

---

## PENDAMPINGAN PENGGUNAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL PADA NASABAH BANK BPD BALI CAPEM PUSPEM BADUNG

**Ni Komang Ayu Srigita Lestari<sup>1</sup>, Putu Indah Dianti Putri<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas teknik dan Informatika, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia  
gita14797@gmail.com<sup>1</sup>, indahdianti@undiknas.ac.id<sup>2</sup>

### **Abstract**

Assistance with Digital Banking Services Usage at Bank BPD Bali Capem Puspem Badung identifies low levels of digital technology adoption among customers as a major challenge. Despite Bank BPD Bali's commitment to regional economic development and providing inclusive banking services, many customers still rely on cash transactions and physical visits to the branch. This Internship Program aims to enhance understanding and usage of digital banking applications through intensive support. This approach includes direct education on how to use the app, its benefits, and technical problem-solving. Results show an improvement in customers' understanding and skills in using digital services, but challenges related to digital literacy still need to be addressed. The program demonstrates effectiveness in increasing digital service adoption, supporting Bank BPD Bali's goal of delivering more efficient and high-quality banking services, and contributing to the economic development of Bali. Evaluation and the development of a structured monitoring system are necessary to ensure the program's sustainability and effectiveness in the future.

**Kata Kunci:** *digital banking, customer assistance, digital literacy, technology adoption*

### **Abstrak**

Pendampingan Penggunaan Layanan Perbankan Digital di Bank BPD Bali Capem Puspem Badung mengidentifikasi rendahnya tingkat adopsi teknologi digital di kalangan nasabah sebagai tantangan utama. Meskipun Bank BPD Bali berkomitmen pada pembangunan ekonomi daerah dan penyediaan layanan perbankan inklusif, banyak nasabah masih mengandalkan transaksi tunai dan kunjungan fisik ke kantor. Program Praktek Kerja Lapangan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi perbankan digital melalui pendampingan intensif. Pendekatan ini mencakup edukasi langsung mengenai cara menggunakan aplikasi, keuntungan, dan penyelesaian masalah teknis. Hasilnya menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan nasabah dalam menggunakan layanan digital, namun tantangan terkait literasi digital masih perlu diatasi. Program ini menunjukkan efektivitas dalam meningkatkan adopsi layanan digital, yang mendukung tujuan Bank BPD Bali untuk memberikan layanan perbankan yang lebih efisien dan berkualitas serta berkontribusi pada pembangunan ekonomi daerah Bali. Evaluasi dan pengembangan sistem monitoring yang terstruktur diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program di masa depan.

**Kata Kunci:** *perbankan digital, pendampingan nasabah, literasi digital, adopsi teknologi*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

---

Bank BPD Bali adalah bank pembangunan daerah yang merupakan badan usaha milik daerah Provinsi Bali. Bank ini memiliki misi untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah dengan memberikan layanan perbankan yang inklusif dan berkualitas. Bank BPD Bali memiliki berbagai unit layanan seperti Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, dan Kegiatan Pelayanan Kas yang tersebar di seluruh Bali.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank BPD Bali Capem Puspem Badung adalah rendahnya tingkat adopsi penggunaan layanan perbankan digital di kalangan nasabah. Layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik yang dirancang dengan memaksimalkan penggunaan data nasabah (Mutiasari,2020). Melalui perbankan digital, masyarakat seharusnya dapat merasakan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. Selain itu, perbankan digital juga memungkinkan nasabah untuk memanfaatkan layanan perbankan yang lebih cepat dan efisien dengan memanfaatkan teknologi dan data yang tersedia (Reinhando & Fajarwati,2023). Namun, yang terjadi di Bank BPD Bali Capem Puspem Badung yaitu, banyak nasabah yang masih mengandalkan transaksi tunai atau perluasan kantor untuk melakukan aktivitas perbankan, padahal layanan perbankan digital dapat memberikan kemudahan dan efisiensi yang signifikan.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat, solusi yang diajukan adalah melakukan pendampingan intensif kepada nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital. Hal ini dilakukan dengan memberikan edukasi langsung kepada nasabah mengenai cara menggunakan aplikasi perbankan digital, keuntungan yang mereka dapatkan, serta cara mengatasi potensi masalah teknis yang mungkin timbul.

Program pendampingan penggunaan layanan perbankan digital yang ada di Bank BPD Bali Capem Puspem Badung memiliki kelebihan dalam pendekatan personal dan langsung kepada nasabah, yang dapat meningkatkan tingkat adopsi. Pendampingan dalam perbankan digital ini penting untuk memastikan bahwa nasabah memahami cara menggunakan layanan secara efektif dan aman. Hal ini juga membantu mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap teknologi perbankan digital (Suarantalla et al, 2023). Namun, yang menjadi kelemahan di Bank BPD Bali Capem Puspem Badung yaitu belum adanya sistem yang terstruktur untuk monitoring dan evaluasi secara menyeluruh terhadap efektivitas program ini. Evaluasi berkala

---

diperlukan untuk memastikan bahwa pendampingan yang dilakukan benar-benar meningkatkan penggunaan layanan perbankan digital di kalangan nasabah.

Dengan implementasi pendampingan yang baik, diharapkan nasabah Bank BPD Bali Capem Puspem Badung dapat memanfaatkan layanan perbankan digital secara maksimal, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih baik dalam bertransaksi perbankan.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Perbankan digital merujuk pada transformasi layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan kepada nasabah secara online. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka, melakukan transaksi, mengajukan pinjaman, dan mengelola investasi melalui perangkat elektronik seperti komputer, tablet, dan smartphone tanpa perlu mengunjungi cabang bank secara fisik. Perbankan digital menjadi semakin penting dalam era globalisasi dan digitalisasi karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan (Mutiarasari, 2020).

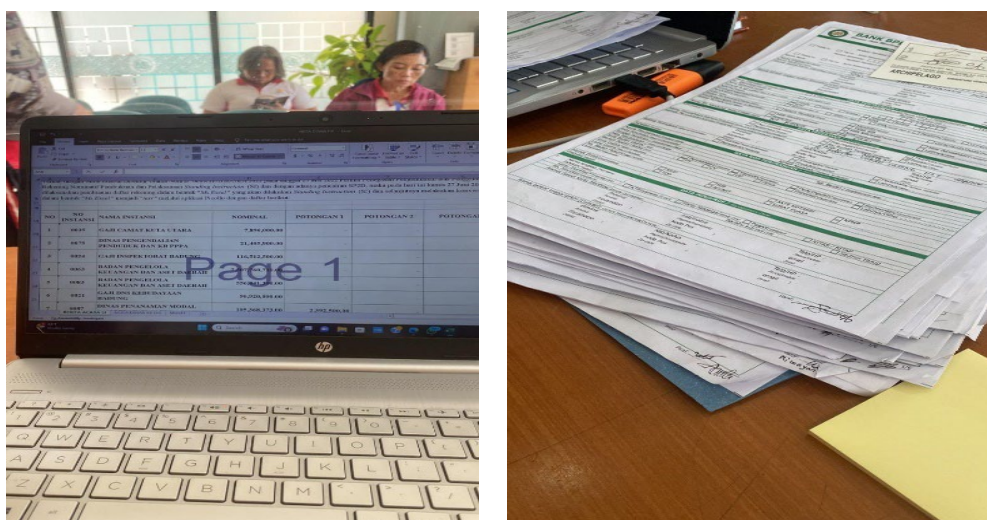
### **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan bentuk pendampingan dalam penggunaan layanan perbankan digital pada nasabah Bank BPD Bali Capem Puspem Badung. Kegiatan pengabdian masyarakat ini berlangsung dari 10 Juni 2024 hingga 9 Agustus 2024. Selama melakukan PKL di Bank BPD Bali Cabang Puspem Badung, tim pendamping fokus pada memberikan bimbingan intensif kepada nasabah terkait penggunaan layanan perbankan digital. Proses ini melibatkan berbagai interaksi dan kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan nasabah dalam memanfaatkan teknologi perbankan modern. Bentuk kegiatan pendampingan yang dilakukan yaitu pelatihan interaktif, demonstrasi langsung, pertemuan individual, diskusi kelompok kecil, monitoring kemajuan, dan umpan balik nasabah.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

## **Pelaksanaan Kegiatan**

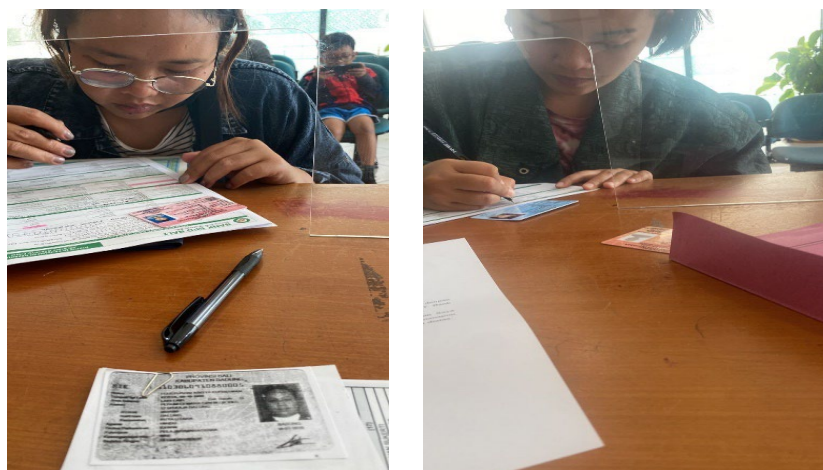
Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Bank BPD Bali Cabang Puspem Badung, berbagai kegiatan dirancang dan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan literasi digital nasabah, membangun kepercayaan diri mereka dalam menggunakan teknologi perbankan modern, serta mendorong peningkatan penggunaan layanan perbankan digital. Salah satu kegiatan utama yang dilakukan adalah sesi pelatihan interaktif yang diadakan oleh tim pendamping. Dalam sesi ini, nasabah diperkenalkan dengan berbagai fitur layanan perbankan digital, termasuk cara registrasi, penggunaan aplikasi perbankan, serta manfaat yang dapat diperoleh dari setiap fitur yang tersedia. Pelatihan ini dirancang secara interaktif untuk memastikan bahwa nasabah tidak hanya memahami informasi yang disampaikan, tetapi juga merasa nyaman dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi perbankan digital.



**Gambar 1. Pendampingan penginputan dalam sistem**

Selain sesi pelatihan, tim pendamping juga melakukan demonstrasi langsung penggunaan aplikasi perbankan digital. Demonstrasi ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan mengelola keuangan mereka secara digital. Dengan pendekatan hands-on ini, nasabah dapat secara langsung mencoba dan melihat bagaimana fitur-fitur dalam aplikasi berfungsi, yang pada gilirannya membantu mengatasi keraguan atau kesulitan teknis yang mungkin mereka hadapi. Demonstrasi ini juga memungkinkan nasabah untuk mengajukan pertanyaan secara langsung dan mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam tentang aspek-aspek tertentu dari layanan digital yang mungkin kurang mereka pahami.

Untuk lebih mengakomodasi kebutuhan nasabah yang mungkin memerlukan bantuan tambahan, tim pendamping menyelenggarakan pertemuan individual. Dalam pertemuan ini, nasabah mendapatkan dukungan yang lebih personal dalam memahami fitur-fitur khusus dari aplikasi perbankan digital, serta mengatasi hambatan teknis yang mungkin mereka alami. Pertemuan individual ini sangat penting, terutama bagi nasabah yang memerlukan penjelasan lebih mendetail atau memiliki kekhawatiran tertentu mengenai penggunaan teknologi perbankan. Dengan adanya dukungan individual ini, diharapkan nasabah dapat lebih mudah beradaptasi dengan layanan perbankan digital dan merasa lebih percaya diri dalam menggunakannya.



**Gambar 2. Edukasi perbankan digital kepada masyarakat**

Selain itu, untuk mendorong diskusi yang lebih mendalam dan berbagi pengalaman antar nasabah, tim pendamping juga mengorganisir diskusi kelompok kecil. Dalam diskusi ini, nasabah dapat mendiskusikan pengalaman mereka, tantangan yang dihadapi, serta berbagi tips dan trik dalam menggunakan layanan perbankan digital. Diskusi kelompok kecil ini membantu menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi nasabah untuk mengungkapkan pendapat dan kekhawatiran mereka, serta mempelajari strategi dari sesama pengguna. Monitoring kemajuan nasabah juga dilakukan secara berkala oleh tim pendamping untuk mengevaluasi seberapa baik nasabah menerapkan keterampilan baru yang telah mereka pelajari. Umpan balik dari nasabah dikumpulkan selama dan setelah kegiatan pengabdian untuk terus meningkatkan dan menyesuaikan program ini agar lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan nasabah. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat

---

meningkatkan literasi digital nasabah secara signifikan, serta memperkuat kepercayaan diri mereka dalam menggunakan teknologi perbankan modern.

### **Hasil Ketercapaian Kegiatan**

Selama pelaksanaan kegiatan pendampingan di Bank BPD Bali Cabang Puspem Badung, tim pendamping menghadapi tantangan utama berupa rendahnya literasi digital di kalangan nasabah. Banyak nasabah yang memiliki tingkat pemahaman teknologi yang terbatas dan kurang akrab dengan penggunaan aplikasi perbankan digital, sehingga menyulitkan mereka dalam memahami fitur-fitur baru dan cara penggunaannya. Tantangan ini berpotensi menghambat adopsi layanan digital yang lebih luas di kalangan nasabah.

Hasil dari kegiatan pendampingan menunjukkan peningkatan signifikan dalam berbagai aspek. Pemahaman staf terhadap layanan perbankan digital meningkat setelah pelaksanaan program, dengan staf kini lebih terampil dalam memberikan edukasi kepada nasabah dan membantu mengatasi masalah teknis. Efisiensi waktu pelayanan nasabah juga meningkat, karena adopsi layanan digital yang lebih luas mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor cabang. Hal ini meningkatkan produktivitas staf dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.

Kepuasan nasabah juga mengalami peningkatan yang signifikan setelah kegiatan pendampingan. Edukasi langsung dan bantuan dari staf membantu nasabah merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan layanan digital. Nasabah yang sebelumnya kesulitan kini dapat dengan mudah melakukan transaksi secara digital, yang memberikan mereka pengalaman bertransaksi yang lebih baik dan efisien. Selain itu, tingkat adopsi layanan digital di kalangan nasabah meningkat, dengan lebih banyak nasabah yang mulai menggunakan teknologi perbankan yang modern dan efisien.

Meskipun hasilnya menunjukkan kemajuan yang positif, tantangan terkait literasi digital masih perlu diatasi lebih lanjut. Rekomendasi untuk ke depan mencakup pengembangan literasi digital dengan menyediakan pelatihan tambahan untuk nasabah, membangun sistem monitoring yang terstruktur untuk memastikan keberlanjutan program, dan terus melatih staf untuk mendukung nasabah dengan layanan digital. Upaya berkelanjutan dalam area ini akan mendukung tujuan Bank BPD Bali untuk

memberikan layanan perbankan yang lebih efisien dan berkualitas serta berkontribusi pada pembangunan ekonomi daerah Bali.

Hasil ketercapaian dari kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat diukur secara komprehensif dengan membandingkan kondisi sebelum dan setelah pelaksanaan kegiatan, melalui penggunaan indikator-indikator yang telah ditetapkan sebelumnya (Putri, 2024). Hasil ketercapaian kegiatan ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil ketercapaian kegiatan

<b>Indikator</b>	<b>Sebelum Kegiatan Pengabdian</b>	<b>Setelah Kegiatan Pengabdian</b>
Literasi digital nasabah	banyak nasabah tidak familiar dengan teknologi	nasabah lebih familiar dan percaya diri menggunakan layanan digital
Pemahaman staf terhadap layanan digital	staf kurang terampil dalam mengedukasi dan membantu nasabah	staf lebih terampil dan mampu memberikan edukasi dengan baik
Efisiensi waktu pelayanan	antrian panjang dan waktu tunggu lama	pengurangan antrian dan waktu tunggu berkat adopsi layanan digital
Kepuasan nasabah	banyak nasabah merasa kesulitan dalam bertransaksi digital	nasabah merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan digital
Tingkat adopsi layanan digital	sebagian besar nasabah masih menggunakan metode transaksi konvensional	lebih banyak nasabah yang mulai menggunakan layanan digital

## **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan pendampingan penggunaan layanan perbankan digital pada nasabah Bank BPD Bali Cabang Puspem Badung, teridentifikasi bahwa rendahnya literasi digital menjadi tantangan utama yang perlu diatasi. Sebagian besar nasabah menghadapi kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi perbankan digital, mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih mendalam dan personal dalam memberikan edukasi tentang fitur-fitur teknologi perbankan. Meskipun demikian, upaya pendampingan intensif dan pendekatan yang inklusif telah membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan digital, dengan harapan dapat meningkatkan adopsi teknologi dan efisiensi dalam layanan perbankan di masa mendatang.

Dalam pelaksanaan pendampingan penggunaan layanan perbankan digital pada nasabah Bank BPD Bali Cabang Puspem Badung, beberapa hasil ketercapaian signifikan telah dicapai, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi. Secara keseluruhan, program pendampingan yang dilaksanakan telah berhasil meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan adopsi layanan perbankan digital di kalangan nasabah Bank BPD Bali Cabang Puspem Badung. Keberhasilan ini diharapkan dapat mendukung tujuan bank

---

untuk memberikan layanan perbankan yang lebih inklusif, efisien, dan berkualitas, serta berkontribusi pada pembangunan ekonomi daerah Bali secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, A. N., & Rikumahu, B. (2020). Analisis Tingkat Adopsi Layanan Perbankan Digital Menggunakan Teori Difusi Inovasi (Objek Studi: Jenius oleh Bank BTPN di Kota Bandung dan Jakarta). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(8), 1196-1207.
- Fadilla, F., & Suhendi, Y. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Pembukaan Rekening Online Bank Syariah Indonesia Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM. *Lambung Inovasi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(3), 398-404.
- Hidayati, S., Marlina, M., & Pangestuti, D. C. (2023). Literasi Keuangan dan Perbankan Digital Untuk Menjadikan Anggota UMKM Bankable di Cinere, Jawa Barat. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 4(2), 1737-1747.
- Kholis, N. (2018). Perbankan dalam era baru digital. *Economicus*, 12(1), 80-88.
- Muhammad, A. (2023). Analisis SWOT Transformasi Digital pada Lansia dalam Penggunaan Jasa Perbankan di Indonesia Era Society 5.0. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 5(1), 79-91.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan industri perbankan di era digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32-41.
- Ngamal, Y., & Perajaka, M. A. (2022). Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(2), 59-74.
- Putri, P. I. D. & Sudiarta, I. K. (2024). Modernisasi Irigasi: Upaya Perluasan Akses Terhadap Teknologi Informasi dalam Mendukung Kegiatan Operasi dan Pemeliharaan Irigasi. *Abdimas Galuh*, 6(1), 348-359.
- Primasari, N. S., & Ghofirin, M. (2021). Sosialisasi Kesiapan Masyarakat Menuju Transaksi Digital di Era New Normal Life. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 1-9.
- Raharjo, B. (2021). Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 1-299.
- Rahmiyanti, S., & Arianto, B. (2023). Pendampingan Literasi Keuangan Digital Bagi UMKM Digital Di Kelurahan Tembong Kota Serang. *PRAXIS: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(3), 158-167.
- Reihandho, M. I., & Fajarwati, D. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Perbankan Digital di Indonesia: indonesia. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 4(2), 70-80.
- Shabri, H. (2022). Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 3(02), 228-234.
- Suarantalla, R., Aliyah, J., & Tryana, A. L. (2023). Melangkah ke Era Digital: Sosialisasi Literasi Keuangan untuk Transaksi Non Tunai. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 82-89.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179-190.
- Tarigan, H. A. A. B., & Paulus, D. H. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 294-307.