

PENERAPAN PENGELOLAAN MOBILE BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN

Seftia Fadillah Siregar¹, M. Yarham²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan

¹seftiafadillah24@gmail.com, ²myarhamlubis@gmail.com

JPS
4

Paper type
Research paper

Abstract

The presence of mobile nowadays makes financial management very easy and if we use it correctly we will experience enormous benefits. This can be seen by the Mobile Banking System which can help organized financial management, so that financial problems do not occur. Apart from that, using Mobile Banking can also make it easier to check account mutations, from which you can calculate how much funds you need. Apart from that, in checking mutations, there is also a process of evaluating the result of budget recording within a certain period of time. So you will know about the budgets that have been set, such as with North Sumatera Mobile or Mobile Banking at Bank North Sumatera Syariah.

Keywords: Mobile Banking (North Sumatera Mobile), Bank Sumut, Bank Sumut Padangsidempuan Sharia Branch)

✉ Email korespondensi: seftiafadillah24@gmail.com,
myarhamlubis@gmail.com

Pedoman Sitasi: Seftia Fadillah Siregar dan M. Yarham (2023). Penerapan Pengelolaan Sumut Mobile dalam Menarik Minat Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. *Jurnal Perbankan Syariah*. 2(2), 38-45

Publisher:

Jurnal Perbankan Syariah
Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. LT, 2
Jl. Gajah Mada Pagesangan No.100, Jempong Baru, Kec. Sekarbela, Kota
Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83116 - Indonesia



Jurnal Perbankan
Syariah,
Vol. 2 No. 2 Desember
2023,
pp 38 – 45

eISSN : 2962-2425

PENDAHULUAN

Pengembangan sistem perbankan di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual-banking system atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian. Pengembangan sistem perbankan tidak luput dari perkembangan dan pertumbuhan teknologi. Pertumbuhan perkembangan teknologi pada saat ini berbanding lurus dengan perkembangan gaya hidup masa kini. Dengan semakin luasnya informasi yang didapatkan dari berbagai media cetak maupun elektronik, membuat perkembangan gaya hidup masyarakat sekarang ini sangat membutuhkan akses informasi yang cepat untuk mengakomodir kebutuhan informasi mereka. Kebutuhan informasi inilah yang membuat teknologi di masa kini terus berkembang guna memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang sangat tinggi. (Sugih Rahayu, 2015)

Dengan adanya perkembangan teknologi ini juga mempengaruhi setiap perkembangan Lembaga-lembaga keuangan khususnya Bank Sumut Syariah untuk terus berinovasi mengembangkan sistem-sistem perbankan syariah atau dengan kata lain meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan penggunaan jasa Bank Syariah. Pengembangan perbankan syariah diarahkan untuk memberikan kemaslahatan terbesar bagi masyarakat dan berkontribusi secara optimal bagi perekonomian nasional. Adapun contoh bentuk pengembangan pelayanan dari pihak Bank Syariah sendiri ialah menciptakan Mobile Banking yang menyediakan berbagai layanan keuangan bagi nasabah melalui teknologi informasi dan komunikasi atau sebagai sarana untuk mempermudah segala kegiatan transaksi atau penerimaan informasi tentang Bank Syariah. (Fadlan, 2018)

Lembaga Keuangan Perbankan Syariah telah mengembangkan berbagai saluran perbankan elektronik untuk mengikuti perkembangan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Seperti pada contoh diatas, dengan adanya penciptaan Mobile Banking (Sumut Banking) ini membantu masyarakat atau nasabah Bank dalam mengakses segala hal mengenai Sumut Syariah itu sendiri. Namun ada juga beberapa hal yang harus diperhatikan ketika pihak Bank Syariah menciptakan mobile banking ini, yaitu memperhatikan besar kecilnya peluang atas minat penggunaan layanan Mobile Banking. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang kurang yakin dan percaya akan keamanan sistem atau prinsip teknologi dan Mobile Banking ini sendiri. Hal ini juga menjadi acuan bagi pihak bank bagaimana nasabah dapat menerima dan memanfaatkan layanan Mobile Banking ini secara maksimal. (Husen Sobana, 2019)

Adapun permasalahan secara umum dalam penelitian ini adalah adanya ketertarikan antara pengelolaan Mobile Banking (Sumut Mobile), manfaat informasi dan kemudahan penggunaan Mobile Banking (Sumut Mobile) juga berpengaruh dalam menarik minat nasabah Perbankan Syariah. (Putri Rahayu, 2019) Dilihat dari

penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jumaini dalam skripsinya yang berjudul “Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Islam” menyimpulkan bahwa sistem layanan Mobile Banking BSM untuk menarik nasabah antara lain layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS (*General Package Radio Service*) kemudahan bagi nasabah tanpa harus menjunjung bank seperti cek saldo, Ganti PIN ATM Transfer uang antar bank secara real time melalui jaringan ATM bersama pembayaran Zakat. Sedangkan, pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Alvi Hasanah dalam judul “Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah (Studi pada BSI KCP Kuala Batee Aceh Barat Daya)” menyimpulkan bahwa penerapan Mobile Banking efektif dalam menarik minat nasabah dalam meningkatkan transaksi pada Bank BSI KCP Kuala Batee. Bank syariah pada saat ini menyediakan Mobile Banking untuk mempermudah seluruh kegiatan bertransaksi bagi nasabah, dimana kegiatan transaksinya bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler melalui jaringan telepon seluler *smartphone (handphone)*.

Cara kerja dari M-Banking ini sendiri tidak jauh berbeda dengan pengiriman SMS biasa yang sering dilakukan. Nasabah mengirimkan SMS kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Setiap kali mengirimkan sebuah SMS, didalam pesan yang dikirimkan, nasabah menambahkan nomor PIN untuk mengakses M-Banking tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukkan benar, permintaan transaksi akan diterima. Sebaliknya, apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai, permintaan transaksi akan ditolak.

KAJIAN PUSTAKA

Mobile Banking adalah layanan bank yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan mudah dengan menggunakan jaringan internet yang tersedia. Salah satu contoh Mobile Banking yang digunakan oleh masyarakat ialah Sumut Mobile. Sumut Mobile merupakan sebuah aplikasi perbankan yang ditawarkan oleh Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (Sumut Mobile).

Jika dilihat dari pengertiannya sudah tidak asing lagi bahwa Sumut Mobile ini memiliki manfaat yang begitu besar bagi masyarakat (nasabah) Bank Sumut Syariah, khususnya bagi Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidempuan, dimana anda dapat mengakses rekening anda, melakukan berbagai transaksi dan mengelola keuangan anda dengan mudah melalui *smartphone* anda sendiri. Dengan kata lain anda dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah.

Dengan semakin berkembangnya layanan yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidempuan. Semoga Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidempuan ini bisa terus berkembang dan terus memperluas aksesnya disemua kalangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis field research (penelitian lapangan) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis fenomena pengelolaan Mobile Banking saat ini dalam menarik minat nasabah Bank Syariah. setting Penelitian merupakan lingkungan, tempat, atau daerah yang dirancang oleh peneliti untuk dijadikan objek penelitian. Penelitian ini berlokasi di Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan subjek beberapa karyawan serta nasabah dari Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidimpuan. Adapun sumber data yang terdapat dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer tersebut didapat secara langsung dilokasi penelitian dari informan inti (karyawan dan nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidimpuan). Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumen, jurnal-jurnal, dan hasil dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pembanding atau rujukan.

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, serta dokumnetasi. Pengujian keabsahan data pada penelitian ini yakni dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil observasi terhadap objek penelitian. Untuk teknik analisis data peneliti menggunakan analisis naratif, dimana analisis naratif digunakan untuk membuat interpretasi atau penjelasan tentang penilaian karyawan atau nasabah terhadap Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidimpuan. Selain itu juga menggunakan analisis wacana, yang mana lebih berfokus terhadap konteks social dimana terjadi komunikasi antara peneliti dengan responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehadiran mobile banking pada saat sekarang ini sangatlah memudahkan pengelolaan keuangan yang dimana jika kita menggunakannya secara tepat maka kita akan merasakan manfaat yang begitu besar. Hal ini bisa dilihat dari sistem mobile banking sendiri yang dapat membantu mengatur pengelolaan keuangan, sehingga tidak terjadi masalah dalam finansial. Selain itu dengan menggunakan mobile banking juga dapat memudahkan untuk melakukan pengecekan mutase rekening, yang dimana dari mutasi tersebut kamu dapat memperhitungkan berapa besar dana yang kamu butuhkan. Selain itu pada pengecekan mutasi ini juga terdapat proses pengevaluasian dari hasil pencatatan anggaran dalam jangka waktu tertentu. Sehingga kamu akan mengetahui semua tentang anggaran-anggaran yang sudah ditetapkan, seperti halnya pada Sumut Mobile atau Mobile Banking pada Bank Sumut Syariah.(Fitri Iriani, 2018)

Mobile Banking pada Bank Sumut Syariah atau Sumut Mobile memberikan manfaat yang begitu besar kepada nasabahnya untuk melakukan segala kegiatan transaksi yaitu seperti belanja cerdas. Mobile Banking menawarkan kemudahan dalam pembayaran dan berbelanja. Atau juga nasabah Bank Sumut diberikan kemudahan untuk mengakses layanan pengaduan dengan berbagai media baik

melalui lisan maupun tertulis. Dan layanan yang call center pun beroperasi selama 24 jam, layanan email pun digunakan oleh konsumen untuk menyampaikan pengaduan selain melalui tatap muka dengan petugas diseluruh unit kantor Bank Sumut. Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah adalah Sumut Mobile yang diluncurkan pada tahun 2019 dan produk ini juga digunakan pada Bank Sumut Konvensional. Untuk mengakses layanan ini pastinya semua nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan harus sudah menggunakan ponsel android.(Remy Sjahdeni, 2014)

A. Mobile Banking pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan atau Sumut Mobile

Mobile Banking pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan atau Sumut Mobile adalah salah satu layanan yang diberikan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi baik pembayaran maupun pembelian melalui media Mobile Banking. Mobile Banking atau yang sering dikenal sebagai Sumut Mobile ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen untuk mendapat layanan yang maksimal pada Mobile Banking terkhususnya pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Aplikasi Sumut Mobile dinilai semakin memudahkan transaksi nasabah dikarenakan memiliki fitur dan layanan yang cukup lengkap diantaranya adalah cek saldo, transfer, pembelian voucher pulsa maupun paket internet dan top up uang elektronik serta pembayaran lainnya dan diharapkan untuk kedepannya Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan ini dapat terus memperluas layanan Mobile Banking maupun Digital Banking lainnya.

Aplikasi Mobile Banking pada Bank Sumut ini pada awalnya merupakan SMS Banking sejak tahun 2009 yang telah memiliki fitur untuk transaksi pembayaran yang telah mendapatkan izin dari pihak Bank Indonesia. Kemudian ada beberapa tahapan pengembangan yang dilakukan yaitu pada tahun 2019, dimana Bank Sumut mengembangkan aplikasi Mobile Banking yang diberi nama Sumut Mobile dengan fitur yang semakin lengkap melalui adanya izin dari pihak OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Sebagai salah satu Bank Umum yang diawasi oleh pihak OJK, Bank Sumut terus berkordinasi dengan baik dengan melakukan pengembangan produk dan pelayanannya.(Sugih Rahayu, 2015)

Pengembangan aplikasi Sumut Mobile merupakan pengembangan infrastruktur teknologi pada Bank Sumut khususnya yaitu Bank Sumut Cabang Mobile Padangsidimpuan melalui skema manager servis sehingga pada proses pengembangannya Sumut Mobile ini tidak memerlukan biaya investasi yang begitu besar.(Pratiwi Wulandari, 2018)

B. Implemetasi Dewan Pengawas Syariah dalam Pengelolaan Sumut Mobile pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dalam penyelenggaraan kegiatan serta transaksi pada Bank Sumut Syariah, didalamnya terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang mana tugas

utamanya mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu berpegang pada peraturan syariah. Hal tersebut dilakukan karena transaksi pada bank syariah berbeda dengan transaksi yang ada di Bank Konvensional. Maka dari itu, dibutuhkan pedoman yang disusun dan ditentukan oleh DSN.

Hal ini sudah dengan yang dijalankan oleh Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan yang mana dalam kegiatan sehari-harinya DPS melakukan pengawasan serta mengontrol jalannya kegiatan dan transaksi di kantor setiap harinya apakah kegiatan dan transaksinya ini sesuai syariah atau tidak, jadi apabila melanggar syariah maka langsung ketahuan. Apabila melanggar maka izin perusahaannya bisa dicabut.

Pada bulan Januari 2022 pihak Bank Sumut Syariah melakukan rapat yang membahas tentang penetapan jabatan sebagai direktur keuangan dan teknologi informasi di Bank Sumut, yang dimana diharapkan kedepannya Bank Sumut Syariah ini mengalami perkembangan dan kemajuan seperti penguatan modal untuk IPO, kemudian juga transparansi dan akuntabel tata Kelola keuangan Bank Sumut yang mana tentu saja didukung oleh Teknologi Informasi yang andal. (Husen Sobana, 2019)

C. Implementasi Pengelolaan Mobile Banking pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Pada saat ini perbankan menawarkan kemudahan bertransaksi bagi nasabah dalam fitur layanan yang beragam, salah satunya yaitu Mobile Banking. Mobile Banking merupakan suatu layanan perbankan yang disediakan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan melalui aplikasi yang disediakan bank dan telah diunduh nasabah. Fasilitas ini bisa dinikmati nasabah dengan adanya dukungan ponsel dan jaringan internet yang tersedia melalui SIM Card dan USSD sehingga bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah. Hampir seluruh Bank Indonesia telah menyediakan fasilitas Mobile Banking, salah satunya adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Layanan Mobile Banking yang diterapkan pada nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah transaksi perbankan menggunakan media telepon seluler dengan memanfaatkan jaringan internet dan dikombinasikan melalui media notifikasi SMS yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah, cepat dan murah. Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan aplikasi Mobile Banking lebih dikenal dengan Sumut Mobile. Sumut Mobile atau aplikasi Mobile Banking milik Bank Sumut (Syariah/ Konvensional) yang menggunakan koneksi USSD, SMS dan Data. Layanan ini masih tergolong baru di Bank Sumut Syariah, layanan ini dulunya dimulai dengan SMS Banking, kemudian mengalami perkembangan menjadi New SMS Banking yaitu melalui telepon seluler dan menggunakan media SMS. Selanjutnya berkembang menjadi aplikasi Mobile Banking yang bernama Sumut Mobile yang dapat diunduh melalui App Store maupun Playstore yang dikomersialkan pada tahun 2019 (Pratiwi Wulandari, 2018)

D. Implementasi Pengelolaan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah Kota Padangsidempuan

Perkembangan sektor keuangan khususnya perbankan begitu pesat memerlukan bantuan teknologi dan sistem informasi untuk bersaing dengan bank-bank lain untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik dan lebih cepat, sehingga pihak bank menciptakan Mobile Banking sebagai suatu wujud pemberian layanan terbaik dari pihak lain, yang dimana terdapat banyak sekali fitur layanan pada Sumut Banking seperti cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer real time antar bank, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memberikan kemudahan bagi nasabah yang berminat menggunakan Sumut Mobile yang dimana dalam melakukan transaksi perbankan dapat dilakukan secara berulang-ulang dalam setiap transaksi baik itu transaksi finansial maupun transaksi yang non finansial lainnya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian serta pembahasan mengenai penerapan pengelolaan Mobile Banking dalam menarik minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kesimpulan bahwa pertama, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sudah patuh terhadap prinsip syariah, karena seluruh transaksi dan kegiatannya berdasarkan pada Fatwa DSN-MUI, serta diawasi oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah). Kedua, masih banyak nasabah atau calon nasabah yang tidak mengetahui adanya Sumut Mobile ini, sehingga hal ini berpengaruh pada besarnya minat nasabah. Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi baru untuk para peneliti selanjutnya yang memilih topik penelitian yang sama terkait pengelolaan Mobile Banking pada Bank Sumut Cabang Syariah Kota Padangsidempuan. Selain itu, peneliti juga memberikan rekomendasi pada penelitian selanjutnya untuk menganalisis pengelolaan Mobile Banking atau Sumut Mobile tidak hanya menurut penilaian karyawan dan nasabah. Namun juga melihat Mobile Banking atau Sumut Mobile melalui DPS secara langsung.

REFERENSI

- Fadlan, A. (2018). Pengaruh persepsi Kemudahan dan persepsi Kegunaan terhadap penggunaan mobile banking. *Jurnal Administrasi Bisnis, volume 6 no 2*.
- Fitri Iriani, A. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Jurnal Islamic Management and Bussines, Vol. 2, No. 2*.
- Husen Sobana, D. (2019). *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*. Pustaka Setia.
- Pratiwi Wulandari, D. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat*

Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Putri Rahayu, Priestiani. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat menggunakan mobile banking.* universitas islam indonesia.

Remy Sjahdeni, S. (2014). *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek-aspek Hukum.* Kencana Prenada Media Group.

Sugih Rahayu, I. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Mandiri (ATM). *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, No. 2.*

Profil Penulis

Seftia Fadillah Siregar, merupakan mahasiswa program studi perbankan syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Minat Penelitian di Bidang Perbankan Penulis dapat dihubungi di email : seftiafadillah24@gmail.com

M. Yarham, M.H, merupakan dosen aktif mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Beliau mengajar di bidang Hukum Perbankan Penulis dapat dihubungi di email: myarhamlubis@gmail.com