



# Peran Dan Manfaat Mobile Banking Dalam Mengurangi Antrian Nasabah: Tinjauan Aspek Manajemen Operasional Bank XYZ

Gian Rijaldi<sup>1\*</sup>, Novia Sari Dewi<sup>2</sup>, Fathul Arifin<sup>3</sup>, Tri Ngudi Wiyatno<sup>4</sup>, Sunita Dasman<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pelita Bangsa; Bekasi, Jawa Barat; e-mail : [gianrijaldiofc@gmail.com](mailto:gianrijaldiofc@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Pelita Bangsa; Bekasi, Jawa Barat; e-mail : [noviasd80@gmail.com](mailto:noviasd80@gmail.com)

<sup>3</sup> Universitas Pelita Bangsa; Bekasi, Jawa Barat; e-mail : [fathularifin@indraprasta.co.id](mailto:fathularifin@indraprasta.co.id)

<sup>4</sup> Universitas Pelita Bangsa; Bekasi, Jawa Barat; e-mail : [tringudi@pelitabangsa.ac.id](mailto:tringudi@pelitabangsa.ac.id)

<sup>5</sup> Universitas Pelita Bangsa; Bekasi, Jawa Barat; e-mail : [sunita.dasman@pelitabangsa.co.id](mailto:sunita.dasman@pelitabangsa.co.id)

\* Corresponding Author : Gian Rijaldi

**Abstract:** This study aims to analyze the role and benefits of mobile banking in reducing customer queues from an operational management perspective at Bank XYZ. The research employed a qualitative approach using interviews and descriptive techniques. The results indicated that six frontliners agreed mobile banking effectively reduces queue volume. This is supported by the increasing number of users utilizing the application for various transactions such as fund transfers, cash withdrawals, and bill payments. Additional benefits include improved employee efficiency and reduced operational costs. For customers, mobile banking offers convenience by allowing transactions anytime and anywhere without visiting a bank branch.

**Keywords:** Roles and Benefits, mobile banking, operational management

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan manfaat mobile banking dalam mengurangi antrian nasabah dari perspektif manajemen operasional pada Bank XYZ. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode wawancara dan teknik deskriptif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa enam frontliner menyatakan mobile banking efektif dalam menurunkan volume antrian. Hal ini didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna mobile banking yang memanfaatkan aplikasi untuk berbagai transaksi seperti transfer dana, penarikan tunai, dan pembayaran. Manfaat lainnya adalah peningkatan efisiensi kerja karyawan serta penghematan biaya operasional. Bagi nasabah, mobile banking memberikan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang.

**Kata kunci:** Peran dan Manfaat, Mobile Banking, Manajemen Operasional

Received: 29 April 2025

Revised: 9 May 2025

Accepted: 27 June 2025

Published: 30 June 2025

Curr. Ver.: 30 June 2025



Copyright: © 2025 by the authors.

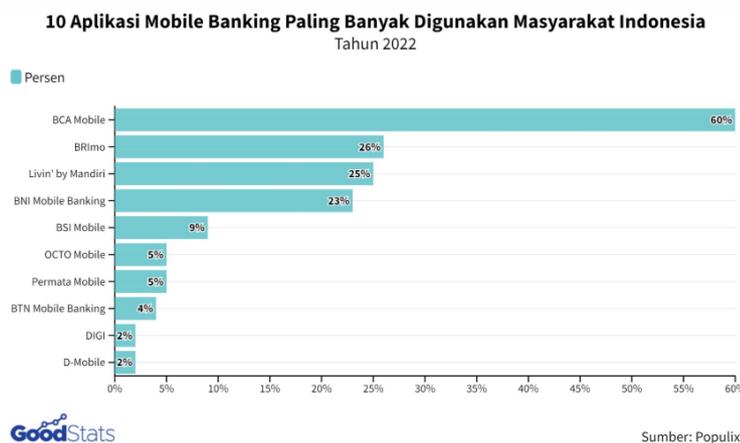
Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

## 1. Pendahuluan

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, berbagai peluang bisnis baru bermunculan yang memungkinkan transaksi dilakukan secara digital. Inovasi dalam sistem pembayaran sangat bergantung pada perkembangan teknologi komunikasi, khususnya internet dan perangkat seluler. Baru-baru ini, transformasi besar terjadi di bidang teknologi informasi, terutama dalam dunia telekomunikasi, yang dipicu oleh tekanan kompetitif di industri perbankan. Pesatnya perkembangan teknologi mendorong institusi perbankan untuk beradaptasi dengan internet guna meningkatkan daya saing mereka. Situasi ini memberikan peluang bagi lembaga

keuangan untuk berkembang dan mempersembahkan layanan yang lebih unggul bagi nasabah. Teknologi yang terus berkembang telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, menyediakan akses cepat terhadap informasi serta layanan digital yang meningkatkan efisiensi aktivitas harian.

Dalam bidang keuangan, yang kini dikenal sebagai teknologi finansial (fintech), dampaknya sangat besar. Fintech memegang peran vital dalam sektor keuangan. Perusahaan dituntut untuk terus mengadopsi inovasi demi memenuhi ekspektasi konsumen secara lebih optimal (Sihotang & Hudi, 2023). Di era modern ini, layanan perbankan telah menjadi kebutuhan pokok masyarakat, dengan transaksi keuangan yang menjadi bagian dari rutinitas harian. Revolusi teknologi telah mengubah cara masyarakat memanfaatkan jasa perbankan dan mendorong terciptanya layanan keuangan yang lebih cepat, mudah, dan aman. Penerapan teknologi canggih menjadi strategi efektif bagi institusi perbankan dalam meningkatkan daya saing. Dalam hal ini, inovasi digital merupakan aset strategis yang dapat meningkatkan nilai dan kapabilitas lembaga keuangan (Merliani & Waluyo, 2022). Di Indonesia, perkembangan fintech telah melahirkan berbagai jenis transaksi berbasis digital. Sistem pembayaran elektronik yang bersifat instan dan lintas batas geografis membuka celah bagi potensi kejahatan keuangan. Risiko penyalahgunaan tidak hanya terdapat pada layanan resmi yang terdaftar di Bank Indonesia, tetapi juga pada platform pembayaran digital ilegal yang tidak memiliki izin. Seiring meningkatnya penggunaan e-commerce, transaksi keuangan digital pun tumbuh secara



signifikan. (Ayu & Iqbal, 2025)

**Gambar 1.** Aplikasi mobile banking yang digunakan Masyarakat Indonesia (Populix dalam goodstats)

Berdasarkan hasil survei Populix dalam Goodstats yang dilakukan Diva angelia (2022), BCA Mobile berhasil menempati peringkat pertama aplikasi mobile banking paling banyak digunakan oleh responden. Adapun persentasenya mencapai 60% pada tahun 2022. Sementara itu, BRIimo aplikasi mobile banking milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) meraih posisi ke-2 dengan total pengguna sebesar 26% responden. Diikuti Livin' by Mandiri di posisi ke-3 yang berselisih tipis dengan raihan sebesar 25%. Adapun posisi ke-4 diraih oleh BNI Mobile Banking dengan raihan sebesar 23%, diikuti BSI Mobile di posisi ke-5 dengan total pengguna sebesar 9% responden pada tahun 2022. Di samping itu, secara berurutan di posisi ke-6 hingga ke-10 diraih oleh Octo Mobile milik CIMB Niaga dan Permata Mobile dengan persentase sebesar 5%, BTN Mobile Banking dengan raihan 4%, DIGI dari Bank BJB, serta D-Mobile dari Bank Danamon dengan raihan yang sama masing-masing sebesar 2%, hal ini membuktikan bahwa pengguna mobile banking di Indonesia sangatlah banyak.

Menurut (Ayuningtyas & Sufina, 2023) Perbankan Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sebagai salah satu penggerak perekonomian Indonesia. Perbankan merupakan lembaga perantara penghimpun uang masyarakat (surplus unit) dan menyalurkan kredit kepada masyarakat dan badan usaha yang membutuhkan (deficit unit). Oleh karena itu, perkembangan perbankan juga mempengaruhi kehidupan masyarakat, misalnya perkembangan teknologi perbankan, menjadikan perbankan

menjadi salah satu sektor utama dalam penggunaan teknologi informasi, dan akhirnya mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam penggunaan financial technology di perbankan (Gunawan et al., 2022). “Hal ini dapat dilihat dari laman bri.co.id melaporkan BRI berhasil membuktikan capaian positif dari transformasi digital yang selama ini dijalankan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah transaksi mobile banking melalui platform Brimo pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 66,2% atau sebanyak Rp 1,27 miliar, tidak hanya jumlah transaksi saja namun tercatat pengguna Brimo sepanjang 2021 juga mengalami pertumbuhan sebesar 56,4% menjadi Rp 14,2 juta pengguna dan juga meningkatnya penggunaan internet banking misalnya pada BRI, hingga akhir Desember 2020 tercatat transaksi internet banking BRI sebanyak 2,7 miliar atau meningkat sebesar 132,2% yoy” (Ayuningtyas & Sufina, 2023).

Transformasi digital dalam sektor perbankan tidak hanya berdampak pada efisiensi layanan, tetapi juga menjadi solusi strategis dalam pengelolaan antrian nasabah. Implementasi teknologi seperti mobile banking, internet banking, dan sistem antrian elektronik terbukti mampu mengurangi kepadatan nasabah di kantor cabang (Alexandra et al., 2025). Menurut (Putra & Nurhayati, 2021), penerapan teknologi perbankan berbasis digital secara signifikan menurunkan waktu tunggu nasabah dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh temuan (Afandi & Lestari, 2022) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam manajemen antrian bank dapat mengurangi waktu layanan hingga 40% dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, (Rizal et al. 2023) menekankan bahwa adaptasi teknologi digital di sektor perbankan menjadi kebutuhan mendesak, khususnya pasca pandemi, ketika interaksi fisik diminimalisir. Dengan demikian, penerapan teknologi perbankan modern bukan hanya bagian dari inovasi, melainkan kebutuhan esensial untuk menjawab tantangan efisiensi operasional dan ekspektasi nasabah akan layanan yang cepat serta tanpa hambatan.

Meskipun perkembangan teknologi perbankan digital seperti mobile banking telah banyak diteliti dari berbagai aspek, penelitian yang secara khusus membahas dampak mobile banking terhadap efisiensi operasional bank, khususnya dalam konteks pengurangan antrian nasabah di kantor cabang, masih tergolong terbatas. Sebagian besar studi sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek perilaku konsumen, seperti adopsi teknologi, kepuasan pengguna, dan kenyamanan layanan, namun belum banyak yang mengaitkannya dengan efisiensi proses operasional di lingkungan perbankan (Nur et al., 2024). Dalam konteks manajemen operasional, keberadaan antrian panjang di kantor cabang merupakan salah satu indikator adanya ketidakseimbangan antara kapasitas pelayanan dengan permintaan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan strategi operasional yang mampu mengatasi hal ini, dan teknologi mobile banking berpotensi menjadi Solusi (Irsan, 2016). Sayangnya, belum banyak penelitian yang secara mendalam mengkaji bagaimana mobile banking berperan dalam mengurangi tekanan operasional, seperti beban kerja teller, waktu tunggu nasabah, serta pengelolaan kapasitas layanan.

Kebanyakan literatur yang tersedia mengambil studi kasus dari bank-bank besar berskala nasional atau internasional. Konteks lokal seperti Bank XYZ sebagai lembaga keuangan yang mungkin memiliki karakteristik operasional dan demografi nasabah yang berbeda, belum banyak disorot. Hal ini menjadi peluang untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai efektivitas penerapan mobile banking pada bank yang skalanya lebih kecil atau berada dalam wilayah tertentu. Tidak hanya itu, pasca pandemi COVID-19 terjadi perubahan signifikan dalam perilaku nasabah, di mana interaksi fisik mulai diminimalisir dan penggunaan layanan digital meningkat. Namun, dampak dari perubahan perilaku ini terhadap intensitas kunjungan ke cabang dan manajemen antrian belum banyak dikaji dari perspektif operasional, terutama dalam konteks kebijakan dan perencanaan sumber daya layanan.

Dengan demikian, terdapat celah penting dalam literatur akademik dan praktik manajemen perbankan yang perlu diisi, yaitu dengan mengkaji secara spesifik peran mobile banking dalam mengurangi antrian nasabah berdasarkan pendekatan manajemen operasional, serta menyesuaikannya dengan konteks nyata di lapangan, seperti yang dialami oleh Bank XYZ, maka dari itu penulis mengambil judul penelitian Peran Dan Manfaat Mobile Banking Dalam Mengurangi Antrian Nasabah: Tinjauan Dari Aspek Manajemen Operasional Bank XYZ.

## 2. Kajian Pustaka atau Penelitian Terkait

Bagian ini harus memuat penjelasan mengenai perkembangan terkini (state-of-the-art). Penjelasan dapat disajikan dalam beberapa cara. Pertama, Anda dapat membahas beberapa penelitian terkait, baik yang berkaitan dengan objek, metode, maupun hasilnya. Dari pembahasan tersebut, Anda dapat mengidentifikasi serta menekankan kesenjangan atau perbedaan antara penelitian Anda dengan penelitian sebelumnya. Cara kedua adalah dengan menggabungkan teori dengan literatur terkait, kemudian menjelaskan setiap teori dalam subbab tersendiri.

### 2.1 Teori Lean Management

Lean Management merupakan suatu pendekatan terstruktur yang bertujuan untuk mengelola dan menyempurnakan proses bisnis melalui identifikasi serta penghapusan pemborosan (*waste*) dan peningkatan nilai bagi pelanggan. Inti dari pendekatan ini adalah meningkatkan efisiensi dan mutu dengan menyederhanakan prosedur serta memperlancar alur kerja. Salah satu prinsip utama Lean adalah menciptakan nilai pelanggan yang lebih tinggi dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin (Ayaad et al., 2022 dalam Sutopo & Sudianto, 2025). Awalnya diterapkan di sektor manufaktur, konsep Lean kemudian berhasil diadaptasi ke berbagai bidang lain seperti layanan dan kesehatan, memberikan dampak nyata dalam hal peningkatan mutu dan efisiensi operasional (Hafidzoh et al., 2016 dalam Sutopo & Sudianto, 2025).

Prinsip utama dalam Lean mencakup identifikasi dan penghapusan pemborosan, pengoptimalan aliran produksi, serta penciptaan nilai yang berkelanjutan bagi pelanggan. Pendekatan ini menekankan bahwa Lean tidak semata-mata bertujuan untuk menekan biaya, melainkan untuk membentuk proses yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pelanggan. Karena itu, implementasi Lean di berbagai bidang, termasuk sektor layanan kesehatan dan sektor publik, membuktikan bahwa efisiensi operasional dapat dicapai tidak hanya lewat penghematan, tetapi juga dengan peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan secara menyeluruh (Minakova & Koroleva, 2019 dalam Sutopo & Sudianto, 2025).

### 2.2 Konsep dan Definisi Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat seluler seperti smartphone atau tablet. Layanan ini memberikan kemudahan akses ke rekening bank dan berbagai fitur lainnya seperti transfer dana, cek saldo, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan lainnya tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau ATM. Mobile banking merupakan bagian dari inovasi teknologi finansial (fintech) yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam layanan perbankan.

Menurut OJK (Otoritas Jasa keuangan), (2021) "Mobile banking adalah layanan jasa perbankan yang menggunakan media perangkat mobile dan jaringan internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan." Begitu juga menurut Bank Indonesia (BI), (2020) "Mobile banking adalah layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat seluler dengan jaringan internet." Artinya Mobile banking merupakan layanan perbankan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan melalui perangkat seluler seperti smartphone atau tablet. Konsep ini lahir sebagai bentuk inovasi digital dalam industri perbankan untuk memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas bagi nasabah.

### 2.3 Manajemen Operasional

Menurut B. Triwahyono (2023) dalam Tahta Nurhaliza et.al, (2025) "Manajemen operasional adalah aktivitas yang mencakup pengelolaan sumber daya untuk menghasilkan barang atau jasa secara efisien dan efektif". William J. Stevenson, (2020) menambahkan bahwa manajemen operasional tidak hanya mencakup produksi barang secara fisik, tetapi juga pelayanan, distribusi, dan pengelolaan proses-proses yang mendukung keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Maka dari itu, manajemen operasional tidak hanya

berbicara tentang “bagaimana sesuatu diproduksi”, tetapi juga mencakup “bagaimana sesuatu dikirim, dikendalikan, dan dikembangkan”.

Definisi ini menegaskan bahwa “tujuan utama manajemen operasional adalah menciptakan nilai tambah dengan memaksimalkan efisiensi dan kualitas proses operasional, Manajemen operasional berperan penting dalam memastikan keberlangsungan dan daya saing suatu organisasi. (A. Prashar, 2019 dalam Tahta Nurhaliza et.all, 2025) Dengan demikian, konsep manajemen operasional sangat penting dalam dunia bisnis karena berperan langsung dalam menentukan kualitas produk atau layanan, efisiensi biaya operasional, serta kepuasan pelanggan. Tanpa sistem operasional yang baik, organisasi akan kesulitan untuk bersaing dalam pasar yang dinamis dan penuh tantangan.

### 3. Metode yang Diusulkan

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif. Menurut Cooper dan Schindler (2014) dalam Aidil Amin E & Denok Sunarsi, (2020) “Penelitian kualitatif memberikan Grafikan mengenai objek yang akan diteliti”. Berbeda dengan kuantitatif, metode penelitian penelitian kualitatif memerlukan penyelidikan menggunakan open-ended umum pertanyaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan studi lapangan.

Teknik analisa data adalah “Mendeskrripsikan teknik analisis apa yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisa data yang telah dikumpulkan”. (Sanusi Anwar, 2011 Aidil Amin E & Denok Sunarsi, 2020): yaitu Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan. Adapun Pengumpulan data menurut Effendy, A. A. (2019) dalam Aidil Amin E & Denok Sunarsi, (2020), yaitu “Mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi mengumpulkan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya”. Wawancara dilakukan oleh penulis dengan pegawai di Bank XYZ dengan Kriteria sebagai berikut: merupakan Pegawai Bank XYZ khusus nya di bagian Frontliner dengan masa kerja 1-3 tahun. Teknik analisis yang digunakan merupakan deskripsi dari hasil Analisa dan wawancara.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan karyawan khusus nya frontliner (customer service dan teller) perbankan pada Bank XYZ sebagai narasumber, Dimana para Frontliner ini memiliki masa kerja 1-3 tahun, dari hasil wawancara mengenai peran dan manfaat mobile banking dalam mengurangi antrian nasabah, berikut pendapat mereka:

Frontliner A dengan masa kerja 1 tahun mengatakan: “Mobile banking sangat membantu dalam mengurangi antrian, karena hampir seluruh kegiatan keuangan perbankan maupun kegiatan pembiayaan lainnya itu semua dapat dilakukan di mobile banking, sehingga nasabah sudah tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan keuangannya”.

Frontliner B dengan masa kerja 2 tahun mengatakan: “Bahkan dari fitur pengaduan nasabah pun dapat dilakukan di mobile banking, tentu hal itu efektif dalam mengurangi antrian nasabah”.

Frontliner C dengan masa kerja 2,5 tahun mengatakan: “Satu per satu transaksi perbankan mengalami migrasi dari manual yang datang ke kantor jadi dapat dilakukan di handphone dapat dilakukan kapan pun Dimana pun”.

Frontliner D dengan masa kerja 3 tahun mengatakan: “walaupun tidak semua menggunakan mobile banking, akan tetapi semakin dengan perkembangan zaman, baik muda maupun tua sekarang sudah pandai dan tidak asing dengan handphone, sejauh ini saya rasa dengan mobile banking sendiri banyak fitur fitur yang dapat membantu pekerjaan karyawan khususnya Frontliner lebih mudah”.

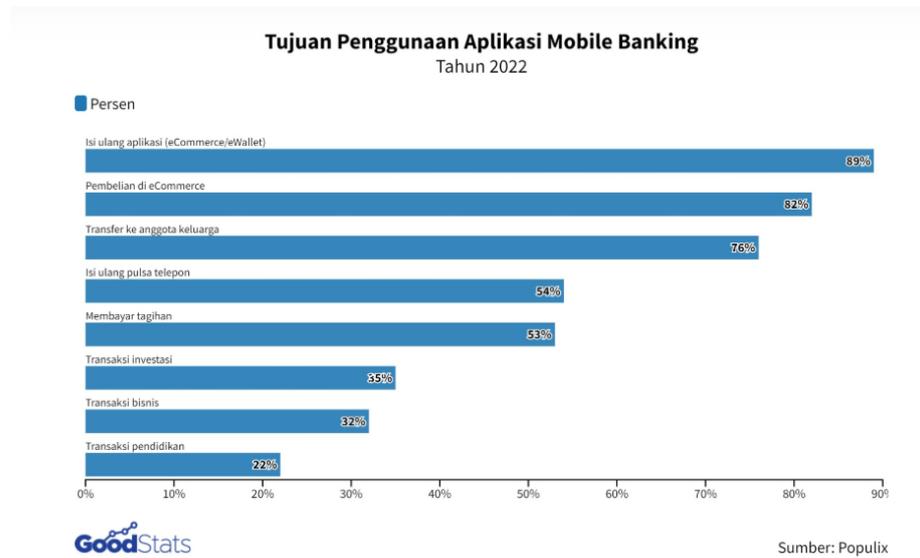
Frontliner E dengan masa kerja 3 tahun mengatakan: “mobile banking sekarang dilengkapi dengan fitur Tarik tunai tanpa kartu pada mesin ATM dan Tap cash NPC, Qris dan lain lain, jadi nasabah sekarang bahkan sudah tidak memerlukan kartu atm lagi dalam transaksi nya, sehingga hal tersebut sangat mengurangi kepadatan antrian, karna 50% persen kepadatan antrian disebabkan oleh masalah kartu ATM”.

Fronliner F dengan masa kerja 3 tahun mengatakan: “dulu waktu saya masuk pertama kali antrian CS bisa sampai 50 perhari, tapi semakin kesini semakin berkurang untuk antrian CS khusus nya, saya tidak yakin apakah itu hanya faktor mobile banking, tapi semenjak perusahaan mengembangkan mobile banking menjadi lebih lengkap dengan fitur fitur yang memudahkan nasabah antrian dikantor semakin berkurang tentunya itu membantu kita dalam melakukan pekerjaan”.

### 5. Perbandingan

Berdasarkan hasil studi lapangan Penggunaan mobile banking memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan, terutama dalam mengurangi antrian nasabah di kantor cabang Mobile banking secara tidak langsung Memindahkan Transaksi ke Kanal Digital, Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi (transfer, pembayaran, cek saldo, beli pulsa, top-up e-wallet, dll.) secara mandiri tanpa harus datang ke bank. Sekitar 70–80% transaksi harian di bank dapat dialihkan ke layanan mobile banking.

Selain itu transaksi dengan menggunakan mobile banking dapat Mengurangi Beban Layanan Teller, Dengan lebih sedikit nasabah yang datang hanya untuk keperluan dasar, petugas teller dan customer service bisa lebih fokus melayani kebutuhan kompleks seperti pembukaan rekening, pengajuan kredit, atau konsultasi keuangan dan kebutuhan lainnya.



**Gambar 2.** Tujuan penggunaan aplikasi mobile banking (sumber populix dalam goodstats)

Berdasarkan hasil survei Populix dalam Goodstats yang dilakukan Diva angelia (2022) sebesar 82 persen responden menggunakan aplikasi mobile banking untuk keperluan pembelian di eCommerce. Selain itu, sebagian besar responden juga menggunakan aplikasi mobile banking untuk melakukan transfer ke anggota keluarga lainnya dengan raihan sebesar 76 persen. Beberapa tujuan penggunaan aplikasi mobile banking lainnya yang diungkapkan oleh responden di antaranya ialah untuk mengisi ulang pulsa telepon, membayar tagihan, transaksi investasi, transaksi bisnis, serta transaksi pendidikan.

Mobile banking mampu menyerap berbagai kalangan dengan bermodalkan smartphone dan jaringan internet sehingga Penyebaran Layanan 24/7, Mobile banking tersedia kapan saja, termasuk di luar jam kerja bank. Ini mengurangi konsentrasi kunjungan nasabah ke cabang

pada jam sibuk. Peningkatan Akses Layanan di Area Terpencil Di daerah yang minim akses kantor cabang, mobile banking menjadi pengganti layanan fisik, sehingga nasabah tidak perlu mengantre jauh-jauh ke kota, Efektivitas ini mendorong banyak bank untuk memperluas fitur digital seperti pembukaan rekening online, pinjaman digital, dan live chat banking.

Selain itu banyak manfaat mobile banking baik itu bagi nasabah maupun bagi karyawan Adapun manfaat bagi nasabah antara lain Efisiensi waktu karena nasabah tidak perlu antre di bank, Kenyamanan dan fleksibilitas karena Transaksi bisa dilakukan dari rumah atau saat bepergian. Kontrol keuangan real-time karena Dapat memantau aktivitas rekening kapan pun, Keamanan transaksi karena Dilengkapi dengan fitur OTP, biometric login, dan notifikasi real-time. Adapun disisi bank manfaat mobile banking antara lain Efisiensi operasional karena dengan adanya Mobile banking dapat mengurangi beban layanan di kantor cabang, Penghematan biaya dengan Menurunkan kebutuhan operasional seperti petugas teller dan cetak dokumen, mobile banking Memungkinkan bank menganalisis pola transaksi nasabah untuk pengembangan produk sehingga sebagai bentuk pantauan bank terhadap kegiatan transaksi mencurigakan, Meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Sebagai pembandingan, studi yang dilakukan oleh (Widodo & Kartika, 2021) pada Bank Mandiri menunjukkan bahwa sejak peluncuran aplikasi *Livein' by Mandiri*, terjadi penurunan kunjungan nasabah ke kantor cabang sebesar 35% dalam kurun waktu enam bulan. Fitur-fitur seperti tarik tunai tanpa kartu, pembayaran tagihan otomatis, serta layanan pengajuan pinjaman digital secara langsung melalui aplikasi turut mendorong nasabah untuk lebih memilih kanal digital dibandingkan datang ke cabang. Penelitian lain oleh (Santoso & Dewi, 2022) pada BRI juga menguatkan temuan ini, di mana penggunaan aplikasi BRImo berkontribusi terhadap efisiensi operasional, dengan pengurangan beban kerja frontliner hingga 40%, terutama dalam transaksi rutin seperti transfer, pembayaran, dan pengaduan. Studi pembandingan ini menunjukkan bahwa tidak hanya Bank XYZ, tetapi bank-bank besar lainnya juga mengalami efisiensi operasional serupa melalui transformasi digital, terutama dalam aspek pengurangan antrian nasabah secara langsung.

## 6. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah jika dengan adanya mobile banking dapat meningkatkan efisiensi layanan perbankan, terutama dalam mengurangi antrian nasabah di kantor cabang Mobile banking secara tidak langsung Memindahkan Transaksi ke Kanal Digital, Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi (transfer, pembayaran, cek saldo, beli pulsa, top-up e-wallet, dll.) seperti yang dinyatakan oleh Fronliner F dengan masa kerja 3 tahun mengatakan: “dulu waktu saya masuk pertama kali antrian CS bisa sampai 50 perhari, tapi semakin kesini semakin berkurang untuk antrian CS khususnya, saya tidak yakin apakah itu hanya faktor mobile banking, tapi semenjak perusahaan mengembangkan mobile banking menjadi lebih lengkap dengan fitur fitur yang memudahkan nasabah antrian di kantor semakin berkurang tentunya itu membantu kita dalam melakukan pekerjaan”.

Sementara itu banyak manfaat yang dihasilkan dari penggunaan mobile banking yang dirasakan oleh pegawai itu sendiri maupun penggunanya

**Kontribusi Penulis :** Penulis pertama hingga ketiga memiliki kontribusi yang sama yaitu sama-sama Menyusun penelitian ini, sedangkan penulis ke empat dan lima selaku pembimbing membantu membimbing dan mengarahkan arah penelitian ini.

**Pendanaan :** Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal

**Pernyataan Ketersediaan Data :** Kami mendorong semua penulis artikel yang diterbitkan di jurnal LPKD untuk membagikan data penelitian mereka. Bagian ini harus mencantumkan lokasi data yang mendukung hasil yang dilaporkan, termasuk tautan ke dataset yang diarsipkan secara publik yang dianalisis atau dihasilkan dalam penelitian. Jika tidak ada data baru yang dibuat atau data tidak tersedia karena alasan privasi atau etika, pernyataan tetap harus disertakan.

**Ucapan Terima Kasih :** Terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam melaksanakan penelitian ini.

**Konflik Kepentingan :** Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

## Daftar Pustaka

- [1] Aidil Amin E & Denok Sunarsi. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKMDanEfektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4 (3)(P-ISSN; 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306).
- [2] Alexandra, N. M., Rakhmawati, A., & Maret, U. S. (2025). *Implikasi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Keuangan Nasabah di Era Digital*. 6(1), 13–26.
- [3] Ayu, L. P., & Iqbal, F. M. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL BANKING: MANFAAT DAN RISIKO TRANSAKSI ONLINE MODERN (INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING). *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, 3(4). <https://doi.org/10.62281>, Hal XX-XX
- [4] Ayuningtyas, M., & Sufina, L. (2023). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking, dan Atm terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017- 2021. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 19(2), 119–130.
- [5] Bank Indonesia (BI). (2020). *Pengertian Mobile Banking*.
- [6] Gunawan, G., Nasution, M. I. P., & ... (2022). Manfaat M-Banking Terhadap Sistem Informasi Diera Digital. *Jurnal Pusat Studi ...*, 2(November), 61–69. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jies/article/view/1045%0Ahttps://pusdikra-publishing.com/index.php/jies/article/download/1045/909>
- [7] Irsan, M. (2016). *The Importance of Using Methods in Learning at MAN 2 PAREPARE*. 1–23.
- [8] Merliani, N. N., & Waluyo, R. (2022). Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Xyz. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(2), 86–91.
- [9] Nur, A., Utama, B., Fitriani, R., Firdaus, D., Arief, Z., & Vandika, A. Y. (2024). *Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking*. November. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.6221>
- [10] OJK (Otoritas Jasa keuangan). (2021). *Pengertian Mobile Banking*.
- [11] Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>
- [12] Sutopo & Sudioanto. (2025). IMPLEMENTASI LEAN MANAGEMENT PADA OPERASI BISNIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI DAN PRODUKTIVITAS : STUDI LITERATUR. *Journal of Information Systems Management and Digital Business (JISMDB)*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.70248/jismdb.v2i3.2101>
- [13] Tahta Nurhaliza et.all. (2025). Optimalisasi Manajemen Operasional untuk Mendukung Keberlanjutan Usaha di Sektor UMKM. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 17 (9). <https://doi.org/DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359>
- [14] William J. Stevenson. (2020). *“Operations management refers to the management of systems or processes that create goods and/ or provide services.”* (13th Editi). Operations Management.