



Peningkatan Literasi Digital Perbankan Melalui Sosialisasi Penggunaan Aplikasi BJB DigiBank kepada Nasabah di Bank BJB KCP Cisaat Sukabumi

Siti Rayhan Rahmah Saputra

Universitas Nusa Putra

Email: rayhanrahmah21@gmail.com

Article Info

Submitted: December 2025

Revised: December 2025

Accepted: December 2025

Published: December 2025

Keywords: BJB DigiBank; Inklusi Keuangan; Literasi Digital; Mobile Banking; Nasabah

Abstrak

Perkembangan teknologi perbankan digital menuntut nasabah untuk mampu menggunakan layanan berbasis aplikasi secara mandiri. Namun, sebagian besar nasabah Bank BJB KCP Cisaat, Sukabumi, khususnya dari kalangan lansia, ibu rumah tangga, dan pelaku UMKM, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi BJB DigiBank. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital perbankan nasabah melalui program sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi BJB DigiBank. Metode yang digunakan adalah pendampingan langsung (*direct assistance*) dan pelatihan tatap muka secara berkelanjutan selama lima bulan masa magang, mulai dari registrasi akun, transaksi transfer, pembayaran tagihan, hingga fitur keamanan akun. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan dan kepercayaan diri nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking secara mandiri. Selain itu, terjadi penurunan signifikan jumlah nasabah yang membutuhkan bantuan teller untuk transaksi rutin. Program ini berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan digital di wilayah Cisaat, Sukabumi.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor perbankan Indonesia telah mengubah cara Masyarakat bertransaksi secara fundamental. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa penggunaan layanan mobile banking di Indonesia terus mengalami pertumbuhan signifikan, namun masih terdapat kesenjangan yang cukup lebar antara ketersediaan layanan dengan tingkat adopsi di Masyarakat, terutama di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota (OJK, 2023). Kesenjangan ini dikenal sebagai digital divide, yaitu ketimpangan akses dan kemampuan penggunaan teknologi digital antara berbagai kelompok Masyarakat.

Bank BJB sebagai bank pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten telah mengembangkan aplikasi mobile banking bernama BJB DigiBank sebagai salah satu upaya mendorong layanan perbankan digital kepada seluruh lapisan masyarakat. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur lengkap mulai dari transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, investasi, hingga pembukaan rekening secara online. Meski demikian, di tingkat cabang dan kantor cabang pembantu (KCP), masih banyak ditemukan nasabah yang belum mampu memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Bank BJB KCP Cisaat merupakan salah satu unit layanan yang melayani masyarakat di wilayah Kecamatan Cisaat, Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan observasi selama kegiatan magang berlangsung, diketahui bahwa sebagian besar nasabah yang datang ke kantor masih melakukan transaksi secara konvensional melalui teller, padahal transaksi tersebut sebenarnya dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi BJB DigiBank. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain rendahnya literasi digital, kurangnya kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital, serta minimnya bimbingan yang pernah diterima nasabah terkait penggunaan aplikasi.



Fenomena ini mendorong dilaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi BJB DigiBank kepada nasabah secara berkelanjutan. Kegiatan ini selaras dengan konsep *community empowerment* melalui pendekatan teknologi, di mana masyarakat diberdayakan untuk meningkatkan kapasitas diri dalam menghadapi perubahan zaman (Warschauer, 2003). Tujuan utama pengabdian ini adalah meningkatkan literasi digital perbankan nasabah Bank BJB KCP Cisaat sehingga mereka mampu bertransaksi secara mandiri, aman, dan efisien menggunakan aplikasi *mobile banking*.

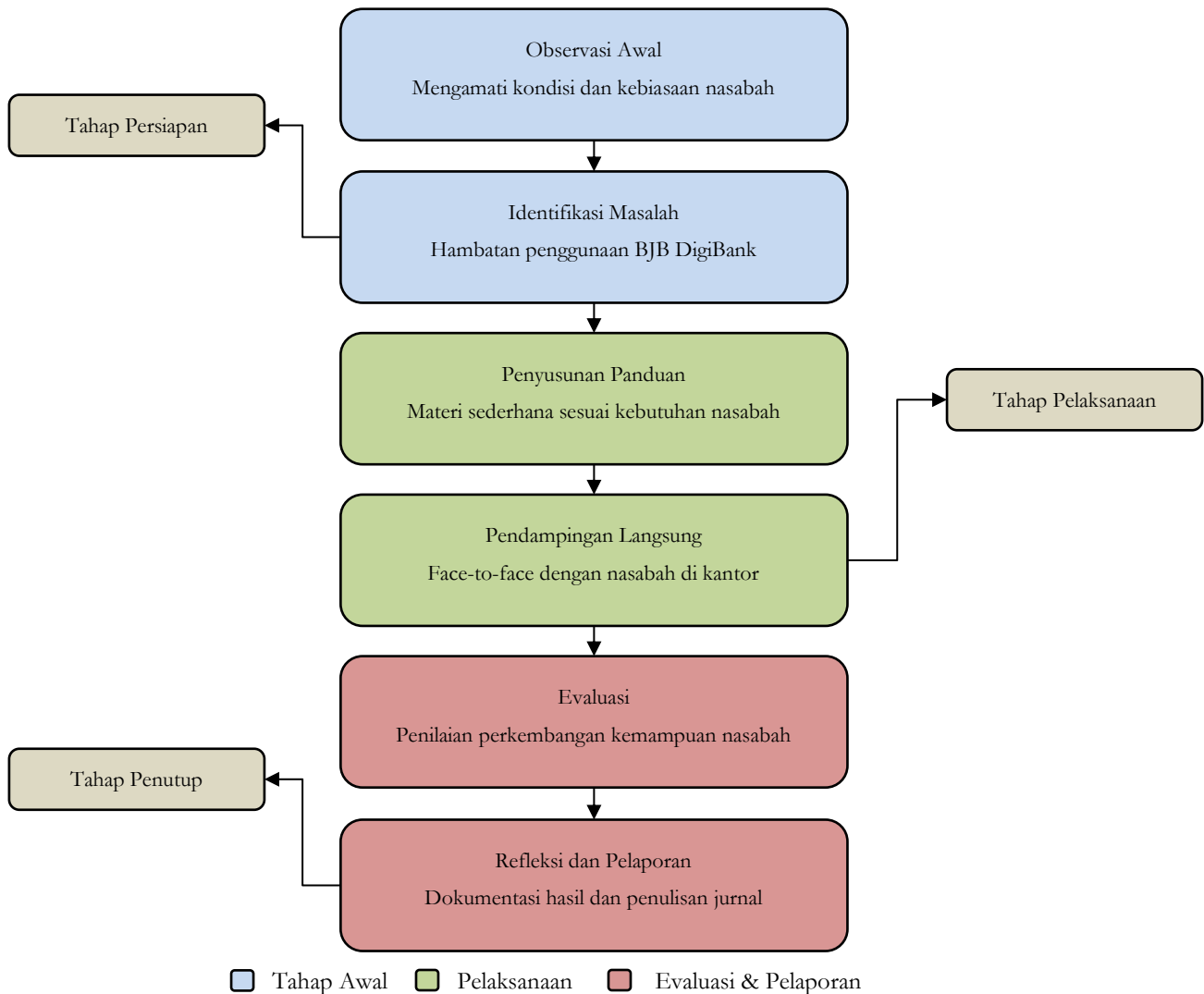
2. METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama lima bulan, mulai dari bulan Juli hingga November 2025, bertempat di Bank BJB KCP Cisaat, Jl Raya Caringin, Desa Nagrak, Kec. Cisaat, Kab. Sukabumi, Jawa Barat. Subjek pengabdian adalah nasabah aktif Bank BJB KCP Cisaat yang datang langsung ke kantor dan membutuhkan bantuan dalam menggunakan layanan digital perbankan. Nasabah tersebut berasal dari berbagai kalangan, meliputi lansia, ibu rumah tangga, pelajar, mahasiswa, pegawai, dan pelaku UMKM.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendampingan langsung (*direct assistance*) yang dilakukan secara berkesinambungan. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling efektif untuk mentransfer keterampilan teknis kepada nasabah dengan berbagai latar belakang kemampuan digital yang berbeda-beda. Berikut adalah tahapan kegiatan yang dilaksanakan:

- a. Identifikasi kebutuhan nasabah: Mengidentifikasi jenis transaksi yang paling sering dibutuhkan nasabah dan hambatan yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi BJB DigiBank.
- b. Penyusunan materi panduan: Menyusun panduan sederhana berupa Langkah-langkah penggunaan fitur utama BJB DigiBank dalam Bahasa yang mudah dipahami.
- c. Pendampingan langsung: Membantu nasabah secara langsung (*face-to-face*) dalam melakukan registrasi akun, login, transfer dana, pembayaran tagihan, dan penggunaan fitur keamanan.
- d. Evaluasi dan tindak lanjut: Melakukan evaluasi berkala terhadap perkembangan kemampuan nasabah dan memberikan penjelasan ulang jika diperlukan.

Alur kegiatan pengabdian secara keseluruhan dapat digambarkan sebagai berikut: (1) Observasi awal → (2) Identifikasi masalah → (3) Penyusunan panduan → (4) Pendampingan langsung → (5) Evaluasi → (6) Refleksi dan pelaporan. Keterlibatan nasabah sebagai subjek dampingan berlangsung secara organik, yaitu setiap nasabah yang datang ke kantor dan membutuhkan bantuan terkait aplikasi BJB DigiBank mendapatkan layanan pendampingan dari mahasiswa magang.



Gambar 1. Alur Kegiatan Pengabdian Masyarakat Sosialisasi Penggunaan Aplikasi BJB DigiBank di Bank BJB KCP Cisaat, Sukabumi

Sumber: Dokumentasi kegiatan magang penulis (2025)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama lima bulan pelaksanaan kegiatan magang di Bank BJB KCP Cisaat, tercatat sebanyak lebih dari 150 nasabah telah mendapatkan pendampingan langsung dalam penggunaan aplikasi BJB DigiBank. Nasabah tersebut berasal dari berbagai latar belakang dengan tingkat literasi digital yang beragam. Secara umum, terdapat empat jenis bantuan yang paling sering diberikan kepada nasabah, sebagaimana disajikan dalam table berikut:



Tabel. 1 Jenis Bantuan yang Diberikan kepada Nasabah

No	Jenis Bantuan	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Registrasi & Aktivasi Akun BJB DigiBank	42	28%
2	Panduan Transfer Dana Antar Rekening	55	37%
3	Pembayaran Tagihan (Listrik, PDAM, BPJS)	38	25%
4	Fitur Keamanan & Reset Password	15	10%
Total		150	100%

Sumber: Data di olah penulis (2025)

Berdasarkan table di atas, jenis bantuan yang paling banyak diminta adalah panduan transfer dana antar rekening (37%), diikuti eh registrasi dan aktivasi akun (28%). Tingginya permintaan bantuan untuk fitur transfer menunjukkan bahwa nasabah sebenarnya memiliki kebutuhan yang tinggi terhadap layanan digital, namun terkendala kemampuan teknis dalam penggunaannya. Hal ini sejalan dengan temuan Prensky (2001) yang membedakan antara digital natives yang tumbuh bersama teknologi dan digital immigrants yang harus beradaptasi.

Selama proses pendampingan, ditemukan beberapa pola hambatan yang umum dialami nasabah. Pertama, kendala Bahasa antarmuka aplikasi yang menggunakan istilah-istilah teknis yang tidak familiar bagi sebagian nasabah. Kedua, rasa kurang percaya diri dan takut melakukan kesalahan saat bertransaksi, khususnya di kalangan nasabah lansia. Ketiga, keterbatasan perangkat atau paket data internet yang membuat nasabah tidak dapat mengakses aplikasi secara rutin. Hambatan-hambatan ini memerlukan pendekatan yang sabar, berulang, dan berbasis contoh nyata dalam setiap sesi pendampingan.

Perubahan yang paling signifikan tampak pada kelompok nasabah yang sebelumnya sama sekali belum pernah menggunakan aplikasi mobile banking. Setelah mendapatkan pendampingan, nasabah kelompok ini mampu melakukan setidaknya satu jenis transaksi secara mandiri. Munculnya kemandirian ini merupakan bentuk transformasi sosial yang sejalan dengan tujuan inklusi keuangan digital yang dicanangkan oleh Bank Indonesia dan OJK (2022), yaitu memastikan seluruh lapisan masyarakat memiliki akses dan kemampuan terhadap layanan keuangan formal.

Di sisi lain, program pendampingan ini juga memberikan dampak terhadap efisiensi operasional kantor. Teller yang sebelumnya harus menangani antrian panjang untuk transaksi rutin seperti transfer dan pembayaran tagihan, kini dapat lebih fokus pada layanan yang memerlukan interaksi langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital nasabah tidak hanya bermanfaat bagi nasabah itu sendiri, tetapi juga bagi keseluruhan ekosistem layanan perbankan.

4. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi BJB DigiBank kepada nasabah Bank BJB KCP Cisaat, Sukabumi telah berhasil dilaksanakan selama lima bulan dengan hasil yang positif. Sebanyak lebih dari 150 nasabah telah mendapatkan pendampingan langsung, dan sebagian besar di antaranya menunjukkan peningkatan kemampuan dalam menggunakan fitur-fitur dasar aplikasi mobile banking secara mandiri.



Program ini membuktikan bahwa pendekatan pendampingan langsung yang bersifat berkesinambungan dan adaptif terhadap kebutuhan masing-masing nasabah merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan literasi digital perbankan. Untuk ke depannya, disarankan agar Bank BJB KCP Cisaat dapat menyediakan program literasi digital yang lebih terstruktur, misalnya melalui jadwal pelatihan rutin, penyediaan brosur panduan penggunaan aplikasi dalam bahasa yang lebih sederhana, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi jarak jauh bagi nasabah.

5. PERSANTUNAN

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh staf Bank BJB KCP Cisaat, Sukabumi yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan dukungan penuh selama pelaksanaan kegiatan magang dan pengabdian masyarakat ini. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh nasabah yang telah berpartisipasi aktif dalam program pendampingan ini, serta kepada institusi pendidikan yang telah memfasilitasi kegiatan magang sebagai bagian dari program pengabdian masyarakat mahasiswa.

REFERENSI

- (OJK)., O. J. (2023). *Laporan Perkembangan Keuangan Digital Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Bank, W. (2022). *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Playments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Washington: World Bank.
- Dwityas, N. A. (2017). *Social Media in Travel Decision Making Process. International Journal of Humanities and Social Sciences*, . 7(7), 193-201.
- Indonesia, B. (2022). *Laporan Keuangan Inklusif Indonesia 2022*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Kurniawan, A. &. (2021). *Inklusi Keuangan Digital di Daerah Pedesaan: Studi Kasus Bank BJB*. . *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 15(2), 87-103.
- Lestari, D. &. (2022). *Efektivitas Mobile Banking dalam Mendorong Inklusi Keuangan di Jawa Barat*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45-60.
- Nofiyanti, R. %. (2020). *Literasi Keuangan Digital dan Penggunaan Layanan Perbankan Online*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 19(3), 201-215.
- Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants*. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
- Purwanto, E. &. (2021). *Peran Mobile Banking dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Keuangan*. *Jurnal Perbankan Nasional*, 8(2), 112-128.
- Rahmat, A. &. (2022). *Hambatan Adopsi Mobile Banking pada Generasi Tua di Indonesia*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(1), 33-48.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge: MIT Press.
- Widyastuti, N. &. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking di Kalangan Nasabah Bank*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 27(1), 78-95.
- Yusuf, M. &. (2021). *Strategi Peningkatan Literasi Digital di Sektor Perbankan*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 55-70.



Zainal, H. &. (2021). Digital Literacy and Financial Inclusion: Evidence from Rural Communities in Southeast Asia. *Asian Journal of Economics and Finance*, 3(4), 215-230.

Zulkarnaen, W. &. (2020). Pengembangan Strategi Pemasaran dan Hubungannya dengan Literasi Keuangan Digital. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(2), 1028-1049.