengan baik walaupun masih ditemukan banyak kendala dalam penggunaan aplikasi BTN Mobile tersebut diantaranya

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

360

Indexed



SINTA 5

PKP INDEX



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 2 Desember 2025

adalah,keterbatasan literasi digital dikalangan tertentu,serta kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau system error pada aplikasi.

Kata kunci: Implementasi Aplikasi, Transaksi Non-Tunai, Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Medan

PENDAHULUAN

Kegiatan Magang merupakan kegiatan akademik yang berorientasi pada bentuk pembelajaran mahasiswa sebagai realisasi untuk melihat secara nyata bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya. Kegiatan magang ini diharapkan agar dapat mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman mahasiswa yang sejalan dengan perkembangan teknologi dunia yang semakin pesat dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi katalisator utama yang menciptakan disruptif fundamental dalam industri perbankan global. Di era digital saat ini, tuntutan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja semakin meningkat. Respon terhadap fenomena ini adalah masifnya transformasi digital di sektor perbankan. Di Indonesia, tren ini sejalan dengan inisiatif Bank Indonesia dalam mendorong Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), yang bertujuan untuk membentuk ekosistem pembayaran yang lebih efisien, aman, dan inklusif mempromosikan transaksi non-tunai.

Sejalan dengan agenda nasional tersebut, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (BTN), sebagai bank BUMN yang fokus pada pembiayaan perumahan, telah mengambil langkah strategis melalui inisiatif transformasi digital, salah satunya dengan menghadirkan dan mengoptimalkan aplikasi *Mobile Banking* BTN. Implementasi teknologi finansial (*fintech*) seperti *mobile banking* ini menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai jembatan utama yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara cepat dan efisien tanpa perlu hadir secara fisik ke kantor bank(Agung Nugraha, 2024) . Peran aplikasi *mobile banking* BTN menjadi krusial, tidak hanya untuk mendukung bisnis inti KPR, tetapi juga dalam memfasilitasi berbagai jenis transaksi non-tunai, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional bank dan pengalaman nasabah.

Layanan *mobile banking* telah menjadi solusi mutlak, keberhasilannya dalam mendukung transaksi non-tunai sangat bergantung pada implementasi di tingkat operasional dan adopsi oleh nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*The Easy to Use*), kemanfaatan (*Usefull*), dan kredibilitas aplikasi merupakan faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kecenderungan nasabah untuk menggunakan transaksi non-tunai melalui *mobile banking* (Sani & Siregar, 2019.). Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana implementasi teknis dan layanan pendukung aplikasi *Mobile Banking* BTN berjalan di Kantor Cabang yang berhadapan langsung dengan nasabah.

Bank BTN Cabang Medan, sebagai salah satu pusat layanan perbankan di Sumatera Utara, implementasi aplikasi *mobile banking* harus dianalisis secara mendalam. Apakah fitur-fitur yang disediakan, seperti *QRIS* dan layanan nasabah lainnya, sudah berjalan efektif dan mampu menjawab kebutuhan nasabah Cabang Medan dalam bertransaksi non-tunai? Analisis di tingkat cabang menjadi penting untuk mengidentifikasi potensi kendala, seperti masalah teknis pada aplikasi, atau isu yang berkaitan dengan kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Laporan ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif implementasi penerapan aplikasi *Mobile Banking* BTN dan bagaimana peranannya secara nyata dalam meningkatkan volume dan nilai transaksi non-tunai nasabah di lingkungan operasional Bank BTN Cabang Medan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi pihak Bank BTN dalam upaya berkelanjutan meningkatkan layanan digital mereka.

METODE

Waktu pelaksanaan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero)tbk dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2025 – 12 September 2025, dengan jam kerja dimulai dari pukul 08.00 s.d 17.30 WIB, masa magang dalam satu minggu ada 5 hari masa kerja yaitu dari hari Senin sampai Jumat selama 42 Hari kerja. Pelaksanaan kegiatan praktek magang ini dilaksanakan di PT.Bank Tabungan Negara (Persero)tbk. Di jalan Pemuda No.10 A, A U R, Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

361

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 2 Desember 2025

Utara 20151. Oleh mahasiswa prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen. Selama melakukan kegiatan magang di kantor PT.Bank Tabungan Negara (Persero)tbk, penulis ditempatkan pada bagian Divisi Loan Document, Divisi Layanan, dan Divisi SCPU. Tugas utama dalam bagian ini adalah Memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional perusahaan berjalan sesuai hukum dan peraturan yang berlaku, membantu penyusunan serta pemeriksaan dokumen, dan pengarsipan dokumen.

PEMBAHASAN

Pada hari pertama melaksanakan kegiatan magang Senin, 28 Juli 2025, penulis diberikan gambaran umum dan arahan mengenai tugas-tugas dan pekerjaan yang akan dipraktikkan selama Kegiatan magang akan berlangsung, pengenalan dengan karyawan pada divisi-divisi lain beserta dengan pembimbing saat magang. Ketika melaksanakan magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero)tbk, berikut beberapa gambaran umum mengenai tugas-tugas yang penulis kerjakan selama 42 hari melaksanakan magang.

Divisi Loan Document: (1) Merapikan sekaligus memastikan kelengkapan dokumen arsip di setiap dokumen yang ada seperti Perjanjian Kredit (PK), Akta pengakuan hutang dan kuasa menjual, akta jual beli (AJB), sertifikat, izin mendirikan bangunan (IMB), surat kuasa membebankan hak tanggungan (SKMHT), akta pemberian hak tanggungan (APHT), dan sertifikat hak tanggungan (SHT).(2) Melakukan entri data nasabah baru kedalam sistem PT.Bank Tabungan Negara (Persero)tbk, yang di mulai dari nomor perjanjian kredit, nama debitur, Alamat debitur, Alamat agunan, dan nomor SK izin mendirikan bangunan.(3) Menulis nomor perjanjian kredit (PK), Akta jual beli (AJB), Sertifikat, Izin mendirikan bangunan (IMB), surat kuasa membebankan hak tanggungan (SKMHT), akta pemberian hak tanggungan (APHT), dan sertifikat hak tanggungan (SHT), Polis asuransi kebakaran, dan nama notaris pada amplop dokumen pokok.(4) Melakukan pengumpulan amplop dokumen yang di perlukan untuk kegiatan stockopname, sekaligus mendata kelengkapan dokumen yang ada di dalam amplop tersebut.

Divisi Layanan: (1) Menyusun dan menyimpan Customer Information File (CIF) nasabah yang berupa berkas lengkap nasabah seperti nama, alamat, dan nomor identitas. (2) Membantu pengenalan, aktivasi dan melakukan proses entry data ketika registrasi m-bangking nasabah. (3) Melakukan rekap data m-banking harian yang dimulai dari registrasi, aktivasi dan kendala yang terjadi.(4) Melakukan pengecekan ulang dokumen nasabah serta melakukan penyesuaian terhadap data nasabah yang ada di dalam sistem perbankan.

Divisi Sme & credit program unit: (1) Ikut serta melakukan survei lapangan sekaligus melakukan wawancara terhadap nasabah kredit usaha rakyat (KUR). (2) Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen pengajuan Kredit usaha rakyat (KUR) nasabah. (3) Melakukan input data debitur ke dalam sistem perbankan. (4) Membantu serta ikut serta dalam memberikan penjelasan terkait Kredit usaha rakyat (KUR) beserta syarat-syarat yang harus di penuhi oleh nasabah. (5) ikut serta dalam survey lapangan tempat usaha calon nasabah Kredit usaha rakyat (KUR). (6) membantu pengisian formular OTS atau hasil wawancara calon nasabah Kredit usaha rakyat (KUR).



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan pelaksanaan Magang



Gambar 2. Dokumentasi kegiatan pelaksanaan Magang

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com // admin@lkispol.or.id

362

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX

OneSearch



Gambar 3. Dokumentasi kegiatan pelaksanaan Magang



Gambar 4. Dokumentasi kegiatan pelaksanaan Magang



Gambar 5. Dokumentasi kegiatan pelaksanaan Magang



Gambar 6. Dokumentasi kegiatan pelaksanaan Magang

Manfaat *bale by BTN* bagi nasabah

Bale by BTN memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi nasabah, baik individu maupun bisnis, dengan menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam mengelola keuangan serta memenuhi berbagai kebutuhan digital. Salah satu keunggulan utama adalah kemudahan transaksi yang terintegrasi. Nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan dalam satu aplikasi tunggal, termasuk transaksi harian seperti transfer dana (termasuk fitur BI-FAST yang lebih hemat dan cepat), pembayaran tagihan (listrik, PDAM, BPJS), dan pembelian produk digital seperti pulsa dan token listrik. Aplikasi ini juga memungkinkan nasabah untuk melakukan *topup e-wallet* dengan mudah, menjadikan *bale by BTN* menjadi solusi praktis yang tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu

Aplikasi *bale by BTN* juga menawarkan fitur-fitur yang dirancang untuk memperkaya pengalaman nasabah. Nasabah dapat mengakses beragam produk investasi digitall, seperti *e-deposito* dan surat berharga negara (SBN), yang memberikan opsi diversifikasi keuangan. Aplikasi *bale by BTN* juga membantu nasabah bisnis karena aplikasi ini menyediakan layanan Bale bisnis dan Bale solusi yang memfasilitasi transaksi dalam jumlah besar (*bulk transfer*) dan pengelolaan keuangan yang lebih terstruktur. Dengan fitur-fitur ini, *Bale by BTN* tidak hanya mempermudah urusan finansial, tetapi juga meningkatkan keamanan transaksi nasabah melalui metode otentikasi seperti *soft token*.

Peran Mobile Banking dalam Mewujudkan Cashless Society

Peran paling mendasar dari *bale by BTN* adalah menghilangkan ketergantungan pada uang tunai. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran tagihan listrik, air, BPJS, hingga pembelian pulsa, langsung dari genggaman tangan mereka. Kemudahan ini secara signifikan mengurangi kebutuhan untuk menarik uang tunai di ATM atau membawa uang fisik dalam jumlah besar, yang sering kali merepotkan dan berisiko. Lebih lanjut, fitur-fitur seperti *BI-Fast*

memungkinkan transfer dana antarbank yang cepat dan hemat biaya, mendorong lebih banyak transaksi digital dari pada transfer.

Aplikasi bale by BTN berkontribusi pada penciptaan masyarakat tanpa uang tunai secara lebih luas. Aplikasi ini tidak hanya melayani transaksi perbankan, tetapi juga terhubung dengan berbagai layanan gaya hidup, termasuk *e-commerce*, pengisian saldo *e-wallet*, dan bahkan pengajuan KPR secara daring. Hal ini memungkinkan nasabah untuk melakukan hampir semua aktivitas ekonomi mereka secara digital, dari belanja kebutuhan sehari-hari hingga investasi. Peran ini sejalan dengan visi pemerintah dan Bank Indonesia melalui Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) untuk menciptakan sistem pembayaran yang modern, efisien, dan inklusif (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Fitur-fitur Utama Aplikasi BTN Mobile

Aplikasi *bale* by BTN merupakan wujud transformasi digital dari Bank BTN yang tidak hanya berfungsi sebagai layanan perbankan seluler biasa, tetapi juga sebagai sebuah "superapp" yang menggabungkan berbagai layanan finansial dan gaya hidup dalam satu platform terintegrasi. Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai fitur-fitur utama *bale* by BTN. Layanan perbankan inti: (1) Buka Rekening Online, (2) Transfer Dana, (3) Pembayaran dan Pembelian, (4) Tarik & Setor Tunai Tanpa Kartu. Fitur Keuangan dan Gaya Hidup: (1) *Cashflow Tracker*, (2) *Split Bill*, (3) Investasi Reksadana, (4) Fitur *Lifestyle*. Integrasi dan Ekosistem BTN: (1) Ekosistem BTN Terintegrasi, (2) *Single Sign On* (SSO), (3) *balé Space*.

Cara BTN Cabang Medan Mempromosikan *bale* by BTN

Strategi promosi yang digunakan untuk aplikasi *bale* by BTN terbilang komprehensif, menggabungkan pendekatan digital dan kolaborasi strategis untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan yang sudah ada. BTN secara agresif menggunakan pendekatan berbasis *cashback* dan diskon untuk mendorong penggunaan *bale* by BTN. Berbagai program promosi ditawarkan, seperti cashback untuk transaksi melalui fitur *QRIS*, potongan harga untuk pembelian pulsa, dan penawaran khusus di berbagai *merchant* yang bekerja sama. Selain itu, ada program khusus bagi pengguna baru yang membuka rekening online melalui aplikasi, mereka akan mendapatkan *cashback* atau *e-voucher* setelah melakukan aktivasi dan transaksi pertama. Promosi ini juga didukung oleh program loyalitas *bale* point, dimana nasabah mendapatkan poin di setiap transaksi yang dapat ditukar dengan beragam hadiah dan diskon.

Pelopor sekaligus bank yang berfokus pada perumahan, BTN memanfaatkan ekosistemnya untuk mempromosikan *bale* by BTN. Aplikasi ini diposisikan sebagai jembatan yang menghubungkan nasabah dengan layanan property, seperti BTN property, yang memungkinkan nasabah mencari hunian dan mengajukan KPR secara online. Strategi ini diperkuat melalui kemitraan dengan pengembang property, yang memperromosikan aplikasi sebagai bagian dari paket layanan pembelian rumah. Diluar sektor property, BTN juga berkolaborasi dengan *e-commerce* dan platform digital lainnya, serta sering menjadi sponsor acara besar seperti konser dan festival untuk memperluas jangkauan promosi ke Millenial dan gen Z.

BTN juga menggunakan saluran komunikasi digital untuk mengedukasi Masyarakat tentang keunggulan *bale* by BTN. Melalui media sosial, seperti youtube dan Instagram, bank BTN secara rutin mempublikasikan video dan konten informatif yang menjelaskan fitur-fitur aplikasi secara rinci, seperti menggunakan *cashflow tracker*, *split bill*, hingga investasi reksadana. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital, sejalan dengan visi BTN untuk menciptakan Masyarakat yang lebih terliterate secara finansial dan nyaman dalam bertransaksi secara digital.

Keunggulan dan Kekurangan BTN Mobile

Keunggulan *bale* by BTN

1. Kemudahan dan Kelengkapan Fitur

Aplikasi ini menyediakan beragam fitur yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, baik finansial maupun non-finansial. Fitur-fitur ini mencakup pembayaran, pembelian, transfer, serta pencatatan keuangan pribadi (*cashflow tracker*). Keberadaan fitur-fitur yang lengkap dan mudah

digunakan ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, seperti yang dijelaskan dalam penelitian tentang kualitas *mobile banking*.

2. Integrasi dengan Ekosistem Perumahan

Aplikasi bale by BTN menjadi *super app* bank perumahan terbesar di Indonesia, balé by BTN terintegrasi dengan ekosistem perumahan BTN. Fitur balé properti memungkinkan nasabah untuk mencari, mengajukan, dan memantau KPR secara online. Ini adalah keunggulan unik yang membedakan balé by BTN dari aplikasi perbankan lain.

3. Keamanan Transaksi

Keamanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Balé by BTN dilengkapi dengan fitur keamanan seperti *user identification/user ID* dan sistem pengamanan lainnya untuk melindungi data dan transaksi nasabah(Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

4. Promosi dan Penawaran Menarik

Untuk mendorong penggunaan, BTN secara rutin menawarkan berbagai promosi, seperti program *cashback* untuk transaksi *QRIS* di merchant tertentu, diskon, dan program loyalitas balé Poin.

Kekurangan bale by BTN

1. Gangguan Teknis atau Kinerja Aplikasi

Aplikasi balé by BTN rentan mengalami masalah teknis. Beberapa keluhan pengguna yang umum ditemui, meskipun tidak spesifik untuk balé by BTN, adalah aplikasi yang tiba-tiba berhenti (*force close*), sulit diakses saat sinyal internet kurang stabil, atau proses transaksi yang memakan waktu. Isu-isu ini dapat memengaruhi pengalaman pengguna, terutama saat mereka membutuhkan layanan yang cepat dan efisien.

2. Masalah Lupa Kata Sandi/PIN

Proses pemulihan akun bagi nasabah yang lupa kata sandi, PIN, atau username terkadang masih memerlukan verifikasi lebih lanjut melalui *call center* atau kunjungan ke kantor cabang. Meskipun ini merupakan langkah keamanan, bagi sebagian pengguna, proses ini bisa dianggap kurang praktis dan menyulitkan.

3. Ketersediaan Fitur yang Terus Berkembang

Aplikasi balé by BTN berupaya menjadi "*Super App*" dengan berbagai fitur, pengembangan fitur baru dan pembaruan aplikasi secara berkala juga dapat menimbulkan tantangan bagi nasabah. Mungkin ada fitur yang belum sepenuhnya stabil atau nasabah membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan perubahan antarmuka, hal ini sering menjadi tantangan bagi setiap bank yang meluncurkan aplikasi baru seperti dijelaskan dalam beberapa studi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang dan analisis terhadap implementasi aplikasi BTN *Mobile* atau yang sering dikenal dengan bale by BTN di Bank BTN Cabang Medan,dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *Mobile Banking* telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung peningkatan transaksi non-tunai nasabah.Aplikasi BTN *Mobile* mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai jenis transaksi,seperti transfer antar Bank,pembayaran tagihan,pembelian pulsa,hingga pengecekan saldo,tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.Hal ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku nasabah dari transaksi konvensional berbasis tunai menuju transaksi digital yang lebih cepat,efisien,dan praktis.

Implementasi BTN Mobile juga berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan di Bank BTN Cabang Medan.Dengan semakin banyak nasabah yang memanfaatkan layanan digital,beban operasional di *front office* dapat berkurang sehingga pelayanan tatap muka lebih difokuskan pada transaksi kompleks atau konsultasi produk perbankan lainnya.Selain itu,penggunaan BTN Mobile sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mendorong gerakan *Cashless Society* serta mendukung perbaikan keuangan di Indonesia.

Nasabah Bank BTN masih menemukan banyak kendala dalam penggunaan aplikasi BTN Mobile tersebut diantaranya adalah,keterbatasan literasi digital dikalangan tertentu,serta kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau *system error* pada aplikasi. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 2 Desember 2025

keberhasilan implementasi aplikasi Mobile Banking tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi,tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia,infrastruktur pendukung,serta strategi sosialisasi yang berkelanjutan.

REFERENSI

- Agung Nugraha. (2024). Analisis Pemanfaatan Financial Teknologi (BTN Mobile) Pada Bank BTN Syariah (Bank BTN KC Syariah Medan). *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(1), 199–207. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v2i1.904>
- Fazira, E., & Hapsari, D. I. (2023.). *Penerapan Internet Banking Dan Mobile Banking Pada Kinerja Keuangan Bank Umum Konvensional DiIndonesia* (Vol. 8). www.ojk.go.id
- Ferdi, N., Pranata, D., Gede, L., & Dewi, K. (2017). *PENGARUH MOBILE BANKING BANK NEGARA INDONESIA TERHADAP FEE BASED INCOME*. <https://doi.org/10.23887/jippg.v3i2>
- Henry, *, Paniroi, F., Fransisko Paniroi, H., Hardiyanti, E., Dewi, K., Irsad, M., Pelita Bangsa, U., Kondangjaya, A.; Karawang Timur, K., Karawang, K., & Barat, J. (2024.). *M-banking: Salah Satu Layanan Jasa Bank Yang Menjadi Faktor Penting Dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah*.
- Iqbal, J., & Isroq Urrahmah, dan. (2021). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING. In *Global Financial Accounting Journal* (Vol. 05, Issue 02).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Rizieq, M. (2024). TRANSFORMASI LAYANAN PERBANKAN: DARI ANTRIAN PANJANG MENUJU BANKING IN YOUR POCKET. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(6), 291–299. <https://doi.org/10.61722/jmia.v1i6.2972>
- Sani, M. I., & Siregar, S. (2019.). *Faktor-Faktor Mempengaruhi Transaksi Non Tunai Mobile Banking di Bank Muamalat Medan*.
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023.). PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA, LAYANAN PERBANKAN DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEKANBARU SUDIRMAN. In *Jurnal Akuntansi AKTIVA* (Vol. 4, Issue 2).

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

366

Indexed

SINTA 5



PKP|INDEX



OneSearch