

ANALISIS *FEE BASED INCOME E-CHANNEL*

PADA BANK BJB PERIODE 2021-2025

Oleh: Dhiny Akhtariany

B00230004

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perkembangan *fee based income e-channel* pada bank bjb periode 2021-2025, hambatan pada periode 2025, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan data primer berupa wawancara dan data sekunder yang bersumber dari Laporan Tahunan bank bjb.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *fee based income e-channel* mengalami fluktuasi, dimulai pada tahun 2021-2024 mengalami peningkatan dan pada tahun 2025 mengalami penurunan. Hambatan pada periode 2025 disebabkan oleh penurunan frekuensi DIGI *mobile* (aplikasi yang lambat pada versi lama, rendahnya adaptasi aplikasi baru, serta keluhan *maintenance*) dan SMS *banking* (kurangnya peminat karena biaya kurang efisien). Upaya yang dilakukan yakni pada DIGI *mobile* yaitu pembaruan aplikasi, sosialisasi, pendampingan aktivasi ulang, perbaikan teknis, dan terlibat dalam berbagai *event* sebagai *sponsorship*. Upaya pada SMS *banking* yaitu pengalihan SMS *banking* ke DIGI *mobile* dengan fitur serupa dan biaya lebih efisien. Kesimpulannya, penurunan *fee* disebabkan oleh penurunan transaksi DIGI *mobile* dan SMS *banking*, sehingga diperlukan penyesuaian pengemasan sosialisasi, memberikan notifikasi jadwal pemeliharaan server, dan memperluas penggunaan DIGI *mobile* guna mengoptimalkan kontribusi *fee based income e-channel*.

Kata Kunci: *Fee Based Income, E-Channel*

ANALYSIS OF FEE BASED INCOME E-CHANNEL

AT BANK BJB 2021-2025 PERIOD

By: Dhiny Akhtariany

B00230004

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze development of fee based income e-channel at bank bjb 2021-2025 period, the obstacles in the 2025 period, and the efforts made to overcome these obstacles. The research method used is descriptive, with primary data in the form of interviews and secondary data sourced from bank bjb Annual Report.

The result of this study indicate that fee based income e-channel fluctuates, increasing from 2021-2024 and decreasing in 2025. Obstacles in the 2025 period were caused by a decrease the frequency of DIGI mobile (slow application on the old version, low adaptation of new application, and maintenance complaints) and SMS banking (lack of interest due to inefficient costs). Effort were made for DIGI mobile included application update, socialization, reactivation assistance, technical improvements, and involvement in various events as sponsors. Effort for SMS banking included switching SMS banking to DIGI mobile with similar features and more efficient costs. In conclusion, the decrease in fees was caused by a decrease in DIGI mobile and SMS banking transaction, so adjustments to the socialization packaging, providing server maintenance schedule notification, and expanding the use of DIGI mobile were needed to optimize the contribution of fee based income e-channel.

Keywords: Fee Based Income, E-Channel