

## ABSTRACT

Offering companies or customers with financial services means that banks should at least be familiar with critical success factors for the service to be well accepted. Banking mobile currently offered by BNI is still only for limited activities, such as balance report, fund transfer, ATM and branch office location information. The mobile services in future time should be enhanced into m-payment that highly mobilized, fast moving, flexible business communities want. Features enhancement for customer's m-payment is the next agenda of Bank BNI, such as payment for credit card, insurance, phone bill, post paid cell phone, cell phone voucher reload, stock trading, and mutual funds.

The purpose of this research is to examine the extend of BNI's m-banking (m-payment) and critical factors, which the bank should be aware of, in the implementation of m-banking (m-payment) services. There are four facets in developing m-banking (m-payment) the author develop by case study methods. The four are customers, business requirements, securities, and technical issues. For customers, m-banking (m-payment) should be fast, simple, easy, acceptable, accurate, low price, and assured secrecy. For business requirement, the service should have appropriate scalability and coverage, good service and customer relation, restricted transaction risk, multi channel access support, interbank service support, and manageable. Securities include assured confidentiality, authenticity, integrity, and non repudiation. Technical issues consist of interoperability, standardization, and independent technology.

The results of this research are recommendations for BNI that should be carefully considered before implementing the m-banking service enhancement into m-payment. The success of m-banking implementation is depending on knowledge factors of customer characteristic and business requirement like service quality and marketing. The existed technology is an improvement driver; banks should keep their innovation and consistently offer high quality services to their customers.

**Keywords:** mobile banking, mobile payment, critical success factors.



## INTISARI

Dalam menawarkan suatu layanan perbankan kepada perusahaan atau nasabah, Institusi perbankan setidaknya mengetahui faktor-faktor sukses agar layanan tersebut dapat diterima dengan baik. Layanan mobile banking yang ditawarkan BNI saat ini sebatas keperluan penggunaan aktivitas perbankan seperti informasi saldo, transfer dana, informasi lokasi ATM dan kantor cabang BNI. Kedepannya perlu dikembangkan sebagai suatu layanan m-payment (pembayaran bergerak) yang menjadi kebutuhan masyarakat bisnis yang memiliki mobilitas tinggi, serba cepat dan fleksibel. Meningkatkan fitur-fitur layanan yang dapat digunakan sebagai m-payment bagi nasabah merupakan agenda kedepan bagi Bank BNI. Fitur-fitur itu akan meliputi pembayaran (payment) seperti pembayaran tagihan kartu kredit, asuransi, bayar tagihan telepon dan ponsel pasca bayar, Otodebet, Isi ulang pulsa, sampai ke jual beli saham dan reksadana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana layanan m-banking(m-payment) BNI. *Critical success factors* apa saja yang harus diperhatikan dalam mengimplemmentasikan sebuah layanan m-banking (m-payment). Penulis mengembangkan ada empat empat aspek yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan layanan m-banking (m-payment) yang dilakukan dengan metode studi kasus. Keempat aspek itu adalah aspek nasabah (*customer*), prasyarat bisnis, keamanan (*security*) dan isu-isu teknis. Dalam aspek nasabah, perlu diperhatikan bahwa layanan m-banking (m-payment) haruslah cepat (*speed*), mudah digunakan dan dapat diterima (*ease of use and acceptability*), akurat (*accuracy*), biaya/harga yang rendah (*expecnses/price*) dan menjamin kerahasiaan (*privacy*). Sementara disisi bank (prasyarat bisnis) layana yang ada hendaknya memiliki skalabilitas dan jangkauan yang baik (*scability & coverage*), layanan dan membina hubungan dengan nasabah (*service and relationship with their customer*), pengendalian terhadap resiko transaksi (*Control of transaction risk*), mendukung terhadap *multi channel access* (*Support other multi channel access*), mendukung terhadap layanan antar bank lain (*Support of other banks/payments schemes*), Terkelola (*Manageable*). Sementara itu, aspek keamanan harus diperhatikan khususnya terhadap; *Confidentiality/Privacy, Authenticity, Integrity dan Non-repudiation*. Terakhir adalah isu-isu teknis yang harus diperhatikan meliputi; *Interoperability, Standardisasi dan teknologi yang independent*.

Hasil akhir dari pengamatan ini berupa rekomendasi bagi BNI yang harus menjadi pertimbangan sebelum mengembangkan layanan m-banking menjadi m-payment. Sukses tidaknya suatu implementasi dari layanan m-banking sangat ditentukan oleh faktor-faktor pengetahuan terhadap karakteristik nasabah dan prasyarat bisnis seperti kualitas layanan dan pemasaran. Teknologi yang ada merupakan penunjang untuk peningkatan tersebut. Sehingga bank harus terus menerus berinovasi dan konsisten menawarkan layanan yang prima kepada nasabahnya.

Kata kunci: *mobile banking, mobile payment, critical success factors.*