

# EDUKASI NASABAH TERKAIT GANGGUAN BI-FAST DAN RESPONS BANK MUAMALAT CABANG BATAM MELALUI PROGRAM SUBSIDI BIAYA TRANSAKSI

*Customer Education on BI-FAST Service Disruptions and Bank Muamalat Batam Branch's Response Through a Transaction Fee Subsidy Program*

**Gina Putri Indriani**

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia  
[221062201004@uis.ac.id](mailto:221062201004@uis.ac.id)

**Ita Mustika**

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia  
[Ita@uis.ac.id](mailto:Ita@uis.ac.id)

**Maya Richmayati**

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia  
[maya@uis.ac.id](mailto:maya@uis.ac.id)

**Andi Hidayatul Fadlilah**

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia  
[andihidaya@uis.ac.id](mailto:andihidaya@uis.ac.id)

**Nur isra Laili**

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia  
[nurislaili@yahoo.com](mailto:nurislaili@yahoo.com)

## **Abstract**

*The transformation of digital banking services has brought significant changes to transaction patterns in society, one of which is the introduction of the BI-FAST service. This service enables real-time interbank transfers at a lower cost, making it highly attractive to customers. Bank Muamalat Indonesia Tbk has integrated BI-FAST into the Muamalat DIN application to enhance transaction efficiency for its customers. However, disruptions to the BI-FAST service temporarily prevented customers from using this facility. As a result, customers were required to utilize alternative transfer methods such as SKN and Real-Time Online Transfer (RTOL), which incur higher transaction fees, leading to complaints, particularly from customers who regularly conduct interbank transactions. As a responsive measure, Bank Muamalat implemented a Real-Time Online Transfer Transaction Fee Subsidy Program, providing cashback of IDR 4,000 per transaction, with a maximum of three transactions per month. This study adopts a qualitative descriptive approach using interpersonal communication. The researcher engaged directly with customers to explore*

*their experiences, perceptions, and expectations regarding the service disruption and compensation program. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed thematically. The findings indicate that the subsidy program effectively reduced customer complaints and helped maintain loyalty to the bank's digital channels. Nevertheless, improvements in technological systems and the strengthening of customer communication remain necessary to ensure more reliable digital banking services and to minimize the risk of future disruptions.*

**Keywords**—*BI-FAST, digital banking services, transaction fee subsidy, interpersonal communication, Bank Muamalat, service risk management*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang sangat besar dalam dunia perbankan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang lebih cepat, praktis, dan efisien, perbankan digital menjadi salah satu pilar penting dalam industri keuangan modern. Berbagai inovasi layanan perbankan digital terus dikembangkan untuk mendukung aktivitas ekonomi masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Salah satu inovasi penting di sektor sistem pembayaran nasional adalah hadirnya layanan BI-FAST yang diinisiasi oleh Bank Indonesia. BI-FAST merupakan infrastruktur sistem pembayaran ritel yang memungkinkan transaksi transfer dana antarbank dilakukan secara real-time, aman, efisien, dan dengan biaya yang sangat terjangkau bagi masyarakat. Layanan ini diharapkan dapat mendorong percepatan digitalisasi sistem pembayaran nasional dan mendukung terwujudnya ekosistem keuangan yang inklusif di Indonesia.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai bank syariah pertama di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1991, juga turut serta dalam mendukung digitalisasi sistem pembayaran dengan mengintegrasikan layanan BI-FAST ke dalam aplikasi perbankan digitalnya, yaitu Muamalat DIN. Aplikasi Muamalat DIN menjadi salah satu wujud komitmen Bank Muamalat dalam memberikan kemudahan akses layanan perbankan bagi nasabah. Melalui fitur BI-FAST pada aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan transfer dana antarbank dengan biaya sangat rendah, yaitu Rp 2.500 per transaksi, yang jauh lebih murah dibandingkan biaya transfer antarbank reguler yang biasanya sebesar Rp 6.500 per transaksi. Dengan demikian, kehadiran fitur BI-FAST pada aplikasi Muamalat DIN tidak hanya menjadi sarana efisiensi biaya bagi nasabah, tetapi juga menjadi daya tarik tersendiri dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

Keefektifan aplikasi Muamalat DIN tidak lepas dari adanya gangguan pada layanan BI-FAST di aplikasi Muamalat DIN. Permasalahan tersebut adalah terjadinya gangguan yang mengakibatkan fitur BI-FAST tidak dapat digunakan dalam kurun waktu tertentu. Meskipun nasabah tetap dapat melakukan transaksi melalui aplikasi Muamalat DIN, mereka harus menggunakan metode transfer lain dengan biaya yang lebih tinggi, yaitu sebesar Rp 6.500 per transaksi. Perbedaan biaya yang cukup signifikan ini memicu keresahan di kalangan nasabah, khususnya nasabah yang rutin melakukan transfer dana antarbank. Beberapa nasabah menyampaikan keluhan mereka baik secara langsung melalui customer service di kantor cabang, maupun melalui kanal komunikasi digital yang disediakan oleh pihak bank.

Selain itu, gangguan pada layanan BI-FAST juga menjadi cerminan pentingnya manajemen risiko operasional dalam layanan perbankan digital. Layanan berbasis teknologi informasi memiliki risiko inheren berupa kemungkinan terjadinya gangguan teknis, baik yang disebabkan oleh kegagalan sistem internal,

masalah jaringan komunikasi, maupun gangguan pada infrastruktur layanan pihak ketiga. Dalam konteks ini, Bank Muamalat perlu melakukan evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi akar penyebab gangguan, menilai dampaknya terhadap operasional dan kepuasan nasabah, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan dan mitigasi yang diperlukan agar gangguan serupa tidak terulang di masa mendatang. Hal ini penting untuk menjaga keberlangsungan operasional, mengurangi potensi risiko kerugian, dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang disediakan.

Permasalahan ini juga menjadi pengingat akan pentingnya kesiapan infrastruktur teknologi informasi perbankan dalam mendukung visi digitalisasi sistem pembayaran nasional yang inklusif dan berkelanjutan. Bank Muamalat, sebagai pelopor bank syariah di Indonesia, memiliki tanggung jawab moral dan strategis untuk memastikan layanan digitalnya selalu dalam kondisi optimal agar dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah sekaligus mendukung program transformasi ekonomi digital nasional.

Dengan demikian, permasalahan gangguan pada layanan BI-FAST bukanlah sekadar persoalan teknis semata, tetapi juga merupakan isu strategis yang memerlukan penanganan secara menyeluruh dan sistematis. Mulai dari perbaikan infrastruktur teknologi, penyusunan rencana mitigasi risiko, peningkatan kualitas komunikasi, hingga edukasi kepada nasabah. Semua upaya ini pada akhirnya bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan perbankan digital, memperkuat loyalitas nasabah, dan mendukung keberlanjutan pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia.

## **2. METODE**

### **1. Metode**

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini yakni deskriptif kualitatif dengan fokus pada pengamatan langsung dan komunikasi interpersonal antara penulis dan nasabah PT. Bank Muamalat kantor cabang Batam. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai pengalaman nasabah terkait gangguan layanan BI-FAST, persepsi mereka terhadap program subsidi biaya transaksi yang dijalankan Bank Muamalat, serta harapan nasabah terhadap peningkatan layanan digital di masa mendatang.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan komunikasi langsung yang bersifat interpersonal, di mana penulis secara aktif berinteraksi dengan nasabah yang terdampak oleh gangguan layanan BI-FAST. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung dan dokumentasi.

### **2. Tahapan Kegiatan**

Ketika terjadi gangguan pada layanan BI-FAST, nasabah menyampaikan keluhan dengan datang langsung ke Bank Muamalat kantor cabang Batam. Penulis sebagai customer service menerima keluhan dengan sikap empati, sopan, dan profesional, lalu mencatat keluhan secara rinci dalam sistem pencatatan keluhan internal. Petugas melakukan verifikasi terhadap keluhan nasabah dengan menanyakan detail transaksi (waktu transaksi, nominal, metode yang digunakan) dan memastikan bahwa kendala yang terjadi memang terkait dengan gangguan BI-FAST. Apabila diperlukan, petugas berkonsultasi dengan tim operasional atau IT support cabang. Setelah kendala terverifikasi, petugas segera menyampaikan informasi awal kepada nasabah terkait penyebab umum gangguan. Petugas juga menginformasikan metode alternatif yang dapat digunakan nasabah (SKN, RTOL) serta konsekuensi biaya transaksi yang berlaku.

Sebagai bentuk respons cepat, manajemen cabang mensosialisasikan program Subsidi Biaya Transaksi *Real-Time Online Transfer* kepada nasabah. Petugas menjelaskan mekanisme program, periode, besaran *cashback* (Rp 4.000 per transaksi), dan batas maksimal transaksi yang disubsidi (tiga kali transaksi per bulan). Tim IT pusat bersama penyedia sistem BI-FAST bekerja untuk memperbaiki gangguan hingga layanan kembali normal. Setelah layanan pulih, informasi resmi disampaikan kepada nasabah melalui aplikasi, media sosial, dan komunikasi langsung di cabang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Gangguan Pada Layanan BI-FAST di Aplikasi Muamalat DIN

Penulis mengamati adanya gangguan pada layanan BI-FAST di aplikasi Muamalat DIN. Meskipun transaksi masih dapat dilakukan, fitur BI-FAST tidak dapat digunakan sementara waktu. Akibatnya, nasabah harus menggunakan metode transfer lain dengan biaya lebih tinggi, yaitu Rp 6.500 dibandingkan tarif BI-FAST yang seharusnya Rp 2.500. Hal ini memicu keresahan dari nasabah sehingga menimbulkan keluhan dari beberapa nasabah, khususnya mereka yang memiliki intensitas transaksi antarbank yang tinggi.

#### 3.2 Penanganan Efektif dari Gangguan Pada Layanan BI-FAST di Aplikasi Muamalat DIN

Meskipun nasabah masih dapat melakukan transaksi antarbank menggunakan metode alternatif seperti SKN (Sistem Kliring Nasional) atau RTOL (Real-Time Online Transfer), namun perbedaan biaya menjadi keluhan utama. Metode alternatif tersebut memiliki biaya transfer lebih tinggi, yakni sebesar Rp 6.500 per transaksi, sehingga nasabah harus mengeluarkan biaya tambahan sebesar Rp 4.000 setiap kali melakukan transfer dibandingkan dengan penggunaan BI-FAST. Keluhan terutama datang dari nasabah ritel, pedagang online, serta pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang secara rutin melakukan transaksi antarbank setiap harinya. Bagi kelompok ini, efisiensi biaya transaksi menjadi salah satu pertimbangan penting dalam penggunaan layanan perbankan digital.

Dalam menghadapi kondisi ini, Bank Muamalat menunjukkan langkah responsif melalui peluncuran program Subsidi Biaya Transaksi Real-Time Online Transfer. Program ini dijalankan sebagai bentuk kompensasi atas gangguan layanan BI-FAST dan sebagai strategi menjaga kepercayaan serta loyalitas nasabah. Program subsidi ini berlangsung selama periode 1 hingga 31 Mei 2025 dan ditujukan bagi seluruh nasabah Bank Muamalat di wilayah NTB (Nusa Tenggara Barat) dan ETB (Eastern Time Banking). Melalui program ini, Bank Muamalat memberikan *cashback* sebesar Rp 4.000 untuk setiap transaksi Real-Time Online Transfer yang dilakukan nasabah, dengan maksimal tiga kali transaksi per bulan. *Cashback* tersebut secara efektif menurunkan biaya transfer antarbank kembali ke tingkat biaya yang serupa dengan BI-FAST, yaitu Rp 2.500 per transaksi.

Program subsidi ini mendapat respons positif dari nasabah. Nasabah merasa bahwa Bank Muamalat telah memperhatikan aspirasi dan kebutuhan mereka, serta menunjukkan komitmen untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal meskipun terjadi kendala teknis. Program subsidi ini juga mendorong nasabah untuk tetap menggunakan kanal digital resmi bank, sehingga Bank

Muamalat dapat menjaga volume transaksi digitalnya dan meminimalkan potensi kehilangan transaksi akibat nasabah beralih ke layanan perbankan bank lain.

Dari sisi operasional, program subsidi ini dapat dikategorikan sebagai bagian dari strategi manajemen risiko layanan sekaligus sebagai upaya mitigasi risiko reputasi. Dengan memberikan subsidi, Bank Muamalat berhasil menurunkan tingkat ketidakpuasan nasabah yang berpotensi berkembang menjadi penurunan loyalitas atau bahkan perpindahan nasabah ke bank lain. Program ini juga mendukung strategi komunikasi bank untuk menyampaikan pesan bahwa Bank Muamalat peduli dan responsif terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah. Hal ini penting mengingat dalam industri perbankan digital, kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh keandalan teknologi semata, tetapi juga oleh bagaimana bank merespons setiap gangguan layanan yang terjadi.



**Gambar 1.** Penerimaan Laporan Terkait Kendala Layanan BI-FAST Pada Mobile Banking Muamalat DIN

Namun demikian, hasil pengamatan ini juga mengidentifikasi beberapa catatan penting yang dapat menjadi masukan bagi Bank Muamalat untuk perbaikan layanan ke depan:

- 1) Pentingnya peningkatan keandalan sistem BI-FAST.  
Meskipun program subsidi dapat menjadi solusi sementara yang efektif, perbaikan utama tetap harus difokuskan pada penyelesaian gangguan sistem dan peningkatan infrastruktur teknologi untuk meminimalkan risiko gangguan serupa di masa mendatang.
- 2) Perluasan cakupan subsidi.  
Beberapa nasabah di luar wilayah NTB dan ETB menyampaikan aspirasi agar program subsidi dapat diterapkan secara nasional. Hal ini wajar mengingat gangguan BI-FAST dirasakan oleh nasabah di berbagai wilayah, bukan hanya di Batam.
- 3) Edukasi dan sosialisasi.  
Masih terdapat sebagian nasabah yang belum sepenuhnya memahami mekanisme program subsidi ini, seperti batas maksimal transaksi yang disubsidi dan waktu pengkreditan cashback ke rekening nasabah. Oleh karena itu, ke depan Bank Muamalat perlu memperkuat komunikasi program melalui berbagai media, termasuk edukasi langsung oleh petugas cabang maupun melalui kanal digital.



Program subsidi biaya transaksi yang diterapkan Bank Muamalat dapat dikaji sebagai bentuk strategi kompensasi dalam konteks manajemen kualitas layanan (*service recovery*). Berdasarkan teori manajemen layanan, kompensasi finansial merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengembalikan kepuasan pelanggan akibat kegagalan layanan. Namun, kompensasi tersebut harus dibarengi dengan langkah perbaikan yang nyata terhadap akar permasalahan agar pelanggan tetap percaya pada kualitas layanan di masa mendatang.

Dengan demikian, program subsidi biaya transaksi yang dijalankan Bank Muamalat dapat dinilai sebagai langkah strategis yang tepat dalam situasi darurat layanan digital. Namun, keberhasilan jangka panjang tetap bergantung pada komitmen bank untuk menyelesaikan permasalahan teknis pada layanan BI-FAST secara tuntas, memperkuat infrastruktur teknologi, serta meningkatkan literasi dan komunikasi kepada nasabah. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat posisi Bank Muamalat sebagai bank syariah yang profesional, modern, dan peduli terhadap kebutuhan nasabah di era perbankan digital.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis terhadap permasalahan gangguan layanan BI-FAST pada aplikasi Muamalat DIN di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Batam, dapat disimpulkan bahwa gangguan tersebut berdampak cukup signifikan terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah, khususnya yang rutin melakukan transaksi antarbank. Perbedaan biaya transaksi yang harus ditanggung nasabah akibat gangguan BI-FAST, dari Rp 2.500 menjadi Rp 6.500 per transaksi, memicu keluhan dari sebagian nasabah yang terdampak.

Sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen dalam menjaga kualitas layanan serta kepercayaan nasabah, Bank Muamalat telah menjalankan program Subsidi Biaya Transaksi Real-Time Online Transfer. Program ini memberikan kompensasi berupa cashback Rp 4.000 per transaksi (maksimal tiga transaksi per bulan) selama periode 1–31 Mei 2025 untuk wilayah Batam. Kebijakan ini terbukti menjadi langkah yang cukup efektif dalam menekan tingkat keluhan nasabah, menjaga loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan kanal digital resmi bank, serta memperkuat citra positif Bank Muamalat sebagai penyedia layanan perbankan syariah yang peduli terhadap kebutuhan nasabah.

Namun demikian, solusi berbasis kompensasi seperti subsidi biaya transaksi ini hanya bersifat sementara. Keberhasilan jangka panjang dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah tetap bergantung pada seberapa cepat dan efektif Bank Muamalat dapat menyelesaikan gangguan teknis pada layanan BI-FAST, memperkuat sistem teknologi informasinya, dan meningkatkan edukasi serta komunikasi kepada nasabah terkait program penanganan gangguan. Dengan langkah perbaikan yang menyeluruh, Bank Muamalat diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digitalnya dan memperkuat posisinya sebagai bank syariah modern yang responsif terhadap tantangan era digital.

#### 5. SARAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan mengenai gangguan layanan BI-FAST pada aplikasi Muamalat DIN serta program subsidi biaya transaksi yang dijalankan sebagai solusi sementara, terdapat beberapa saran yang dapat

diberikan untuk mendukung perbaikan kualitas layanan dan peningkatan kepuasan nasabah Bank Muamalat, antara lain:

- 1) **Memperkuat Infrastruktur Teknologi Informasi**  
Bank Muamalat disarankan untuk segera melakukan evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur teknologi informasi yang mendukung layanan BI-FAST. Peningkatan kapasitas sistem, optimalisasi server, serta penyempurnaan integrasi dengan sistem BI-FAST Bank Indonesia perlu dilakukan agar risiko gangguan serupa dapat diminimalkan di masa mendatang.
- 2) **Memperluas Cakupan Program Subsidi**  
Meningkatkan keluhan atas gangguan layanan BI-FAST datang dari nasabah di berbagai wilayah, Bank Muamalat sebaiknya mempertimbangkan untuk memperluas cakupan program subsidi biaya transaksi ke seluruh wilayah operasional, tidak terbatas hanya pada NTB dan ETB. Hal ini akan meningkatkan persepsi keadilan dan kepedulian bank terhadap seluruh nasabahnya.
- 3) **Menetapkan Standar Layanan Pemulihan**  
Bank Muamalat disarankan untuk menyusun standar layanan pemulihan (service recovery standard) sebagai pedoman dalam menangani setiap gangguan layanan digital. Standar ini dapat mencakup kebijakan kompensasi, prosedur komunikasi, dan target waktu pemulihan layanan, sehingga respons bank lebih cepat, terukur, dan konsisten.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Batam karena telah diberikan kesempatan, bimbingan, dan dukungan selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan sehingga penulis dapat memperoleh pengalaman berharga dan data yang bermanfaat untuk penulisan pada jurnal ini.

Ucapan terima kasih juga, penulis sampaikan kepada Universitas Ibnu Sina, khususnya Program Studi Akuntansi, dosen pembimbing, serta berbagai pihak yang sudah membantu, memberikan saran atau masukan, dan mendukung selama penyusunan jurnal ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Agama Republik Indonesia. (t.t.). Mengenal perbankan syariah dari titik nol. Kementerian Agama RI. Diakses 12 Juni 2025
- Kumparan. (2022, 10 November). Sejarah Bank Muamalat, Bank Syariah Pertama di Indonesia
- PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. (t.t.). Beranda Bank Muamalat. Wikipedia. (2024, 30 April). Bank Muamalat Indonesia.
- PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. (t.t.). Deposito iB Hijrah.
- PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. (t.t.). Produk dan Layanan Consumer Banking.
- Universitas Ibnu Sina. (2024). Panduan Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Batam: Fakultas ekonomi dan Bisnis.

