



## INTISARI

*Mobile Banking* merupakan salah satu layanan berbasis digital yang disediakan oleh BNI untuk memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi. BNI Mobile Banking merupakan *channel* transaksional yang dapat digunakan nasabah dalam bertransaksi transfer, pembayaran dan pembelian melalui aplikasi *mobile banking* yang dapat diakses oleh telepon pintar berbasis Android dan iOS. BNI terus berinovasi untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah melalui layanan digital khususnya BNI Mobile Banking. Meskipun jenis layanan BNI Mobile Banking terus dikembangkan, nasabah BNI bahkan belum sepenuhnya terbiasa bertransaksi dengan menggunakan BNI Mobile Banking untuk transaksi finansial sehari – harinya. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk menganalisis pengalaman nasabah dalam penggunaan BNI Mobile Banking untuk mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan pengguna belum optimal menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan menggunakan hasil wawancara sebagai data primer. Wawancara seperti ini memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para informan. Penulis melakukan wawancara kepada informan yaitu Nasabah BNI yang telah terdaftar aplikasi *mobile banking* dan mempunyai aplikasi BNI Mobile Banking minimal 1 (satu) tahun. Total informan yang diwawancarai adalah sebanyak 10 (sepuluh) informan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa pengguna belum optimal menggunakan BNI Mobile Banking karena pengguna membutuhkan aplikasi yang handal dan cepat, aplikasi yang mempunyai fitur unggulan dan dapat terintegrasi dengan layanan produk BNI lainnya, serta adanya pemikiran pengguna bahwa penggunaan BNI Mobile Banking hanya untuk layanan produk BNI saja. Faktor tersebut disebabkan karena aplikasi yang sering mengalami *timeout* atau *loading* lama serta eror pada saat login atau sedang melakukan proses transaksi, aplikasi tidak praktis dan kurang *user friendly*, fitur dan tahapan *sub menu* yang terdapat di aplikasi BNI Mobile Banking dirasa pengguna masih belum simple dan sering terjadi transaksi gagal.

Kata Kunci: Mobile Banking, Perilaku Konsumen, Pengalaman Pelanggan



## ***ABSTRACT***

*Mobile Banking* is one of the digital-based services provided by BNI to make it easy for customers to make transactions. BNI Mobile Banking is a channel transactional that customers can use in transfer, payment, and purchase transactions through application *mobile banking* that can be accessed by smartphones based on Android and iOS. BNI continues to innovate to meet customer needs through digital services, especially BNI Mobile Banking. Although the types of BNI Mobile Banking services continue to be developed, BNI customers are not even fully accustomed to transacting using BNI Mobile Banking for daily financial transactions. This makes the author interested in analysing customer experience in using BNI Mobile Banking to determine the factors that cause users to not optimally use the BNI Mobile Banking application.

This research was conducted with a qualitative method approach using the results of interviews as primary data. This kind of interview requires generally unstructured and open-ended questions designed to elicit views and opinions of informants. The author conducts interviews with informants, namely BNI customers who have registered with the Mobile Banking application and have the BNI Mobile Banking application for at least 1 (one) year. The total number of informants interviewed was 10 (ten) informants.

The results of this study found that users have not optimally used BNI Mobile Banking because users need applications that are reliable and fast, applications that have excellent features and can be integrated with other BNI product services, as well as users' thoughts that the use of BNI Mobile Banking is only for BNI product services. This factor is due to applications that often experience timeouts or long loading and errors when logging in or in a transaction process, applications are impractical and less user friendly, the features and stages *sub-menu* contained in the BNI Mobile Banking application are felt by users are still not simple and frequent. a failed transaction occurred.

**Keywords:** *Mobile Banking, Consumer Behaviour, Customer Experience*