

**IMPLIKASI GREEN BANKING UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN MELALUI E-BANKING PERBANKAN PADA
BANK KCP BSI KARANG KOBAR**

**Shinta Nur Jannah^{1*}, Yoiz Shofwa Shafarani²,
Dinda Seffiriandiaha Solehah³, Gesy Septiyan⁴**

Corresponding Author E-Mail: shintanurjannah2002@gmail.com

^{1,2,3,4} **UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

Jl. A. Yani No.40A, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kab. Banyumas, Jawa Tengah 53126

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi E-Banking dan Green Banking dalam meningkatkan layanan perbankan di KCP BSI Karang Kobar. Penelitian ini menyoroti tren jumlah pengguna E-Banking dan nasabah di cabang tersebut dari tahun 2020 hingga 2023. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana E-Banking dan Green Banking diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Temuan menunjukkan bahwa implementasi E-Banking di KCP BSI Karang Kobar telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Selain itu, E-Banking memberikan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan kualitas layanan perbankan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa E-Banking dan Green Banking berperan sebagai alat strategis dalam meningkatkan kinerja keseluruhan dan kepuasan nasabah di KCP BSI Karang Kobar.

Kata Kunci: *Green Banking, Kualitas Layanan, E-Banking*

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the implementation of E-Banking and Green Banking in enhancing banking services at KCP BSI Karang Kobar. This study highlights the trends in the number of E-Banking users and customers at the branch from 2020 to 2023. Using a qualitative descriptive approach, the research explores how E-Banking and Green Banking are applied to improve service quality. The findings indicate that the implementation of E-Banking at KCP BSI Karang Kobar is aligned with the standards set by Bank Indonesia. Furthermore, E-Banking has contributed significantly to improving banking service quality and increasing customer loyalty. The study concludes that both E-Banking and Green Banking serve as strategic tools in enhancing the overall performance and customer satisfaction at KCP BSI Karang Kobar.

Keywords: *Green Banking, Service Quality, E-Banking*

PENDAHULUAN

Industri perbankan sendiri memainkan peran penting dalam memfasilitasi transaksi ekonomi dan menyediakan layanan keuangan bagi individu dan bisnis (Alamsyah, 2018; Correia et al., 2022; Gashenko et al., 2020; Mourtzis et al., 2022). Dengan adanya kemajuan teknologi, perusahaan perbankan telah menggunakan berbagai inovasi teknologi untuk merampingkan operasi mereka dan meningkatkan pengalaman pelanggan (Bala & Verma, 2018; Soegoto et al., 2018; Yusuf et al., 2022). Peran teknologi telah mengubah cara penyampaian layanan perbankan, menjadikannya lebih mudah diakses dan nyaman bagi nasabah. Di samping adopsi teknologi, efisiensi proses dan kualitas layanan merupakan aspek fundamental yang berkontribusi terhadap persepsi dan kepuasan nasabah di sektor perbankan.

Beberapa teknologi di industri perbankan telah dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain risiko keamanan, kurangnya kepercayaan, kurangnya kerangka hukum dan peraturan, kurangnya infrastruktur TIK, dan persaingan antara bank lokal dan asing (Bultum, 2014). Selain dari itu, persepsi nasabah tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, dan risiko yang dirasakan juga memainkan peran penting dalam adopsi layanan e-banking (Sthaipit & Bajracharya, 2019). Teknologi biometrik telah diidentifikasi memiliki potensi tinggi untuk meningkatkan keamanan dalam solusi perbankan di masa depan, dengan biometrik sidik jari yang menunjukkan kompatibilitas dan fleksibilitas dibandingkan dengan gambar wajah, pengenalan iris mata, pengenalan suara, dan pola pembuluh darah (Chandrasekran et al., 2022).

Transformasi digital di sektor perbankan telah menyebabkan persaingan antara perusahaan rintisan FinTech dan bank tradisional. Namun, ada ruang untuk kerja sama di antara mereka karena bank dan FinTech perlu bekerja sama dengan pemain ekosistem lainnya melalui adopsi open banking, yang merupakan masa depan industri perbankan (Guechi, 2020; Heliani, Mia Safitri Rahayu, et al., 2021). Adopsi perbankan tanpa kantor di masyarakat pedesaan didorong oleh faktor-faktor seperti keunggulan relatif dan kompleksitas, sementara kompatibilitas, kemampuan uji coba, dan observabilitas merupakan penghambat (Fransiska et al., 2017). Robotic Process Automation (RPA) adalah teknologi lain yang berpotensi meningkatkan efisiensi dalam industri perbankan (Vijay et al., 2020). Model penerimaan teknologi (TAM) dianggap penting dalam mempelajari perilaku konsumen yang diterapkan untuk mengadopsi teknologi tertentu, seperti e-banking (Carranza et al., 2021). Faktor-faktor lain yang mempengaruhi adopsi teknologi di sektor perbankan antara lain kualitas layanan, digitalisasi perbankan, dan manajemen hubungan pelanggan (CRM) (Sampurna & Miranti, 2022). Singkatnya, adopsi teknologi di industri perbankan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keamanan, kepercayaan, kerangka hukum dan peraturan, infrastruktur, persaingan, persepsi pelanggan, dan kualitas layanan. Dengan memahami faktor-faktor ini, industri perbankan dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan adopsi teknologi dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Bank merupakan salah satu fondasi perekonomian suatu negara. Hal ini disebabkan karena perbankan suatu lembaga yang memiliki fungsi utama yaitu sebagai perantara keuangan antara pihak yang memiliki dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana serta sebagai

lembaga yang berfungsi memperlancar aliran lalu lintas pembayaran (Ginovsky, 2009; Rival et al., 2007). Selain itu, bank juga disebut lembaga kepercayaan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi, membantu kelancaran sistem pembayaran, dan yang tidak kalah pentingnya adalah lembaga yang menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, yaitu kebijakan moneter (Canner & Malland, 1987; Herath & Herath, 2019). Layanan yang saat ini sedang berkembang adalah layanan yang memberi pelanggan kesempatan untuk mendapatkan akses ke akun mereka dan melakukan transaksi atau membeli produk secara online melalui internet (Burley et al., 2021; Daniel, 1999).

Bank juga dianggap sebagai tulang punggung ekonomi yang memiliki dampak langsung dan tidak langsung terhadap kelestarian serta kerusakan lingkungan. Meskipun industri perbankan selalu dianggap ramah lingkungan tetapi saat ini penggunaan energi yang substansial (pencahayaannya, AC, komputasi) sangat meningkatkan jejak karbon bank. Oleh sebab itu, untuk meminimalkan jejak karbon dan memastikan lingkungan yang berkelanjutan bank termotivasi untuk menggunakan teknologi ramah lingkungan dan produk hijau (Bhardwaj, 2013). Perbankan hijau menghindari penggunaan kertas sebisa mungkin dan mengandalkan transaksi online atau elektronik. Jika lebih sedikit dokumen berarti lebih sedikit penebangan pohon yang dapat melestarikan lingkungan keberlanjutan (Singh, 2012). Bank memiliki tanggung jawab untuk mengurangi emisi karbon dan membantu pemerintah untuk meminimalkan hal tersebut dengan memperkenalkan konsep green banking untuk pembangunan berkelanjutan. Kebijakan pinjaman hijau dapat mendukung fortifikasi lingkungan dan memastikan proyek ramah lingkungan (Mani, 2011).

Prinsip green economy melengkapi konsep pembangunan keberlanjutan, dimana diketahui prinsip utama dari pembangunan keberlanjutan adalah memenuhi kebutuhan sekarang tanpa mengorbankan pemenuhan kebutuhan generasi mendatang. Tujuan dari *Green economy* adalah untuk menciptakan lingkungan yang efektif untuk kemajuan ekonomi dan sosial, dengan meminimalkan pengaruh buruk pada lingkungan dan penggunaan sumber daya alam secara efisien sambil mempertahankan standar hidup yang layak. Ekonomi Hijau yang legitimasinya mendorong setiap kegiatan ekonomi untuk meminimalkan dampak lingkungannya, menginspirasi dan juga diadopsi di dunia perbankan. Perbankan merupakan bisnis yang berkontribusi besar untuk perekonomian negara. Meskipun bank dianggap ramah lingkungan dan tidak berdampak besar terhadap lingkungan melalui kegiatan operasional mereka sendiri, dampak 'eksternal' terhadap lingkungan melalui aktivitas nasabah sangat besar (Aprilia Farahita, 2023). Berpedoman pada UUD 1945 PBI No.8/21/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/22/DPbS menyatakan bahwa bank syariah adalah suatu badan keuangan yang berpegang teguh pada prinsip berkelanjutan dan bertanggung jawab terhadap lingkungan, dengan bank syariah sangat memperhatikan lingkungan. Bank syariah, sebagai institusi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, memiliki komitmen terhadap keberlanjutan dan keadilan sosial. Oleh karena itu, implementasi green banking pada bank syariah menjadi semakin relevan dalam rangka memenuhi nilai-nilai etika Islam yang mendukung pelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat.

Organisasi harus berperilaku etis untuk memenuhi tekanan dari lingkungan dan masyarakat. Salah satu cara organisasi berperilaku etis adalah dengan tidak hanya berfokus pada pencapaian keuntungan (profit), tetapi juga memperhatikan lingkungan (planet) dan masyarakat (people) untuk memastikan keberlanjutan dalam jangka panjang. Sebagai bagian dari industri keuangan, bank juga menghadapi tekanan untuk berperilaku moral. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa operasi perbankan tetap ramah lingkungan. Akibatnya, perbankan harus mengadopsi praktik perbankan hijau untuk mengelola risiko lingkungan dan sosial. Konsep keuangan hijau adalah ide baru yang sangat penting dalam bidang antara kebijakan lingkungan, jasa keuangan, dan sosial-ekonomi. Dimulai dengan tujuan pelestarian lingkungan: bank mempertimbangkan proyek yang ramah lingkungan atau memiliki konsekuensi jangka panjang (F. Ahmad et al., 2013).

Ada tiga keuntungan bagi bank yang menerapkan kebijakan keuangan hijau: Pertama, dengan kebijakan keuangan hijau sehingga lebih paperless. Kedua, meningkatkan kesadaran pelaku bisnis akan pentingnya praktik bisnis yang ramah lingkungan. Ketiga, bank mengembangkan kebijakan pinjaman ramah lingkungan dan secara tidak langsung mendorong pengusaha untuk mengarahkan bisnis mereka ke arah yang lebih ramah lingkungan (Ragupathi, 2015). Sederhananya, green banking hemat sumber daya, rendah karbon, dan inklusif secara sosial. Perbankan hijau adalah perbankan yang menerapkan prinsip hijau dalam semua operasi perbankan dan memprioritaskan investasinya pada bisnis dan proyek hijau dan/atau mengurangi dampak lingkungan dari bisnis lain yang ada (Ireen Akhter, 2021).

Dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik mendorong Lembaga Jasa Keuangan, emiten, dan perusahaan publik untuk menyediakan dana untuk pembangunan (OJK, 2017). Penggunaan perangkat elektronik seperti ATM, internet banking, dan mobile banking adalah salah satu inovasi yang digunakan saat ini. Selain itu, industri perbankan syariah dapat memanfaatkan peluang untuk tumbuh menjadi sektor yang signifikan dan berpengaruh balik di dalam maupun di luar negeri dengan mengembangkan produk inovatif yang memberi masyarakat berbagai pilihan dan memperluas jangkauan mereka (Ulum, 2014). E-banking adalah jenis layanan perbankan yang menggunakan kombinasi teknologi dan sistem informasi. Orang-orang dapat menggunakannya seperti mesin ATM, tetapi sarannya berbeda. Mereka dapat mengecek saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, dan membayar tagihan bulanan seperti listrik, telepon, kartu kredit, dan sebagainya. Fungsinya hampir sama dengan mesin ATM.

Untuk mempertahankan kepercayaan klien, manajemen bank berusaha (Dittmer, 2015). Pengiriman produk dan layanan perbankan modern secara otomatis kepada pelanggan melalui saluran komunikasi elektronik dan interaktif dikenal sebagai perbankan elektronik, juga dikenal sebagai e-banking (Howcroft, 1993; Pradhan, 2019). Lembaga keuangan dan perusahaan dapat menilai akun mereka, bertransaksi bisnis, dan memperoleh informasi melalui jaringan publik atau langsung menggunakan internet. Bisnis dan lembaga keuangan dapat menilai akun mereka, melakukan transaksi bisnis, dan mendapatkan informasi tentang barang dan jasa keuangan (Landrum & Prybutok, 2004). E-banking mencakup kartu debit, kartu kredit,

Anjungan Tunai Mandiri (ATM), perbankan telepon, transfer dana elektronik, dan transfer seluler melalui berbagai aplikasi perbankan atau sistem elektronik, termasuk mesin SWAP (Kuo et al., 2009).

Saat ini, sebagian besar lembaga keuangan menawarkan layanan bank online kepada klien mereka yang berharga. Ini memungkinkan mereka untuk membuka akun baru, melakukan pertanyaan layanan pelanggan, mengambil dana, mengajukan pinjaman, membuka akun baru, dan berbagai fungsi lainnya (Parasuraman et al., 1985). Tidak diragukan lagi, bank elektronik atau e-banking telah berkembang dengan cepat dan telah mengubah metode perbankan konvensional (Barwise & Farley, 2005; González et al., 2008; Lichtenstein & Williamson, 2006). Perkembangan ini diharapkan akan menghasilkan perubahan besar dalam praktik pemasaran, yang pada gilirannya akan menghasilkan kinerja bisnis yang lebih baik (Brodie et al., 2007; Gan et al., 2006). Perkembangan ini bahkan akan menjadi alat penting bagi bank untuk meningkatkan kualitas layanan dan memasarkan barang dan jasa mereka. Selain itu, akan dianggap sebagai syarat untuk tetap efisien dan menguntungkan. Pengguna layanan mobile banking saat ini mencapai 12 juta pengguna dari yang ditargetkan yakni 10 juta pengguna.

Bank harus berinovasi karena perilaku pelanggan berubah, seperti mengembangkan layanan berbasis teknologi. Layanan digital banking membuat layanan lebih cepat, menyeluruh, dan terintegrasi dengan masyarakat. Teknologi digital adalah kemajuan teknologi yang kegiatan operasionalnya otomatis dan dikendalikan oleh komputer dan tidak lagi menggunakan manusia (Fitriandanty et al., 2022). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor/12/pjok.03/2018 Digital banking memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai tugas, seperti membuka rekening, melakukan transaksi keuangan, dan menutup rekening simpanan. Perbankan digital diharapkan mampu memberikan kemudahan melebihi pelayanan yang sudah ada (Setiawati 2022). Lembaga keuangan harus mampu menyokong terciptanya SDG (*Sustainable Development Goals*) atau pembangunan yang berkelanjutan. Pembangunan yang berkelanjutan berarti membangun untuk memenuhi kebutuhan generasi saat ini sambil mempertimbangkan kebutuhan generasi mendatang. Artinya industri perbankan harus mampu menyeimbangkan kondisi perekonomian dengan lingkungan hidup.

Pembangunan berkelanjutan dan pelestarian lingkungan sudah diakui secara global, yang mana sudah menjadi keharusan bagi semua pihak untuk melindungi bumi kita dari kerusakan yang tercipta akibat ulah manusia. Strategi yang dapat diambil perbankan syariah dalam mengatasi masalah lingkungan adalah menerapkan strategi green banking. Penerapan green banking merupakan upaya merubah pandangan pembangunan nasional dari greedy economy yang fokus terhadap nilai gross domestic product sehingga akan menyebabkan eksploitasi sumber daya alam yang berlebihan, menjadi pemikiran baru yaitu green economy yang mana menerapkan prinsip 3P. Konsep ekonomi berkelanjutan yaitu *people, profit dan planet* (3P) (Andarsari 2020). *Green banking* merupakan kegiatan operasional perbankan yang ramah lingkungan, dengan memperhatikan kelestarian lingkungan dalam mengambil keputusan bisnis yang akan mengurangi dampak negatif dari kegiatan operasional bank, sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan untuk mencapai keberlanjutan.

Menurut laporan yang dirilis oleh Alpha JWC Ventures and Kearney pada tahun 2021 dengan tajuk *"Unlocking the next wave of digital growth: beyond metropolitan Indonesia"* menunjukkan bahwa ekonomi digital tingkat 2 dan 3 diperkirakan akan tumbuh sekitar 5 kali lipat pada tahun 2025. Berdasarkan laporan dari Google, Temasek, dan *Bain eConomy* pada 2019, Indonesia memiliki 92 juta penduduk atau setara dengan 33% populasinya yang tidak memiliki rekening bank. Meskipun demikian, Firma pengetahuan berbasis teknologi, Twimbit, dalam laporannya, *"Neo Banks drive financial inclusion in ASEAN, a 2022 outlook"*, memperkirakan bahwa jumlah warga negara Indonesia yang tidak memiliki rekening bank telah turun menjadi 83 juta pada tahun 2022. Potensi bank digital di Indonesia diperkirakan dapat merebut 20 persen hingga 30 persen pangsa pasar bank tradisional dalam kurun waktu 5 tahun ke depan. Kemunculan bank digital atau disebut neobank semakin menambah sengitnya persaingan bank dalam bertransformasi digital. Kebiasaan ini pun terus berlanjut dan menguat setelah Indonesia dilanda pandemi *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)* yang mengharuskan limitasi aktivitas. Alhasil, nasabah Bank kian hari semakin jarang datang langsung ke kantor cabang perbankan. Jumlah cabang (kantor) bank di Indonesia telah terpankas dari 32.720 pada tahun 2016 menjadi 28.530 per Februari 2022 (kontraksi sebesar 11.7%). Semua bank besar (aset diatas Rp. 100 Triliun) telah memiliki suatu platform digital banking atau anak perusahaan digital bank.

Menurut hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) secara nasional, jumlah penggunaan internet dari tahun 2016 hingga 2020 secara umum meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel Pertumbuhan, Pengguna Internet dan Persentasi Tahun 2016-2020
(Dalam Jutaan)**

Tahun	Jumlah Penduduk Indonesia	Jumlah Pengguna Internet	Presentasi Pengguna Internet
2020	269,6	212,3	76,80%
2019	266,9	196,7	73,70%
2018	264,2	171,2	64,80%
2017	261,3	143,2	54,68%
2016	258,5	132,7	51,80%

Sumber Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2020

Dari tabel di atas, pada tahun 2016 persentase pengguna internet adalah 51,80%, selanjutnya pada tahun 2017 meningkat menjadi 54,68%, lalu pada tahun 2018 meningkat menjadi 64,80%. Pada tahun 2019 meningkat cukup tinggi sebesar 73,70%, dan pada tahun

2020 meningkat sebesar 76,80%. Berdasarkan data di atas, kehadiran internet kian berkembang dari tahun ke tahun, artinya internet menjadi salah satu sarana untuk melakukan berbagai kegiatan untuk masyarakat. Oleh karena itu, saat ini industri disektor perbankan semakin berkembang mengikuti perkembangan penggunaan internet seperti Internet Banking atau sering disebut E-Banking. Ini telah menyebabkan banyak bank untuk melakukan upaya pemasaran taraf yang semakin tinggi dalam upaya untuk mendorong lebih banyak pelanggan, khususnya bisnis, ke dalam menerapkan e-banking ke dalam proses bisnis mereka.

Pendekatan strategis saat ini yang dilakukan oleh bank, bagaimanapun, dapat dilihat sebagai bertentangan dengan pandangan banyak penulis pemasaran relasional. Kepuasan menjadi landasan dalam membangun dan mengembangkan sebuah kandang, saling menguntungkan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Manrai & Manrai, 2007; Olabamiji & Michael, 2018). (McKenna, 1992) berpendapat bahwa pemasar perlu merancang strategi dengan tujuan utama mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan mereka. (Roth & van der Velde, 1989) juga berpendapat bahwa peran interaksi manusia dalam cabang financial institution akan menjadi lebih kritis di masa depan, meskipun popularitas dan penerimaan teknologi perbankan baru semakin meningkat. Salah satu Bank yang melayani produk layanan internet banking adalah Bank BSI cukup berinovasi untuk mengembangkan produk-produk layanan Internet Banking karena lebih mudah untuk diakses hingga 24jam.

METODE PENELITIAN

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan analisis data Kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara Deskriptif mengenai Penerapan E-Banking dan Green Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan. Metode analisis ditinjau dari dua praktek yang perlu diterapkan, sehingga dapat diketahui sejauh mana pelaksanaannya. Apakah perbedaan yang timbul menyangkut prinsip dasar konsep itu sendiri, pertanyaan itu akan terjawab selanjutnya dari hasil analisa itu digunakan sebagai dasar pengambilan kesimpulan dan saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POKK.03/2018 menjelaskan bahwa layanan digital banking adalah layanan perbankan melalui media elektronik sehingga nasabah dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi secara mandiri. Hal ini diharapkan dapat membantu kinerja perbankan dalam melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai kebutuhan. Layanan ini muncul sebagai respons dari lembaga keuangan terhadap isu global mengenai pelestarian lingkungan. Dengan adanya layanan perbankan berbasis teknologi ini, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang terdekat ketika ingin membuka rekening, dengan fitur – fitur yang tersedia dalam digital banking memungkinkan nasabah untuk dapat membuka rekening secara mandiri dimanapun dan kapanpun nasabah inginkan. Tentunya kegiatan tersebut akan mendorong terciptanya model paperless dalam suatu perusahaan. Limbah kertas sangat berpengaruh besar untuk lingkungan. Menurut data Kementerian Lingkungan Hidup (KLHK) kurang lebih 34,5 juta ton sampah kertas yang dapat dihasilkan oleh masyarakat Indonesia, karena sifatnya yang sulit terurai

sehingga rentan untuk mencemari lingkungan (Budi Setiawan 2022). Oleh karena itu penerapan perbankan hijau dapat dilakukan dengan penggunaan layanan digital banking, sebagai upaya lembaga keuangan dalam membantu pemerintah untuk mengatasi masalah limbah kertas, dengan memanfaatkan teknologi untuk segala transaksinya.

Selain itu manfaat *e-banking* yaitu membuat biaya operasional cenderung lebih sedikit serta dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas, mobile banking membuat para konsumen lebih mudah untuk mengecek saldo, mentransfer dana, pemesanan tiket, pembayaran tagihan, dan dapat melakukan lebih banyak lagi kegiatan secara online tentunya lebih praktis, efisien dan aman. Orientasi konsep green banking tidak hanya terfokus pada momen, tetapi lebih fokus pada pembangunan berkelanjutan untuk masa depan. Penerapan green banking ini tidak hanya memberikan manfaat untuk lingkungan tetapi juga memberikan untuk aktivitas perbankan yang lebih efisien. Terdapat tiga manfaat yang didapatkan saat perbankan menerapkan green banking. Pertama, dengan adanya *green banking* semua kegiatan transaksi dilakukan menggunakan online banking sehingga sangat memudahkan dan menghemat waktu. Kedua, meningkatkan kesadaran untuk kepara pelaku bisnis dengan pentingnya green banking yang ramah lingkungan. Ketiga, bank memberikan kemudahan pinjaman pada kegiatan usaha yang ramah lingkungan dengan syarat bisnis dilakukan dengan cara ramah lingkungan.

Penerapan perbankan hijau dapat dilakukan dengan penggunaan layanan digital banking, sebagai upaya lembaga keuangan dalam membantu pemerintah untuk mengatasi masalah limbah kertas, dengan memanfaatkan teknologi untuk segala transaksinya. Selain itu manfaat *e-banking* yaitu membuat biaya operasional cenderung lebih sedikit serta dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas, mobile banking membuat para konsumen lebih mudah untuk mengecek saldo, mentransfer dana, pemesanan tiket, pembayaran tagihan, dan dapat melakukan lebih banyak lagi kegiatan secara online tentunya lebih praktis, efisien dan aman (Anggita Putri 2022). Untuk menjawab tantangan bank yaitu harus mampu menyokong terciptanya SDG (Sustainable Development Goals) maka perbankan dapat membuat infrastruktur yang ramah lingkungan yaitu dengan memanfaatkan laptop, computer desktop dan menerapkan green building yang bertanggung jawab dengan aspek kelestarian lingkungan sehingga mampu menjamin kepuasan serta kenyamanan pelanggan (Anggita Putri 2022).

Pertama, Rekening Tabungan Online: Rekening tabungan online dan mobile banking adalah cara termudah untuk menciptakan keberlanjutan lingkungan. Cara ini dapat mengurangi jumlah kertas yang dihasilkan oleh bank. Perbankan online dan perbankan seluler juga merupakan cara yang sangat efektif menghindari biaya keterlambatan pembayaran. Kedua, Laporan Tanpa Kertas: Mengirim laporan bank melalui pos adalah kegiatan pemborosan kertas. Dengan adanya perbankan online ini membuat pelanggan dapat menerima laporan keuangan mereka secara elektronik melalui login yang aman. Salinan catatan dan laporan perbankan kemudian dapat disimpan secara elektronik bukannya dilemari arsip. Ketiga, Gunakan Setoran Langsung: Sebagian besar perusahaan menawarkan kepada karyawan untuk menerima gaji mereka secara elektronik. Ini tidak hanya mempercepat ketersediaan uang. Melainkan, menghemat perjalanan ke bank, menghemat kertas, banyak kertas kerja dll. Keempat, Pembayaran Tagihan Online: Membayar tagihan secara online adalah perubahan

gaya hidup, tapi itu bisa dilakukan. Tagihan telepon, tagihan kabel, tagihan listrik, kartu kredit pembayaran dan pembayaran hipotek semua dapat dibayar secara elektronik. Kelima, Reward Debit dan Kartu Kredit: Beberapa bank telah bergabung dengan kelompok ramah lingkungan seperti The Sierra Club atau Defenders of Wildlife untuk membuat kartu debit hadiah dan kartu kredit hadiah. Bank yang berpartisipasi akan berikan sumbangan amal kecil sebagai persentase dari perbankan online terhadap kegiatan untuk green banking.

Dalam rangka meningkatkan dan memudahkan pelayanan perbankan, BSI menyediakan beberapa jenis produk dan jasa. Salah satu diantaranya adalah penyediaan layanan E-banking kepada nasabah yang membutuhkan dan memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh bank. Layanan E-banking BSI yaitu melakukan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan website resmi milik bank yang dilengkapi security system, dan terdiri dari layanan BSI Internet Banking. - Sekali Klik Untuk Semua Pembayaran Dan Transaksi Bisnis Anda - Transaksimu, ibadahmu, BSI Cardless Withdrawal. ATM dalam genggaman, BSI Smart Agent. Melayani Transaksi Hingga Pelosok Negeri, BSI ATM/CRM. Setor tunai sekarang tidak pakai ribet. Alternatif penyelesaian masalah atau hambatan-hambatan dalam penggunaan dapat melaporkannya kepada customer service. Selanjutnya customer service akan melaporkan komplain nasabah tersebut kepada atasan, dan atasan akan memberi solusi terbaik kepada nasabah. Untuk melindungi akses dan transaksi Anda di internet banking BSI yaitu: Hentikan transaksi BSI Net Anda jika diminta melakukan "KONFIRMASI ATAU VERIFIKASI DATA ANDA (UserID, Password, PIN Otorisasi, Email, dan Kode TAN/Token)" untuk kemudahan dan keamanan transaksi segera lakukan perubahan Kode TAN menjadi Token SMS Akun SMS BSI Net anda melalui Cabang BSI Terdekat. Jaga Kerahasiaan (UserID, Password, PIN Otorisasi, Email, dan Kode TAN/Token). Kode TAN/Token serta PIN Otorisasi BSI hanya digunakan untuk Transaksi BSI Net, BUKAN untuk verifikasi atau konfirmasi data Anda. Segera hubungi Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Terdekat untuk informasi lebih lanjut.

Wungwanitchakorn dalam Musiime & Ramadhan (2011) menunjukkan bahwa jika bank perlu memaksimalkan manfaat saluran elektronik, mereka harus mengidentifikasi cara layanan tersebut agar dirasakan oleh pengadopsi potensial. Dengan demikian mungkin ada aspek serupa dari produk berbasis teknologi yang mendorong pelanggan untuk mengadopsi dan mengarahkan mereka menuju kepuasan. Faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan mengadopsi internet banking diantaranya aksesibilitas, kenyamanan, privasi, biaya dan ketersediaan pengetahuan (Rastogi & Mehrotra, 2009). Ketersediaan, kecepatan transaksi, keramahan pengguna, biaya dan kenyamanan diidentifikasi sebagai beberapa fitur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada loket saluran hijau yang berfungsi di semua cabang State Bank of India (Moorthy dan Pradeepa, 2014). Mary (2015) menyimpulkan bahwa perhatian yang cukup besar harus diberikan pada fitur keamanan e-banking, yang akan mempengaruhi pelanggan dalam tingkat yang lebih besar, untuk menggunakan layanan tersebut. Studi Jani dalam Sudhalaksmi & Cinnadorai (2014) mengungkapkan bahwa bank harus menciptakan layanan yang dapat diakses, nyaman, ketepatan waktu, hemat biaya dengan cakupan jaringan yang baik, saat menggunakan e-teknologi di sektor perbankan ritel. Untuk memahami harapan pelanggan, organisasi perlu tahu tentang apa yang benar-benar diinginkan

pelanggan dari suatu produk dan layanan jika layanan berada di bawah tingkat harapan minimum. Pelanggan tidak akan tertarik apabila layanan melebihi layanan yang diinginkan oleh (Zeithaml, 2013). Saat ini, pelanggan mengharapkan aktivitas tanpa uang tunai dan akses 24 jam ke perbankan elektronik, sehingga perbankan hijau dapat menawarkan e-card, internet banking, ATM (Shampa & Jobaid, 2017)

KESIMPULAN

Dilihat dari hasil penelitian penerapan *E-Banking* dan *Green Banking* dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di BSI berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Bank memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya sehingga apa yang dibutuhkan nasabah dapat dipenuhi oleh bank. Sebaiknya untuk menarik nasabah BSI menempatkan upaya-upaya promosi seperti memasang spanduk dan iklan yang bertujuan memberitahukan kepada masyarakat tentang produk dan layanan yang ada di BSI menjaga loyalitas pelanggan, perlu sekali ditingkatkan kualitas jasa dan layanan BSI dengan menciptakan inovasi terbaru agar nasabah mudah, aman dan nyaman dalam melakukan berbagai transaksi *E-Banking*. Pihak bank seharusnya melakukan pengecekan jaringan internet banking secara berkala agar dapat meminimalisir berbagai resiko yang mungkin terjadi. Dengan adanya layanan perbankan digital di antaranya aktivitas perbankan dapat dilakukan secara online, dapat diakses kapan pun serta di mana pun selama 24 jam, dengan tingkat keamanan yang lebih baik, lebih mudah dalam bertransaksi, cepat dan praktis karena tidak perlu antri di kantor cabang bank, dan biayanya lebih sedikit.

REFERENCES

- Ara Annisa Almi. 2023. Green Banking dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha Bank Digital di Indonesia. *Jurnal Studia Legalia: Jurnal Ilmu Hukum, Volume 4 Nomor 1*
- Alamsyah, F. 2018. The Role of Distinctive Organization Capability and Corporate Reputation in Formulating Co-Creation Strategy in the Age of Industry 4.0: Study on Indonesian Telecommunication Firms. *The Journal of Social Sciences Research*.
- Anji, Titis Miranti. 2022. The Effect of Service Quality, Banking Digitalization, and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty. *Jurnal Maksipreneur Manajemen, Koperasi Entreprenur*.
- Ayana Gemechu Bultum. 2014. Factors Affecting Adoption of Electronic Banking System in Ethiopian Banking Industry. *Journal of Management Information System and E-commerce Vol. 1, No. 1*.
- Bala, M., & Verma, D. 2018. A Critical Review of Digital Marketing Paper Type: - Review and Viewpoint. *International Journal of Management, IT & Engineering*, 8(10).
- Correia, D., Teixeira, L., & Marques, J. L. 2022. Study and analysis of the relationship between smart cities and Industry 4.0: A systematic literature review. *International Journal of Technology Management & Sustainable Development*, 21(1),
- Chandrasekran, Y., Ramachandiran, C. R., & Arun, K. C. 2022. *Adoption of Future Banking*

Using Biometric Technology in Automated Teller Machine (ATM). 2022 IEEE International Conference on Distributed Computing and Electrical Circuits and Electronics (ICDCECE).

Guechi, M. 2020. *The Future of the banking industry in the era of digital transformation. J. Econ. Integr.*, 8.

Putri, Cania Anggita. 2022. Inovasi Green Banking pada Layanan Perbankan Syariah. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*. 2(3)

Soegoto, E. S., Delvi, J., & Sunaryo, A. 2018. Usage of E-commerce in Increasing Company Power and Sales. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 407(1). [\[https://doi.org/10.1088/1757-1088/407/1/012035\]](https://doi.org/10.1088/1757-1088/407/1/012035)

Sthaipit, Arhan. 2019. Customer Perception Towards Adoption of E-Banking Services in Kathmandu: A Survey of Business School Students. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 4(1).

Yusuf, A. M., Astuti, M., & Ariani, M. B. N. 2022. The Effect of Digital Marketing Mix Strategy on Marketing Performance Through the Implementation of Customer Relationship Management MSME 4.0 DKI Jakarta. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 2(4).

Yusuf, Egal Belang, dkk. 2023. Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green Banking. *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*. 7(1)