



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 304-313

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Optimalisasi Pengelolaan Data Nasabah Melalui Website BTN Smart di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNESA Ketintang

Sausan Syarifatul Ajuj^{1✉}, Sumaniah Fauziah²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: sausansyarifatulajuj@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada optimalisasi pengelolaan data nasabah melalui website BTN Smart di Bank BTN kantor cabang pembantu UNESA Ketintang, sebagai bagian dari transformasi digital dalam layanan perbankan. Website BTN Smart dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan keamanan pengelolaan data nasabah, serta memberikan kemudahan akses layanan perbankan bagi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efisiensi penggunaan website BTN Smart dalam pengelolaan data nasabah, mengevaluasi implementasi fitur-fiturnya, dan memahami peran digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. Penggunaan website BTN Smart dalam pengelolaan data nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNESA Ketintang meningkatkan efisiensi dan akurasi proses input data, memfasilitasi manajemen prospek, serta mendukung implementasi digitalisasi melalui otomatisasi dan pemantauan real-time yang efektif oleh staf dan manajemen.

Kata Kunci: *Magang Mandiri, BTN Smart, Data Nasabah, Digitalisasi, Layanan Perbankan*

Abstract

This research focuses on optimizing customer data management through the BTN Smart website at Bank BTN UNESA Ketintang sub-branch office, as part of the digital transformation in banking services. The BTN Smart website is designed to increase the efficiency, effectiveness and security of managing customer data, as well as providing easy access to banking services for customers. This research aims to analyze the efficiency of using the BTN Smart website in managing customer data, evaluate the implementation of its features, and understand the role of digitalization in improving the quality of banking services. The use of the BTN Smart website in managing customer data at Bank BTN UNESA Ketintang Sub-Branch Office increases the efficiency and accuracy of the data input process, facilitates prospect management, and supports the implementation of digitalization through automation and effective real-time monitoring by staff and management.

Keywords: Mandiri Internship, BTN Smart, Customer Data, Digitalization, Banking Services

PENDAHULUAN

Mengelola data nasabah merupakan aspek penting dalam operasional lembaga keuangan, termasuk perbankan. Di era digital saat ini, transformasi teknologi informasi mendorong perbankan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data nasabah. Sebagai salah satu lembaga perbankan terkemuka di Indonesia, Bank BTN berupaya mengoptimalkan pengelolaan data nasabah melalui platform digital. Salah satu inisiatif yang dilakukan adalah pengembangan website BTN Smart yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses dan pengelolaan informasi bagi nasabah.

Pentingnya pengelolaan data pelanggan yang efisien ditunjukkan oleh kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), "Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk menjaga loyalitas pelanggan." Website BTN Smart bertujuan untuk menjadikan pengelolaan data lebih terstruktur dan transparan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu, efisiensi dalam pengelolaan data juga berdampak pada pengambilan keputusan yang lebih baik di tingkat eksekutif, sebagaimana dicatat oleh Laudon dan Laudon (2020): "Sistem informasi yang baik mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang akurat dan tepat waktu." Hal ini mencerminkan pentingnya sistem informasi dalam mendukung kelancaran operasional dan pengambilan keputusan strategis dalam dunia perbankan.

Hasil penelitian oleh Chaffey (2021) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data nasabah mampu meningkatkan kinerja bank melalui pengurangan waktu pelayanan dan peningkatan akurasi data. Hal ini selaras dengan kebutuhan Bank BTN untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri

perbankan. Data yang dikelola secara optimal memungkinkan bank untuk melakukan segmentasi pasar yang lebih baik dan merancang produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam konteks ini, teknologi tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga memberikan keuntungan kompetitif dalam merespons kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Lebih lanjut, pengelolaan data yang efektif juga berkontribusi pada keamanan informasi nasabah. Menurut Raghavan (2022), "Keamanan data adalah fundamental dalam membangun kepercayaan nasabah." Dengan implementasi teknologi terbaru dan sistem yang terintegrasi, BTN Smart diharapkan dapat menjamin bahwa data nasabah akan dilindungi dari akses yang tidak sah serta kebocoran informasi. Hal ini sangat penting karena kepercayaan nasabah terhadap keamanan data merupakan faktor yang krusial dalam menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Dalam pengelolaan data nasabah, penting juga untuk memperhatikan aspek regulasi dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku. Sebagaimana diungkapkan oleh Muliadi (2020), "Patuhi regulasi dalam pengelolaan data adalah syarat mutlak bagi institusi keuangan." Bank BTN harus memastikan bahwa semua data yang dikelola memenuhi standar yang ditetapkan oleh OJK dan peraturan lainnya, guna menghindari risiko sanksi dan kerugian reputasi. Dengan mematuhi regulasi, Bank BTN juga dapat menjaga kredibilitasnya sebagai lembaga keuangan yang terpercaya.

Di sisi lain, efektivitas dari website BTN Smart juga harus dievaluasi secara berkala. Menurut Hamzah (2023), "Evaluasi berkelanjutan terhadap teknologi yang diterapkan dalam layanan nasabah sangat penting untuk memastikan relevansi dan efektivitas." Dengan melakukan evaluasi secara rutin, Bank BTN dapat mengetahui apakah platform yang ada sudah memenuhi harapan nasabah atau perlu dilakukan perbaikan. Evaluasi juga penting untuk mengetahui apakah pengelolaan data sudah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, baik dalam meningkatkan kepuasan nasabah maupun efisiensi operasional.

Pengelolaan data yang baik juga membawa dampak positif bagi pengambilan keputusan strategis di tingkat manajemen. Menurut Supriyanto (2022), "Data yang akurat merupakan fondasi pengambilan keputusan yang efektif." Hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan dan pengolahan data nasabah yang tepat akan memungkinkan manajemen untuk merumuskan strategi bisnis yang sesuai dengan dinamika pasar. Keputusan yang didasarkan pada data yang akurat akan meningkatkan efektivitas kebijakan yang diambil, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan menciptakan keuntungan yang berkelanjutan.

Namun, tantangan masih ada dalam penerapan teknologi ini. Kekhawatiran mengenai keamanan data dan kebutuhan untuk melatih karyawan agar dapat memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin merupakan kekhawatiran utama. Laporan Deloitte (2021) menunjukkan bahwa "67% pusat layanan pelanggan menganggap pelatihan karyawan sebagai faktor kunci keberhasilan penerapan sistem digital." Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan data pelanggan melalui website BTN Smart di Cabang Pembantu Bank BTN UNESA Ketintang untuk menyelidiki lebih detail.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efisiensi penggunaan website BTN Smart dalam pengelolaan data nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Unesa Ketintang. Untuk mengetahui apa saja proses yang terlibat dalam pengelolaan data nasabah melalui fitur-fitur yang tersedia di website BTN Smart. Serta untuk mengetahui pemahaman staf dan manajemen mengenai implementasi digitalisasi dalam layanan perbankan, khususnya dalam pengelolaan data nasabah?.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk memahami fenomena tertentu yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, yang kemudian dideskripsikan secara holistik dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan kondisi yang ada. Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Creswell (2014), yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena sosial melalui data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang berfokus pada pengalaman subjek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu pada bulan Oktober hingga Desember 2024, dengan lokasi penelitian di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNESA Ketintang. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh penulis melalui wawancara dengan mahasiswa UNESA yang terlibat dalam pengambilan KTM dan pengelolaan data nasabah. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang sudah tersedia, seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang relevan dengan fokus penelitian ini. Menurut Sugiyono (2015), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu informan yang memiliki informasi langsung terkait topik penelitian, sementara data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan digunakan untuk mendalami latar belakang teori.

Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai implementasi dan penggunaan website BTN Smart dalam pengelolaan data nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNESA Ketintang, dengan teknik interaksi langsung antara peneliti dan informan. Metode wawancara ini sesuai dengan pendapat Mulyana (2011), yang menyatakan bahwa wawancara adalah salah satu metode untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan dapat menggali informasi tentang pengalaman dan pandangan subjektif informan. Studi pustaka digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber sekunder yang berkaitan dengan teknologi pengelolaan data nasabah dan sistem informasi perbankan, yang membantu dalam analisis teoretis. Studi pustaka, menurut Sugiyono (2015), adalah proses mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian untuk mendukung teori dan konsep yang ada. Selain itu, dokumentasi juga digunakan sebagai teknik untuk mengumpulkan bukti terkait pengelolaan data nasabah melalui website BTN Smart, seperti panduan penggunaan website, laporan transaksi, kebijakan bank, dan hasil evaluasi internal, yang kemudian dianalisis untuk mendapatkan informasi objektif dan mendukung validitas data penelitian. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Arikunto (2010), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencatatan atau pengumpulan dokumen yang relevan, yang dapat memperkuat hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi Penggunaan Website BTN Smart dalam Pengelolaan Data Nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNESA Ketintang

Saat input data nasabah, sistem BTN Smart secara otomatis memverifikasi informasi seperti nomor CIF dan nomor rekening, sehingga mengurangi risiko kesalahan. Fitur otomatisasi seperti "Lihat Aktivitas" memudahkan staf untuk memonitor status nasabah secara real-time. Efisiensi juga ditingkatkan melalui pengisian data nasabah yang terstruktur, mulai dari memasukkan nama hingga mencatat potensi kredit/dana. Sesuai dengan definisi optimalisasi sebagai pencapaian hasil sesuai dengan keinginan dengan pendekatan yang efektif dan efisien (Poerwadarminta, dalam Praysi dkk., 2022), otomatisasi dalam verifikasi informasi seperti nomor CIF dan nomor rekening mengurangi risiko kesalahan, sedangkan fitur "Lihat Aktivitas" memudahkan staf untuk memonitor status nasabah secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi mempersingkat waktu pelayanan dan

memungkinkan bank untuk melayani lebih banyak nasabah setiap harinya (Balderton, dalam Imas dan Doni, 2020).

Selain itu, penggunaan sistem digital seperti BTN Smart juga mempermudah analisis data nasabah secara lebih komprehensif. Data yang terkumpul dapat dianalisis untuk memahami perilaku nasabah, yang pada gilirannya membantu dalam merancang layanan yang lebih personal dan tepat sasaran. Menurut Laudon dan Laudon (2020), penggunaan sistem informasi dalam perbankan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat karena data yang tersedia lebih lengkap dan terstruktur. Hal ini mendukung Bank BTN dalam meningkatkan layanan serta menyesuaikan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dalam konteks keamanan data, sistem BTN Smart juga dilengkapi dengan enkripsi yang memastikan bahwa data nasabah terlindungi dengan baik. Keamanan data nasabah menjadi isu penting dalam dunia perbankan digital, sebagaimana dikatakan oleh Raghavan (2022), "Keamanan data adalah dasar dari kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan." Dengan menggunakan sistem yang aman dan terintegrasi, Bank BTN dapat memastikan bahwa data yang dikelola aman dari ancaman kebocoran atau akses yang tidak sah.

Sistem ini juga berperan penting dalam pemantauan transaksi nasabah secara lebih transparan. Hal ini mendukung prinsip akuntabilitas dalam manajemen data, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kredibilitas bank. Berdasarkan penelitian Chaffey (2021), pengelolaan transaksi yang transparan meningkatkan kepercayaan nasabah dan mengurangi risiko kecurangan, yang sangat krusial bagi stabilitas operasional bank.

Dengan penerapan BTN Smart, Bank BTN dapat mengoptimalkan pengelolaan data nasabah dan meningkatkan efektivitas pelayanan, yang sejalan dengan tren perbankan digital yang semakin berkembang di Indonesia.

Proses yang Terlibat dalam Pengelolaan Data Nasabah melalui Fitur-fitur di Website BTN Smart

Pengelolaan data nasabah melalui fitur-fitur di website BTN Smart juga mencakup proses yang terstruktur untuk mengolah informasi agar sesuai dengan kebutuhan. Dalam pandangan pengelolaan data (Hutahaean, dalam Imas dan Doni, 2020), proses ini melibatkan pengolahan data yang direncanakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Berikut adalah langkah-langkahnya:

1. Input Data Nasabah Baru

Proses dimulai dengan login ke website BTN Smart menggunakan username dan password yang telah disediakan. Data nasabah seperti nama, nomor telepon, nomor KTP, dan nomor CIF diinput. Setelah data terverifikasi, sistem memastikan bahwa semua informasi sesuai dengan lembar data nasabah yang masuk.

2. Manajemen Prospek Nasabah

Fitur "Prospek Individu" digunakan untuk mencatat data calon nasabah, termasuk referal, produk yang diinginkan, potensi kredit/dana, dan tanggal realisasi. Setiap langkah prospek, mulai dari pengisian hingga status call atau kunjungan, didokumentasikan di dalam sistem.

3. Pengelolaan Aktivitas Pemasaran

Aktivitas pemasaran seperti panggilan telepon dan kunjungan langsung dicatat melalui fitur khusus yang memuat status prospek dan komentar nasabah.

4. Pengelolaan Transaksi

Data transaksi seperti dana masuk dan pembukaan tabungan diisi melalui sistem sesuai dengan tanggal pada lembaran data nasabah. Proses ini melibatkan pengisian kolom nominal dana dan status aktivasi mobile banking.

Semua langkah tersebut dijalankan secara berurutan selama magang, dengan menggunakan panduan langsung yang tersedia dalam website BTN Smart. Penggunaan fitur-fitur ini membantu staf dalam mengelola data nasabah secara sistematis dan meminimalkan kesalahan yang sering terjadi pada proses manual.

Pemahaman Staf dan Manajemen mengenai Implementasi Digitalisasi dalam Layanan Perbankan

Selama program magang, ditemukan bahwa staf dan manajemen di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNESA Ketintang menunjukkan pemahaman yang cukup baik terhadap implementasi digitalisasi, terutama dalam penggunaan website BTN Smart.

Staf operasional:

Staf operasional memahami pentingnya keamanan dan kerahasiaan data nasabah selama proses input dan pengelolaan. Meskipun pada awalnya menghadapi tantangan, seperti kesalahan kecil dalam penginputan data dan kebutuhan untuk memahami fungsi fitur tertentu, mereka dapat beradaptasi dengan sistem baru. Teknologi BTN Smart mempermudah pekerjaan mereka, terutama dalam mengelola dokumen administrasi seperti verifikasi data nasabah dan pengarsipan transaksi (Pasal 4 UU Perbankan). Dengan

otomatisasi yang disediakan, staf lebih cepat dalam memproses data dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, yang secara langsung meningkatkan efisiensi operasional bank. Sebagai contoh, verifikasi otomatis pada data nasabah dan pengarsipan transaksi memberikan kemudahan dan mempercepat alur kerja, memungkinkan staf untuk lebih fokus pada tugas lainnya yang lebih strategis.

Manajemen:

Manajemen mendukung penuh penggunaan BTN Smart sebagai langkah modernisasi layanan perbankan. Mereka menyadari bahwa teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mendukung pengelolaan data yang lebih transparan dan aman, yang sejalan dengan prinsip integritas dalam sektor perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data dalam konteks perbankan harus dipimpin dengan ketepatan dalam penggunaan sumber daya, serta menjamin keberlanjutan layanan yang berkualitas. Menurut Suyatno dkk. (2003), dalam pengelolaan sumber daya manusia dan teknologi informasi, manajemen harus memastikan bahwa sistem yang diterapkan dapat memfasilitasi pertumbuhan dan memberikan nilai tambah bagi pihak internal dan eksternal bank. BTN Smart memungkinkan manajemen untuk memiliki akses lebih mudah terhadap data yang diperlukan dalam pengambilan keputusan, memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil didasarkan pada data yang valid dan akurat.

Secara keseluruhan, implementasi BTN Smart di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNESA Ketintang menunjukkan bahwa teknologi digital tidak hanya membantu staf operasional dalam pekerjaan mereka, tetapi juga mempermudah manajemen dalam pengelolaan data, meningkatkan efisiensi, serta menjaga keamanan data nasabah. Penggunaan sistem yang lebih modern ini sejalan dengan peraturan perbankan yang berlaku, seperti yang tertuang dalam Pasal 4 UU Perbankan yang mengatur tentang pengelolaan data dan transaksi nasabah dengan prinsip kehati-hatian.

SIMPULAN

Efisiensi penggunaan BTN Smart tercapai melalui otomatisasi proses, pengurangan waktu kerja manual, dan pengelolaan data yang terintegrasi. Laporan magang menunjukkan bahwa sistem ini memberikan dampak positif terhadap kecepatan dan akurasi operasional harian bank. Proses pengelolaan data nasabah melibatkan langkah-langkah yang terstruktur, mulai dari input data hingga pelaporan, yang semuanya dilakukan melalui fitur digital BTN Smart. Pemahaman staf dan manajemen terhadap

digitalisasi cukup baik, dengan dukungan pelatihan untuk meningkatkan adaptasi staf terhadap teknologi baru. Hal ini membantu bank dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan aman kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Balderton, S. (2020). Digital banking and automation. *International Journal of Banking Technology*, 10(2), 52-65.
- Chaffey, D. (2021). *Digital business and e-commerce management*. Pearson Education.
- Chaffey, D. (2021). *Digital marketing: Strategy, implementation, and practice*. Pearson Education.
- Deloitte. (2021). Transforming customer service: The role of employee training in digitalization. Deloitte Insights. Retrieved from <https://www.deloitte.com>
- Deloitte. (2021). The 2021 global customer experience study. Deloitte Insights.
- Hamzah, M. (2023). Evaluasi penggunaan teknologi dalam layanan nasabah pada bank digital. *Jurnal Teknologi Perbankan*, 12(1), 45-58.
- Hamzah, M. (2023). Evaluasi teknologi layanan nasabah dalam perbankan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(1), 45-60.
- Imas, F., & Doni, T. (2020). Pengaruh otomatisasi layanan terhadap kinerja bank. *Jurnal Ekonomi Perbankan*, 8(4), 210-225.
- Imas, F., & Doni, T. (2020). Sistem informasi pengelolaan data customer di CV. Inovindo Bandung. *Jurnal Komputer Bisnis*, 50, 50-58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.)*. Pearson Education.
- Muliadi, A. (2020). Kepatuhan terhadap regulasi pengelolaan data di lembaga keuangan. *Jurnal Hukum Perbankan*, 7(2), 120-130.
- Muliadi, N. (2020). Regulasi dan kepatuhan dalam pengelolaan data nasabah. *Jurnal Hukum dan Keuangan*, 8(2), 112-126.
- Praysi, M., & dkk. (2022). Efektivitas otomatisasi dalam pengelolaan data nasabah di perbankan. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 15(3), 110-121.
- Praysi, N. R., & dkk. (2022). Optimalisasi kinerja bidang sosial budaya dan pemerintahan dalam perencanaan pembangunan. *Minahasa: Jurnal Governance*, 2(1).
- Raghavan, R. (2022). Data security in banking: Ensuring customer trust. *Banking Security Journal*, 18(4), 99-112.

- Raghavan, S. (2022). Keamanan data dalam sistem perbankan: Menjaga kepercayaan nasabah. *Journal of Information Security*, 15(3), 78-89.
- Supriyanto, B. (2022). Pengelolaan data untuk pengambilan keputusan strategis dalam perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 30(3), 215-225.
- Supriyanto, P. (2022). Data sebagai fondasi pengambilan keputusan dalam bisnis. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 10(4), 234-250.
- Suyatno, T. (2003). *Dasar-dasar perkreditan (Edisi Keempat)*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Poerwadarminta, W. J. (2022). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.