

OPTIMALISASI SISTEM PELACAKAN LAPORAN DALAM APLIKASI BAREKSA**Dwi Winarno¹, Najla Claryssa²**Prodi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cakrawala
dwiwin@cakrawala.ac.id, najla.claryssa@cakrawala.ac.id**Abstract (English)**

This study discusses the development of features on the online investment platform Bareksa with the aim of enhancing customer satisfaction through service innovation. The main focus is on integrating the Customer Relationship Management (CRM) system, which enables users to access reports in real-time through the app or website. With the "Track Report" feature, customers can independently monitor the status of reports, from verification processes to completion. The analysis results show that service transparency enhances customers' control over complaint processes, reduces the workload of customer service, and increases Bareksa's operational efficiency. Additionally, this feature strengthens the company's image as a modern and customer-centric investment platform. The study also compares Bareksa's service performance with similar platforms such as Bibit, Ajaib, and Stockbit to identify competitive advantages and opportunities for further development.

Article History*Submitted: 13 January 2025**Accepted: 22 January 2025**Published: 23 January 2025***Key Words**

Bareksa, Customer satisfaction, Customer Relationship Management (CRM), Competitor comparison, Operational efficiency

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini membahas pengembangan fitur pada platform investasi online Bareksa dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui inovasi layanan. Fokus utama adalah integrasi sistem Customer Relationship Management (CRM) yang memungkinkan pengguna mengakses laporan secara real-time melalui aplikasi atau website. Dengan fitur "Lacak Laporan", nasabah dapat memantau status laporan secara mandiri, mulai dari proses verifikasi hingga selesai. Hasil analisis menunjukkan bahwa transparansi layanan meningkatkan kendali nasabah terhadap proses pengaduan, mengurangi beban kerja customer service, dan meningkatkan efisiensi operasional Bareksa. Selain itu, fitur ini memperkuat citra perusahaan sebagai platform investasi modern dan customer-centric.

Sejarah Artikel*Submitted: 13 January 2025**Accepted: 22 January 2025**Published: 23 January 2025***Kata Kunci**

Bareksa, Kepuasan pelanggan, Customer Relationship Management (CRM), Perbandingan kompetitor, Efisiensi operasional

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Kemajuan teknologi di era digital telah mendorong perkembangan berbagai aplikasi keuangan, termasuk aplikasi investasi seperti Bareksa. Bareksa merupakan salah satu platform investasi digital yang mempermudah masyarakat untuk berinvestasi secara praktis dan efisien. Namun, seperti halnya aplikasi digital lainnya, kualitas layanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan dan kepuasan pengguna. Beberapa pengguna mengungkapkan adanya kendala dalam pelayanan aplikasi Bareksa, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan layanan. Penelitian ini hadir untuk mengkaji potensi pengembangan Bareksa agar menjadi platform yang lebih unggul dan mampu bersaing di pasar aplikasi investasi.

Rumusan Masalah

Meskipun Bareksa telah dikenal luas sebagai salah satu aplikasi investasi terkemuka, masih terdapat keluhan dari pengguna terkait pelayanan yang kurang memadai. Masalah-masalah tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan respon layanan pelanggan, kemudahan navigasi aplikasi, hingga penyediaan informasi yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pertanyaan: apa saja kekurangan dalam pelayanan

aplikasi Bareksa, dan bagaimana solusi yang dapat diimplementasikan untuk memperbaikinya?

Tujuan Penelitian

◆ Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan Bareksa dengan menganalisis berbagai kekurangan dalam pelayanannya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk merancang strategi dan rekomendasi yang efektif guna meningkatkan mutu layanan Bareksa. Dengan demikian, Bareksa diharapkan dapat menjadi platform investasi yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi seluruh penggunanya.

PEMBAHASAN

1. Pengertian Aplikasi Bareksa

Bareksa adalah platform digital yang menyediakan layanan untuk investasi di berbagai instrumen keuangan, seperti reksa dana, saham, dan obligasi. Bareksa memungkinkan pengguna untuk melakukan investasi secara online, memberikan akses mudah ke berbagai produk investasi yang disesuaikan dengan tujuan keuangan mereka. Dengan menggunakan platform Bareksa, investor dapat melakukan pemilihan produk investasi berdasarkan risiko, profil investasi, dan tujuan keuangan, serta memantau kinerja investasi mereka.

Bareksa juga dikenal karena memberikan edukasi keuangan kepada penggunanya melalui artikel, webinar, dan berbagai sumber informasi lainnya untuk membantu meningkatkan pemahaman tentang investasi. Sejak didirikan, Bareksa telah berkomitmen untuk menjadi solusi yang mempermudah masyarakat Indonesia dalam berinvestasi dan merencanakan keuangan secara lebih baik

2. Riset Pengguna dan Analisis Kebutuhan

Kami telah melaksanakan serangkaian riset pasar yang komprehensif dengan menganalisis berbagai ulasan dan feedback yang diberikan oleh pengguna di platform Google Play Store pada halaman aplikasi Bareksa. Dalam penelitian ini, kami mendapati sejumlah komentar yang mengungkapkan ketidakpuasan terkait dengan layanan customer service yang disediakan oleh Bareksa. Beberapa pengguna secara khusus mengeluhkan bahwa waktu respons yang diberikan oleh tim customer service terbilang cukup lama, yang menyebabkan mereka harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan untuk mendapatkan solusi atau jawaban atas masalah yang mereka hadapi. Hal ini menambah tingkat ketidaknyamanan pengguna, terutama ketika mereka menghadapi masalah yang membutuhkan penanganan segera.

Lebih lanjut, kami juga menemukan bahwa beberapa pengguna melaporkan adanya kurangnya komunikasi yang jelas terkait dengan status keluhan yang mereka ajukan. Mereka merasa tidak ada pembaruan atau informasi yang memadai mengenai perkembangan dari pengaduan yang mereka sampaikan, yang membuat mereka merasa kebingungan. Ketidakjelasan ini menunjukkan adanya celah dalam transparansi dan pengelolaan pengaduan yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Temuan-temuan ini sangat penting untuk diperhatikan, karena layanan pelanggan yang responsif dan transparan adalah salah satu faktor kunci yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan memperbaiki reputasi aplikasi secara keseluruhan. Dengan mengidentifikasi masalah ini, Bareksa memiliki kesempatan untuk melakukan perbaikan dalam sistem customer service-nya, seperti meningkatkan waktu respons dan menyediakan pelaporan yang lebih jelas terkait status keluhan,

yang pada akhirnya dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih positif dan memuaskan.

3. Analisis dan investigasi Pasar

◆ Dalam rangka melakukan riset pasar yang lebih mendalam, kami mendistribusikan kuesioner kepada sejumlah pengguna aplikasi Bareksa. Berdasarkan hasil yang diperoleh, ditemukan bahwa 48% responden menilai bahwa kecepatan respons dari layanan pelanggan Bareksa tergolong lambat. Selain itu, 44% pengguna memilih untuk menggunakan fitur live chat sebagai saluran utama untuk melaporkan permasalahan yang mereka alami.

Secara keseluruhan, kinerja layanan pelanggan Bareksa dinilai kurang memadai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh pengguna. Hal ini menunjukkan adanya potensi untuk perbaikan dalam aspek responsivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan.

Lebih lanjut, 25% dari pengisi kuesioner yang juga merupakan pengguna aplikasi Bareksa mengungkapkan harapan mereka terhadap adanya fitur untuk melacak status permintaan bantuan, serta adanya opsi fitur callback untuk mendukung penyelesaian masalah yang lebih cepat dan efisien.

Selain isu terkait kecepatan respons, 41% responden menyatakan bahwa mereka menginginkan layanan pelanggan Bareksa untuk lebih solutif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami, menunjukkan bahwa aspek kualitas penyelesaian masalah juga menjadi perhatian penting bagi pengguna.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan gambaran bahwa terdapat kebutuhan yang signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan Bareksa, baik dari segi responsivitas maupun kemampuan untuk memberikan solusi yang efektif dan efisien terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.

4. Konseptualisasi Fitur

Konsep integrasi ini merujuk pada penyatuan sistem Customer Relationship Management (CRM) Bareksa dengan berbagai platform digital yang digunakan oleh perusahaan, termasuk website dan aplikasi mobile Bareksa, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mengelola hubungan dengan nasabah. Adapun rincian dari konsep ini adalah sebagai berikut:

- Integrasi CRM dengan Website dan Aplikasi Mobile

Sistem CRM Bareksa akan dihubungkan secara langsung dengan akses melalui website dan aplikasi mobile Bareksa, sehingga memungkinkan pihak internal perusahaan untuk mengakses **data nasabah** secara real-time. Hal ini mencakup data seperti riwayat transaksi, profil nasabah, status investasi, hingga data terkait komunikasi yang telah dilakukan antara nasabah dan layanan pelanggan.

Manfaat:

Akses data yang lebih mudah dan cepat: Staf layanan pelanggan atau tim terkait bisa mengakses data nasabah kapan saja, baik melalui website maupun aplikasi mobile.

Penyimpanan terpusat: Semua data nasabah, baik melalui interaksi langsung dengan nasabah atau transaksi yang dilakukan, tersimpan dalam satu sistem yang terintegrasi, memastikan tidak ada data yang terlewat atau tersebar di banyak sistem yang berbeda.

- Akses Data Laporan Nasabah

Melalui integrasi ini, tim Bareksa dapat mengakses **laporan nasabah** dengan mudah, termasuk laporan keuangan, status investasi, laporan transaksi, dan riwayat komunikasi dengan nasabah. Data tersebut akan tersedia dalam format yang mudah dibaca dan dianalisis oleh tim yang membutuhkan.

Manfaat:

◆ **Peningkatan layanan:** Layanan pelanggan akan lebih responsif dan dapat memberikan solusi yang lebih tepat karena mereka memiliki akses langsung ke data nasabah.

◆ **Analisis data yang lebih baik:** Dengan adanya data yang terintegrasi, perusahaan dapat menganalisis pola dan tren yang relevan, membantu dalam pembuatan keputusan yang lebih strategis terkait pengelolaan nasabah.

Integrasi CRM Bareksa dengan website dan aplikasi mobile, serta sistem notifikasi, akan memperkuat pengelolaan hubungan dengan nasabah melalui kemudahan akses data, pengelolaan laporan nasabah secara lebih efektif, serta komunikasi yang lebih terstruktur dan terarah. Integrasi ini diharapkan akan mendukung upaya perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, meminimalkan waktu respons, dan memberikan layanan yang lebih solutif dan personalized.

5. Kompetitor Analyst

Bareksa bersaing dengan platform investasi lain seperti Bibit, Ajaib, dan Stockbit. Analisis kompetitor menunjukkan perbandingan layanan:

Channel Layanan:

Semua kompetitor menyediakan email, telepon, dan live chat, namun Bibit unggul dengan respons yang cepat dan informatif.

Waktu Respons:

Live chat di Bibit dan Ajaib lebih responsif dibandingkan Bareksa yang masih membutuhkan perbaikan dalam kecepatan tanggapan.

Fitur Self-Service:

Stockbit unggul dengan forum komunitas dan FAQ yang komprehensif, sedangkan Bareksa perlu meningkatkan fitur self-service seperti FAQ yang lebih lengkap dan chatbot interaktif.

Analisis ini menjadi dasar untuk menentukan strategi peningkatan layanan agar Bareksa lebih kompetitif.

6. Rekomendasi Alur Proses Lacak Laporan

Alur ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam menangani laporan pengguna. Proses terdiri dari:

1. Pusat Bantuan (Step 1): Pengguna mengajukan laporan melalui aplikasi atau situs web.

2. Daftar Laporan (Step 2): Sistem memberikan nomor tiket untuk setiap laporan.

3. Laporan Real-Time (Step 3): Pengguna dapat memantau status laporan melalui dashboard real-time.

4. Status Laporan (Step 4): Informasi terkait progres laporan diperbarui secara otomatis hingga laporan terselesaikan. Integrasi dengan sistem CRM Bareksa memungkinkan otomatisasi proses, yang meningkatkan efisiensi dan kejelasan bagi pengguna.

7. Dampak

Bagi Nasabah:

Meningkatkan transparansi dan kendali pengguna terhadap laporan mereka.

Meminimalkan kebutuhan untuk menghubungi customer service, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih baik.

Bagi Bareksa:

Mengurangi beban kerja customer service dan meningkatkan efisiensi operasional.

Memperkuat citra sebagai platform yang modern dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Mengumpulkan data perilaku pengguna untuk mengembangkan layanan lebih lanjut.

8. Risiko dan Mitigasi

Risiko : Kesulitan Penggunaan

Pengguna mungkin merasa kesulitan dalam memahami antarmuka baru atau alur proses pelacakan laporan. Ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi.

Mitigasi :

- Mendesain antarmuka pengguna (UI/UX) yang lebih intuitif dan sederhana.
- Menyediakan tutorial dan panduan penggunaan yang mudah diakses dalam bentuk teks, video, atau chatbot interaktif.
- Melakukan uji coba fitur dengan kelompok kecil pengguna untuk mengidentifikasi hambatan penggunaan sebelum peluncuran.

Risiko : Keamanan Data Nasabah

Sistem baru yang terintegrasi meningkatkan potensi risiko keamanan, termasuk kebocoran data pribadi atau serangan siber. Ancaman ini dapat mengganggu kepercayaan pengguna dan berpotensi melanggar regulasi perlindungan data.

Mitigasi :

- Mengimplementasikan enkripsi data end-to-end dan autentikasi multi-faktor untuk melindungi informasi nasabah.
- Melakukan audit keamanan berkala dan simulasi uji penetrasi untuk mengidentifikasi serta menutup celah keamanan.
- Memperbarui kebijakan privasi dan memberi edukasi kepada pengguna tentang pentingnya menjaga kredensial mereka.

Risiko : Ketidaksesuaian Operasional dengan Regulasi Fintech

Perubahan dalam fitur atau alur proses dapat berisiko melanggar regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau institusi terkait lainnya.

Mitigasi :

- Melibatkan tim kepatuhan (compliance) dalam setiap tahap pengembangan fitur.
- Melakukan konsultasi dengan regulator untuk memastikan fitur baru sesuai dengan aturan yang berlaku.
- Menyediakan dokumentasi lengkap untuk proses audit regulasi jika diperlukan.

Risiko : Ketidakjelasan dalam Transparansi Informasi

Jika sistem pelacakan laporan tidak memberikan informasi yang jelas atau real-time, pengguna dapat kehilangan kepercayaan terhadap layanan Bareksa.

Mitigasi:

- Mengintegrasikan fitur notifikasi otomatis untuk memberi tahu pengguna tentang status laporan secara real-time.
- Menyediakan akses dashboard yang user-friendly dan menampilkan pembaruan laporan secara transparan.
- Memastikan proses pengolahan data laporan dilakukan secara akurat dan konsisten.

KESIMPULAN

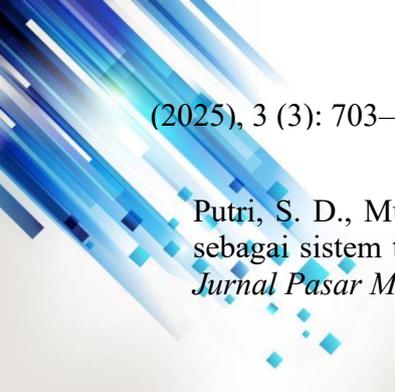
Meskipun aplikasi Bareksa memiliki berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam berinvestasi, kualitas layanan pelanggan atau customer service masih memiliki beberapa kekurangan. Salah satunya yang ditemukan termasuk kecepatan respons layanan yang lambat, keterbatasan kanal komunikasi, kurangnya solusi yang memadai, serta kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa banyak pengguna menginginkan fitur pelacakan status laporan serta opsi solusi yang lebih solutif dan responsif.

Untuk mengatasi masalah tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan adalah meningkatkan kecepatan respons layanan dengan memperkenalkan teknologi seperti chatbot atau sistem antrian otomatis dan meningkatkan fitur self-service seperti FAQ. Selain itu, pengintegrasian sistem Customer Relationship Management (CRM) dengan website dan aplikasi mobile akan mempercepat pengelolaan data nasabah, meningkatkan transparansi laporan, dan memberikan pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien.

Perbandingan dengan kompetitor seperti Bibit dan Ajaib menunjukkan bahwa Bareksa perlu memperbaiki aspek kecepatan respons dan memperkaya fitur self-service untuk tetap bersaing di pasar aplikasi investasi. Dengan implementasi rekomendasi yang diberikan, Bareksa diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanannya, meningkatkan pengalaman pengguna, dan memperkuat posisinya sebagai platform investasi digital yang unggul di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Choiru, U., Vanessa, C., Sulka, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2025). Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. *IAIN Kediri, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Jawa Timur, Indonesia*.
- Dzikiryanto, K., & Rochim, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Kualitas Pelayanan*.
- Apritama, N. A., & Susila, I. (2025). Analisis pengaruh brand image, customer service, dan e-WOM terhadap repurchase intention dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Pemasaran & Bisnis*.
- Syarifudin, S., & Ernawati, S. (2025). Pengaruh customer service terhadap loyalitas nasabah PD. BPR NTB Bima. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.
- Gian, E. I., Yulianthini, N. N., Novrina, P. D., Parapaga, F. B., Kertayoga, I. P. A. W., & Veranita, M. (2025). Peran customer service dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan pada Semaya One Hotel. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*.
- Mubarak, A., Aqbar, K. R., & Akbar, F. (2025). Investasi reksadana syariah Capital Sharia Money Market pada aplikasi Bareksa dalam perspektif fikih muamalah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*.
- Maulana, S., Khasanah, I., & Yusuf, A. (2025). Analisis penerimaan pengguna terhadap financial technology Bareksa menggunakan model UTAUT. *Jurnal Teknologi Keuangan*.
- Azizah, N., & Ridho, W. F. (2025). Dynamics of Bareksa investment platform and MotionTrade: Descriptive analysis of TAM theory. *Jurnal Pemasaran dan Teknologi*.
- Wardani, N. R., Saepudin, S., & Warman, C. (2025). Sentimen analisis kegiatan trading pada aplikasi Twitter dengan algoritma SVM, KNN, dan Random Forest. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*.
- Rizkiana, C., Sidiq, A. W., & Fuadi, M. (2025). Belajar trading saham online dengan aplikasi virtual trading IDX untuk meningkatkan minat investasi saham pada milenial. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*.
- Hudaaka, Z. L., & Hanifuddin, I. (2025). Kejelasan sil'ah objektivikasi cryptocurrency pada aplikasi Pintu. *Jurnal Hukum dan Teknologi*.
- Syavira, R., & Marliyah. (2025). Investor behavior analysis on the use of Binomo binary option online trading application among Gen-Z Muslims. *Jurnal Ekonomi Digital*.
- Haidar, M. B., & Rusdiana, E. (2025). Kategori binary option trading sebagai perjudian berbasis dalam jaringan (online). *Jurnal Ekonomi Islam dan Keuangan*.



Putri, S. D., Mursalin, S., Indar, Y. A., & Hartini, K. (2025). Sharia online trading system sebagai sistem transaksi saham di pasar modal syariah (studi PT. FAC Sekuritas Bengkulu). *Jurnal Pasar Modal dan Investasi Syariah*.