

**Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Penggunaan Produk M-Banking Pada Bank SUMUT Syariah KCP Stabat****¹ Ayu Landary, ² Muhizar Muchtar**^{1, 2} STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: ayulandarry@gmail.com

ABSTRACT

This research focuses on discussing the M-Banking products offered, customers in using M-Banking products and efforts to increase customer understanding of using M-Banking products at Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. The research method used in this research is a descriptive qualitative research method with an empirical approach. In this research, researchers used collection techniques, namely interviews, literature study and documentation. There were 10 respondents in this study, namely 2 people from Bank SUMUT Syariah KCP Stabat and 8 customers who used M-Banking services. Data processing and analysis techniques include editing, classification, verification, analysis and drawing conclusions. The results of the research explain the M-Banking product offered by Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, namely SUMUT Mobile, the requirements for registering for the SUMUT Mobile service, namely that the customer must have an account, have a cellphone and download the application, show personal identity, the customer has a sim card, then if all the terms and conditions has been fulfilled and the customer agrees, he will receive an SMS confirming his M-Banking password, after which the customer can use it. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat customers understand M-Banking products for financial transactions in everyday life, because they already understand and can explain all things related to M-Banking such as its uses, how to use it, its features, even knowing the level of security in it. M-Banking application. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat's efforts to increase customer understanding of using M-Banking products are by: providing explanations when customers register, making SUMUT Mobile products as simple as possible, having a help menu on SUMUT Mobile products and having a SUMUT Mobile product website

Keywords: *Customer Understanding, M-Banking Products.*

ABSTRAK

Penelitian ini memfokuskan pembahasan tentang produk M-Banking yang ditawarkan, nasabah dalam penggunaan produk M-Banking dan upaya meningkatkan pemahaman nasabah menggunakan produk M-Banking pada Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan empiris. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan yaitu dengan cara wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Responden pada penelitian ini berjumlah 10 yaitu 2 orang pihak Bank SUMUT Syariah KCP Stabat dan 8 orang nasabah yang menggunakan layanan M-Banking. Teknik pengolahan dan analisis data yaitu dengan tahap edit, klasifikasi, verifikasi, analisa dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menjelaskan produk M-Banking yang ditawarkan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat yaitu SUMUT Mobile, persyaratan pendaftaran layanan SUMUT Mobile yaitu nasabah harus memiliki rekening, memiliki HP dan mendownload aplikasinya, menunjukkan identitas diri, nasabah memiliki sim card, selanjutnya jika semua syarat dan ketentuan telah terpenuhi dan nasabah setuju maka akan menerima SMS konfirmasi password M-Bankingnya, setelah itu nasabah dapat menggunakannya. Nasabah Bank SUMUT Syariah KCP Stabat paham terhadap produk M-Banking untuk transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait M-Banking seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi M-Banking. Upaya Bank SUMUT Syariah KCP Stabat meningkatkan pemahaman nasabah menggunakan produk M-Banking yaitu dengan cara: memberikan penjelasan ketika nasabah mendaftar, membuat produk SUMUT Mobile sesederhana mungkin, memiliki menu bantuan di produk SUMUT Mobile dan memiliki situs web produk SUMUT Mobile.

Kata Kunci: Pemahaman Nasabah, Produk M-Banking.

PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan saat ini terbilang cukup pesat, namun masyarakat mengenal Bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu, padahal begitu banyak layanan Bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini. Saat ini layanan Perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu keharusan (Triyanti et al., 2021). Dalam upaya meningkatkan pelayanan tentunya dibutuhkan peran besar teknologi informasi guna mempermudah segala urusan nasabah dengan perbankan. Saat ini tingkat mobilitas dan kesibukan yang semakin meningkat mengakibatkan banyak orang membutuhkan suatu terobosan teknologi yang bisa dengan cepat dan tepat memenuhi kegiatan perbankannya (Kiki Lestari, 2022).

Sejak munculnya teknologi internet, banyak Bank di seluruh dunia menawarkan layanan internet, misalnya Bank of America, Zenith Bank di Nigeria, Citibank, Nations Bank, dan lain-lain. Bank-Bank ini menawarkan pelanggan mereka kenyamanan dan fleksibilitas penggunaan, sehingga berkontribusi pada pertumbuhan Bank dan popularitas E-Banking (Hariansyah et al., 2020). Perkembangan dunia Perbankan di Indonesia mengalami perkembangan pesat, meluasnya teknologi membawa perubahan. Perubahan

tersebut terjadi dalam semua bidang intermediasi keuangan dan pasar keuangan seperti e-finance, e-money, Perbankan elektronik (E-Banking), e-broker, e-asuransi, e-exchange, dan bahkan pengawasan elektronik (Puspitasari et al., 2021).

Terobosan-terobosan baru produk dan jasa Perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan M-Banking. M-Banking merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (General Package Radio Services) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi Perbankan. Bank menyediakan layanan M-Banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi Perbankan. Melalui M-Banking, nasabah dapat mengakses produk dan jasa Perbankan dengan menggunakan smartphone. Transaksi M-Banking dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke Bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai (Lailani & Regina, 2021).

Mobile Banking merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana Mobile untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya (Darma yanti Lubis, 2023). Keberadaan Mobile dalam kehidupan kita di zaman serba instan tentu bukan hal yang asing, baik ditinjau dari aspek geografi seiring dengan semakin meluasnya daerah jangkauan operator telepon seluler, maupun aspek demografi seiring dengan penggunaan perangkat telepon seluler yang semakin meluas ke berbagai kalangan tanpa mengenal batasan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan tingkat penghasilan. Bahkan keberadaannya sudah menjadi bagian dari gaya hidup pemilik Android, misalnya, sebagai media untuk melakukan transaksi Perbankan yang saat ini lebih dikenal dengan istilah Mobile Banking. Mobile Banking tidak lain merupakan sebuah aplikasi layanan yang dimaksudkan dapat memudahkan dalam mengakses informasi dalam transaksi (Sari et al., 2021).

Dengan adanya fasilitas layanan M-Banking yang diberikan pihak Bank Syariah kepada nasabahnya sangat penting agar nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi Bank, sistem pengiriman termurah untuk melakukan layanan perbankan. Keuntungan untuk nasabah termasuk penghematan biaya dan waktu serta manfaat yang didapatkan oleh nasabah (Mulia et al., 2020). Dengan adanya smartphone dan layanan perbankan yang secara online maka dapat memudahkan nasabah, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi Bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai Bank, hanya dengan menggunakan smartphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak Bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan (Yulistianingsih, 2023). M-Banking tidak akan bisa berjalan maksimal apabila tidak di sertakan hal pendukung, yaitu telepon seluler dan internet. Setiap nasabah yang memiliki dua komponen pendukung tersebut, maka akan bisa mendapatkan fasilitas M-Banking. Penggunaan M-Banking ini di harapkan dapat memudahkan nasabah dalam menerima layanan perbankan dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Bank tersebut.

Manfaat M-Banking adalah transfer dana/uang, mengecek informasi saldo, mengecek informasi nilai tukar, melakukan pembayaran beberapa tagihan seperti kartu kredit, rekening telepon, rekening listrik dan lain sebagainya, dan melakukan pembelian (pulsa handphone, tiket pesawat, tiket kereta dan lain sebagainya). Tetapi M-Banking juga membuka peluang timbulnya kejahatan, harus diingat bahwa M-Banking adalah sebuah pengembangan teknologi yang dibuat oleh manusia maka tidak luput dari kesahalan-kesalahan yang dilakukan secara internal maupun eksternal (Gia Ardila & Zul Azmi, 2023). Kesalahan operasional (human error), penipuan (fraud), kejahatan melalui dunia maya (cyber crime) dan masih banyak lagi risiko yang mungkin terjadi dalam penggunaan M-Banking (Lubis, 2023). Penggunaan M-Banking telah diterapkan hampir seluruh Bank umum baik konvensional maupun syariah. Tidak terkecuali Bank SUMUT Syariah syariah.

Sebagai Bank daerah Bank SUMUT Syariah memiliki tanggung jawab moral untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Sumatera Utara dengan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan termasuk layanan M-Banking yang dapat digunakan sebagai sarana melakukan transaksi perbankan yang lebih mudah termasuk pada Bank SUMUT Syariah syariah KCP Stabat juga menawarkan layanan M-Banking dengan aplikasi SUMUT Mobile. Meski sudah dibuat semudah mungkin namun masih ada nasabah yang kurang memahami terkait aplikasi yang sudah mereka download.

Terdapat beberapa nasabah yang masih mengkritik kinerja aplikasi SUMUT Mobile, hal ini menunjukkan bahwa mereka belum memahami secara menyeluruh mengenai cara kerja M-Banking SUMUT Mobile, namun adapula ada yang memberikan komentar positif yang artinya bahwa beberapa nasabah ini telah paham dalam penggunaan aplikasi, sehingga tingkat pemahaman nasabah terhadap pengguna M-Banking sangat penting agar terhindar dari kejahatan.

Salah satu kejahatan yang terjadi akibat pemakaian M-Banking SUMUT Mobile yaitu penipuan yang dikirimkan melalui SMS. Pesan palsu dari hacker yang menyamar sebagai intuisi keuangan meminta nasabah pengguna M-Banking untuk mengirimkan nomor rekening sehingga berhasil membuat nasabah terjebak dan kehilangan uang pada rekening mereka. Kejahatan ini dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman nasabah tentang pentingnya keamanan password rekening yang tersimpan di smartphone mereka sehingga memudahkan para hacker untuk meretas rekening para nasabah dan sedikitnya sosialisasi yang mempengaruhi persepsi dan sikap masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam industri perbankan. Perbankan sebagai penyedia layanan M-Banking khususnya SUMUT Mobile wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan M-Banking perbankan dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dengan perbankan.

Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan nasabah pengguna SUMUT Mobile umumnya mengenai jaringan aplikasi tersebut yang sering eror dan masalah lainnya yaitu penipuan. Jaringan yang sering eror menyebabkan banyak nasabah yang menjadi khawatir uang di dalam rekening mereka terkuras tanpa dapat mereka gunakan semestinya. Hal-hal seperti itu bisa terjadi karena kurangnya pemahaman dan antisipasi nasabah dalam penggunaan aplikasi tersebut. Tingkat pemahaman yang dimiliki nasabah memiliki keterkaitan erat terhadap penggunaan M-Banking. Dengan pemahaman yang

baik nasabah mampu menginterpretasikan, memberikan contoh, mengklasifikasikan, menyimpulkan, membandingkan, serta menjelaskan layanan M-Banking sehingga maka masyarakat akan memanfaatkan layanan digital perbankan selain ATM untuk keperluan transaksi (Suhayati et al., 2022).

Penelitian ini dilakukan di Bank SUMUT Syariah KCP Stabat karena pada saat observasi awal pada masyarakat Kota Stabat peneliti menemukan banyak nasabah pengguna SUMUT Mobile. Oleh karena itu penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut mengenai pandangan nasabah terkait M-Banking. Pandangan nasabah dianggap penting dalam penggunaan aplikasi M-Banking SUMUT Mobile untuk dapat mengetahui sejauh mana pemahaman nasabah terkait penerapan M-Banking SUMUT Mobile ini. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam terkait dengan “Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Penggunaan Produk M-Banking Pada Bank SUMUT Syariah KCP Stabat”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif analitis. Adapun data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data mengenai pemahaman nasabah dalam penggunaan produk M-Banking pada Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Peneliti akan terjun langsung ke lapangan baik ke Bank SUMUT Syariah KCP Stabat maupun datang langsung ke rumah nasabah yang menggunakan layanan M-Banking yang ditawarkan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Responden pada penelitian ini dibatasi berjumlah 10 orang yaitu 2 orang pihak Bank SUMUT Syariah KCP Stabat dan 8 orang nasabah yang menggunakan layanan M-Banking yang ditawarkan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produk M-Banking yang Ditawarkan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat

Semakin berkembangnya zaman, Bank yang dulunya hanya berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana kepada masyarakat sekarang sudah bertambah fungsi yaitu sebagai penyedia jasa layanan Bank. Terobosan-terobosan baru produk dan jasa Perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan M-Banking. M-Banking merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (General Package Radio Services) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi Perbankan.

Terobosan pelayanan berbasis teknologi seperti M-Banking ditawarkan dalam upaya meningkatkan pelayanan guna mempermudah segala urusan nasabah dengan perbankan. Saat ini tingkat mobilitas dan kesibukan yang semakin meningkat mengakibatkan banyak orang membutuhkan suatu terobosan teknologi yang bisa dengan cepat dan tepat memenuhi kegiatan perbankannya Seperti yang disampaikan oleh Bapak Bambang Purnama selaku Pimpinan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat yang menyampaikan:

“Pada dasarnya memang layanan M-Banking ini salah satu bentuk pelayanan yang kami berikan untuk memudahkan nasabah dan memberikan kenyamanan dalam hal bertransaksi atau kebutuhan lainnya terkait pelayanan sehingga nasabah bisa bertransaksi di manapun mereka mau tanpa harus datang ke Bank dan mengantri lama. Rata-rata juga sudah menggunakan HP yang canggih atau android ya namanya, jadi memang sudah menjadi kebutuhan nasabah kami. Dengan adanya produk M-Banking ini diharapkan dapat meningkatkan transaksi yang dilakukan nasabah”.

Sebagai Bank yang cukup besar Bank SUMUT Syariah juga memiliki aplikasi M-Banking yaitu SUMUT Mobile. Terkait persyaratan dalam pendaftaran SUMUT Mobile, Bapak Andi Syahputra Hasibuan selaku Customer Service Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menyampaikan:

“Untuk persyaratan dan cara pendaftaran layanan M-Banking ini sangat mudah, yang pertama nasabah harus memiliki rekening, memiliki HP dan mendownload aplikasinya, menunjukkan identitas diri, nasabah memiliki sim card, selanjutnya jika semua syarat dan ketentuan telah terpenuhi dan nasabah setuju maka akan menerima SMS konfirmasi password M-Bankingnya, setelah itu nasabah dapat menggunakannya”.

Aplikasi M-Banking yaitu SUMUT Mobile yang ditawarkan oleh Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menawarkan banyak fitur yang dapat dinikmati oleh nasabah, seperti yang disampaikan oleh Bapak Andi Syahputra Hasibuan selaku Customer Service Bank SUMUT Syariah KCP Stabat yang menyampaikan:

“Untuk fitur yang ditawarkan di SUMUT Mobile cukup lengkap dan terus bertambah sesuai dengan perkembangan zaman, sampai saat ini sudah menawarkan fitur: cek saldo, transfer, tarik tunai tanpa kartu, pembukuan rekening, pembelian voucher pulsa maupun paket internet, top up uang elektronik, bayar tagihan dan pajak, cek lokasi kantor cabang dan ATM terdekat, dan lain-lain”.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan kunjungan ke website resmi Bank SUMUT Syariah maka secara umum produk M-Banking yang ditawarkan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat dapat dijelaskan sebagai berikut:

Syarat Pendaftaran SUMUT Mobile

- a. Memiliki salah satu rekening Tabungan Bank Sumut dengan fasilitas kartu ATM.
- b. Nasabah mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi Umum untuk menu SUMUT Mobile yang dapat diperoleh di cabang.
- c. Menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, Paspor) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.
- d. Untuk rekening gabungan setiap perorangan pemegang rekening gabungan masing-masing harus menandatangani Formulir Aplikasi Umum untuk menu SUMUT Mobile dan selanjutnya hanya diberikan 1 akses SUMUT Mobile sebagaimana yang diberikan untuk Nasabah pemilik rekening perorangan.
- e. Nasabah harus memiliki SIM Card dari Operator GSM yang telah bekerja sama dengan Bank.

- f. Apabila Nasabah telah memenuhi syarat maka sebagai tanda persetujuannya, Bank akan memberikan PIN SUMUT Mobile yang dikirim langsung ke ponsel Nasabah Pengguna melalui SMS.
- g. Nasabah dapat juga melakukan pendaftaran SUMUT Mobile melalui kantor cabang Bank Sumut.
- h. Dengan dilaksanakannya pendaftaran layanan SUMUT Mobile oleh Nasabah melalui cabang, maka Nasabah menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan layanan SUMUT Mobile yang berlaku.

Fitur Layanan SUMUT Mobile

- a. Cek saldo
 - b. Transfer
 - c. Tarik tunai tanpa kartu
 - d. Pembukuan rekening
 - e. Pembelian voucher pulsa maupun paket internet
 - f. Top up uang elektronik
 - g. Bayar tagihan dan pajak
 - h. Cek Lokasi kantor Cabang dan ATM terdekat, dll
3. Keuntungan Penggunaan SUMUT Mobile
- a. Transaksi dapat menggunakan fitur Paket data & SMS
 - b. Bertransaksi dimana saja dan kapan saja
 - c. Praktis dan tidak perlu antri di ATM
 - d. Tanpa perlu ganti SIM Card

Ketentuan Penggunaan SUMUT Mobile

- a. Nasabah Pengguna dapat menggunakan layanan SUMUT Mobile untuk melakukan transaksi finansial dan non finansial yang telah ditentukan oleh Bank.
- b. Layanan SUMUT Mobile Nasabah Pengguna akan aktif setelah membuat PIN SUMUT Mobile melalui USSD atau mengganti PIN SUMUT Mobile yang dikirimkan oleh Bank kepada ponsel Nasabah. Nasabah dapat melakukan transaksi non finansial dan transaksi finansial, setelah melakukan perubahan paket layanan di Kantor Cabang Bank.
- c. Untuk setiap pelaksanaan transaksi:
 - 1) Hanya dapat dilakukan terhadap rekening yang terdapat dalam Daftar Rekening Sendiri yang telah terdaftar pada Bank.
 - 2) Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi dan atau kebenaran menu perintah transaksi yang dipilih (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi

secara lengkap dan benar) sesuai format dan atau menu perintah SMS yang telah ditentukan oleh Bank. Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaktepatan dan atau ketidaklengkapan perintah/data dari Nasabah Pengguna. Segala konsekuensi yang timbul sebagai akibat kelalaian, ketidaktepatan, dan/atau ketidaklengkapan perintah/data dari Nasabah Pengguna menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Nasabah Pengguna.

- 3) Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi finansial maka Nasabah Pengguna wajib memasukkan PIN SUMUT Mobile sesuai yang diminta oleh Bank.
- d. Segala transaksi yang telah diperintahkan kepada Bank dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
- e. Setiap perintah yang telah disetujui dari Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
- f. Nasabah Pengguna diwajibkan memberitahukan Bank dengan segera jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat secara tertulis melalui kantor cabang Bank.
- g. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan nomor ponsel dan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya yang ditentukan oleh Bank dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan penggunaan ponsel dan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya yang ditentukan Bank atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.
- h. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:
 - 1) Saldo rekening Nasabah Pengguna di Bank tidak cukup.
 - 2) Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan atas perintah tersebut.
 - 3) Dengan dilaksanakannya transaksi melalui SUMUT Mobile, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
 - 4) Bukti atas perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam

bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.

- i. Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor referensi transaksi pada setiap akhir transaksi melalui SMS sepanjang inbox/kotak masuk pesan ponsel Nasabah Pengguna tidak penuh dan atau media lainnya yang disediakan oleh Bank serta tidak ada gangguan jaringan komunikasi dari Operator GSM.
- j. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
 - 1) Dengan dilaksanakannya transaksi melalui SUMUT Mobile, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah Pengguna yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
 - 2) Bukti atas perintah dari Nasabah Pengguna kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.
- k. Penggunaan ponsel dan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya yang ditentukan Bank sepenuhnya merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna. Dengan ini Nasabah Pengguna membebaskan Bank atas segala gugatan, tuntutan dan permintaan ganti kerugian yang timbul karena adanya penyalahgunaan ponsel dan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya yang ditentukan Bank oleh Nasabah Pengguna atau pihak lain.
- l. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.
- m. Operator GSM akan mengenakan biaya SMS untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna termasuk apabila transaksi tersebut tidak berhasil dilaksanakan oleh Bank.

PIN SUMUT Mobile dan Faktor Otentikasi Lainnya

- a. PIN SUMUT Mobile, merupakan kode yang bersifat rahasia yang kewenangan penggunaannya dan tanggung jawab kerahasiaannya ada pada Nasabah Pengguna.
- b. Faktor otentikasi lainnya adalah faktor lain yang digunakan untuk menggantikan PIN SUMUT Mobile yang ditentukan dan dianggap sah oleh Bank sebagai sarana otentikasi nasabah untuk melakukan transaksi non-finansial dan atau finansial. Nasabah wajib mengamankan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lain yang ditentukan Bank dengan cara : Tidak

memberitahukan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya kepada orang lain. Menghapus Sent Items SMS yang telah terkirim ke Bank, khususnya pesan SMS dimana tertera PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya. Tidak mencatatkan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya pada memori ponsel atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain. Berhati-hati dalam menggunakan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lainnya agar tidak terlihat orang lain. Melakukan perubahan PIN SUMUT Mobile secara berkala.

- c. Penggunaan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lain yang ditentukan Bank mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna, sehingga karenanya Nasabah Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lain yang ditentukan Bank dalam setiap perintah atas transaksi SUMUT Mobile juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Pengguna kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank
- d. Apabila SIM Card Nasabah Pengguna hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada Bank secara tertulis melalui kantor cabang Bank atau menelpon ke Sumut Call Sebelum diterimanya pemberitahuan oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi oleh pihak yang tidak berwenang berdasarkan penggunaan PIN SUMUT Mobile atau faktor otentikasi lain yang ditentukan Bank, menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.

Penghentian Akses Layanan SUMUT Mobile

Akses layanan SUMUT Mobile akan diberhentikan oleh Bank apabila:

- a. Nasabah Pengguna meminta kepada Bank untuk menghentikan akses layanan SUMUT Mobile sementara waktu atau secara permanen yang antara lain disebabkan oleh:
 - 1) Nomor ponsel GSM diganti/hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain dan hal tersebut telah diberitahukan kepada
 - 2) Nasabah Pengguna menutup semua rekening yang dapat diakses melalui layanan Sumut
- b. Salah memasukkan PIN SUMUT Mobile sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
- c. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, nasabah pengguna harus menghubungi Call Centre Bank Sumut atau melakukan pendaftaran ulang di cabang pengelola rekening.

Force Majeure

Nasabah Pengguna akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

Lain-lain

- a. Apabila terdapat perbedaan antara catatan Nasabah Pengguna dengan catatan Bank, maka yang dipergunakan adalah catatan yang terdapat pada administrasi Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- b. Untuk masalah yang berkaitan dengan nomor ponsel, jaringan GSM, tagihan Penggunaan GSM, biaya SMS, dan value added layanan GSM di luar perjanjian Nasabah Pengguna dengan Bank, Nasabah Pengguna langsung menghubungi operator GSM yang bersangkutan, sedangkan permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan SUMUT Mobile, Nasabah Pengguna dapat menghubungi Sumut Call 14002 atau datang ke Cabang.
- c. Nasabah Pengguna tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening dan syarat rekening gabungan, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh Bank dalam bentuk dan sarana apapun.
- d. Kuasa-kuasa baik yang tersurat maupun tersirat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Pengguna masih memperoleh layanan SUMUT Mobile atau masih adanya kewajiban lain dari Nasabah Pengguna kepada Bank.
- e. Atas permintaan penggunaan Layanan SUMUT Mobile yang menggunakan Surat Kuasa Nasabah, maka Nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada Bank apabila terdapat perubahan dalam Surat Kuasa tersebut. Sebelum diterimanya pemberitahuan oleh pejabat Bank yang berwenang, maka segala perintah, transaksi dan komunikasi oleh pihak yang tidak berwenang berdasarkan Surat Kuasa, menjadi tanggung jawab Nasabah Pengguna.
- f. Bank berhak untuk mengubah isi Syarat dan Ketentuan ini tanpa persetujuan dari Nasabah dan Nasabah terikat pada Syarat dan Ketentuan yang telah dan akan berlaku.

Pemahaman Nasabah Dalam Penggunaan Produk M-Banking pada Bank SUMUT Syariah KCP Stabat

Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembang pesatnya teknologi informasi, Bank SUMUT Syariah di Kota Stabat ikut bersinergi berkembang mengikuti pesatnya perkembangan teknologi informasi. Salah satu bentuk teknologi informasi yang diaplikasikan dalam kegiatan interaksi keuangan Bank SUMUT Syariah adalah M-Banking. Tujuan diluncurkannya aplikasi ini adalah guna memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sekaligus memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa dibatasi oleh waktu, jarak, maupun tempat. Maka dari itu pemahaman nasabah terhadap M-Banking

sangat diperlukan dikarenakan pemahaman merupakan aspek paling penting dalam terbentuknya tindakan seorang nasabah untuk menggunakan aplikasi M-Banking.

Pembentukan pemahaman juga akan mendorong masyarakat untuk dapat menerangkan dan menginterpretasikan M-Banking tersebut pada orang lain. Untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap platform M-Banking Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, ada tujuh indikator pemahaman yang harus dipenuhi. Pembahasan indikator yang menjadi tolak ukur pemahaman nasabah dalam penggunaan layanan platform M-Banking tersebut adalah sebagai berikut:

Interpretasi

Interpretasi merupakan kemampuan nasabah untuk dapat menerima pengetahuan/informasi dari platform M-Banking serta mampu menjelaskannya kedalam bentuk kata-kata kepada orang lain. Interpretasi ini sangat menentukan apakah nasabah tersebut dapat dikatakan paham atau tidak terhadap platform M-Banking. Berdasarkan hasil wawancara dengan 8 orang nasabah dapat diketahui bahwa secara keseluruhan nasabah menginterpretasikan platform M-Banking sebagai layanan digital Perbankan yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke Bank untuk mengantri.

Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Khairul Fadli salah seorang pengguna SUMUT Mobile yang menyampaikan: “Ya, kalau ditanya paham tidak dengan dengan layanan SUMUT Mobile ini ya saya cukup paham, karena memang sebelumnya sudah pernah menggunakan M-Banking di Bank lain, selain itu aplikasinya juga mudah dimengerti mirip dengan aplikasi pembayaran lain”.

Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Elfida Trianna seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan: “Saya paham kalau M-Banking ini ya layanan berbasis elektronik atau digital. Saya paham menggunakan SUMUT Mobile ini karena kan simpel menggunakannya, yang penting punya HP, apalagi orang yang sudah biasa pakai HP pasti mudah untuk paham dengan yang namanya M-Banking ini”. Selain itu, bentuk lain dari interpretasi nasabah terhadap platform M-Banking adalah sebagai layanan yang dapat diakses melalui sistem elektronik. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nasabah yang diwawancara mampu menginterpretasikan platform M-Banking.

Mencontohkan

Mencontohkan merupakan kemampuan nasabah untuk memberikan contoh kegunaan platform M-Banking yang sudah digunakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Aji Rafli salah seorang pengguna SUMUT Mobile yang menyampaikan: “Saya paham cara menggunakan fitur yang ada di SUMUT Mobile ini, tapi biasanya yang sering saya gunakan yaitu cek saldo, transfer, bayar listrik, cek saldo, dan lain sebagainya. Enaknya ada SUMUT Mobile ya kita bisa transaksi dimana aja, yang penting ada paket internet”.

Nasabah tersebut dapat memberikan contoh kegunaan platform M-Banking untuk melakukan transaksi keuangan dimanapun ia berada seperti transfer, bayar listrik, cek saldo, dan lain sebagainya. Nasabah tersebut juga menyatakan hal serupa bahwa dalam

penggunaan M-Banking, ia dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi kantor Bank atau ke mesin-mesin ATM.

Selain itu, Ibu Rabitah Hanum salah seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan: “Kalau untuk penggunaannya pertama ya harus download aplikasinya dulu, setelah itu mendaftar dengan datang ke Bank, setelah terdaftar dan memiliki id dan password selanjutnya kita bisa menggunakan layanan yang ditawarkan”.

Selain itu pemahaman nasabah melalui mencontohkan yaitu nasabah memberi tahu penulis ketika penelitian cara melakukan transaksi dengan SUMUT Mobile dimana nasabah harus terlebih dahulu memiliki akun dengan mendaftar akun SUMUT Mobile pada kantor Bank Bank SUMUT Syariah dan mengunduh aplikasi SUMUT Mobile pada playstore, setelah nasabah memiliki akun nasabah memasukkan id dan password yang telah di daftar, setelah login nasabah dapat memilih ingin melakukan transaksi yang di sediakan, apabila ingin melakukan transaksi pengiriman, nasabah memilih pada bagian transfer baik Bank sesama maupun Bank lain, setelah itu nasabah mengisi jumlah uang yang ingin ditransfer dan mengisi nomor rekening tujuan, setelah mengisi nasabah akan di arahkan untuk melanjutkan transaksi sehingga proses selesai.

Menjelaskan

Menjelaskan adalah kemampuan nasabah dalam menguraikan secara detail serta dapat mengembangkan kegunaan dari platform M-Banking. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Qori Al Mizan salah seorang pengguna SUMUT Mobile menyampaikan: “Menurut saya pribadi penggunaan SUMUT Mobile ini tergolong mudah untuk dipahami, karena aplikasinya cukup simpel dan fitur-fitur yang ditawarkan cukup lengkap, selain itu juga ada menu bantuan untuk menjelaskan fitur yang ada di SUMUT Mobile ini”.

Nasabah tersebut mengatakan bahwa penggunaan M-Banking pada Bank SUMUT Syariah adalah tergolong mudah dipahami, karena pada aplikasinya terdapat fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti fitur untuk mengecek informasi saldo, fitur pembelian pulsa dan paket kuota, dan fitur transfer yang tidak perlu lagi ke ATM atau Bank sudah bisa dapat dilakukan mandiri dimana saja dan kapan saja.

Namun kendati demikian, menurut Bapak Umar salah seorang pengguna SUMUT Mobile menyampaikan: “Kalau kendalanya ini ya jaringan kurang bagus, atau kadang-kadang error jadi untuk beberapa saat tidak bisa melakukan transaksi bahkan untuk mengecek saldo saja tidak bisa”. Nasabah mengaku M-Banking juga terdapat kesulitan atau kendala dalam penggunaannya yaitu ketika jaringan kurang bagus atau error sehingga pengguna tidak bisa melakukan transaksi dengan mudah dan hal ini terkadang dirasa sangat mengkhawatirkan.

Mengenai kesulitan yang dihadapi, Bapak Ruslan Efendi seorang pengguna SUMUT Mobile menyampaikan: “Kalau menurut saya tidak ada kendala atau kesulitan yang signifikan menggunakan SUMUT Mobile ini, yang penting pelajari dahulu pelan-pelan, nanti akan terbiasa dan paham sendiri”. Nasabah tersebut merasa tidak ada kesulitan yang sangat signifikan dalam penggunaan SUMUT Mobile asalkan nasabah sudah mengerti fungsi dan cara penggunaannya.

Membandingkan

Membandingkan merupakan kemampuan nasabah untuk mendeteksi persamaan dan perbedaan antara platform M-Banking Bank Bank SUMUT Syariah dengan Bank lain. Bapak Khairul Fadli salah seorang pengguna SUMUT Mobile menyampaikan: “Saya pernah juga pakai M-Banking BRI Konvensional, secara umum ya hampir sama mulai dari fitur sampai cara menggunakannya, kalau perbedaannya menurut saya di SUMUT Mobile ini tersedia layanan pembayaran pajak, kan namanya Bank Daerah jadi mungkin biar lebih mudah masyarakat membayar pajak”.

Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Zulfah Matondang seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan: “Menurut saya ya hampir sama saja layanan SUMUT Mobile ini dengan M-Banking atau dompet digital lainnya, tapi kelebihan menurut saya keamanannya cukup tinggi di SUMUT Mobile ini karena digunakan untuk login ke aplikasi tersebut merupakan akses pribadi, yang hanya dapat diakses oleh masing-masing nasabah”.

Secara umum nasabah mengatakan bahwa fungsi M-Banking adalah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi baik finansial maupun non finansial melalui perangkat handphone. Ia juga menambahkan bahwa sesuatu yang bersifat memudahkan pekerjaan nasabah, lebih mudah dipahami dari pada sesuatu yang menyulitkan nasabah. Meskipun demikian, kendala jaringan jelek atau error pada BRI M-Banking menjadi masalah utama yang harus dihadapi nasabah jika dibandingkan dengan M-Banking Bank lainnya. Selain itu dari sisi keamanan, penggunaan M-Banking pada Bank Bank SUMUT Syariah tergolong lebih aman daripada Bank lain karena akses yang digunakan untuk login ke aplikasi tersebut merupakan akses pribadi, yang hanya dapat diakses oleh masing-masing nasabah.

Mengklasifikasikan

Mengklasifikasikan merupakan kemampuan nasabah untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan nasabah pada saat menggunakan platform M-Banking, kemudian nasabah tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri dari platform M-Banking tersebut, dan mengelompokkan kelebihan dan kekurangannya berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh nasabah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Qori Al Mizan salah seorang pengguna SUMUT Mobile menyampaikan: “Layanan SUMUT Mobile ini tergolong mudah untuk dipahami, dan mudah digunakan, karena ya cukup sederhana aplikasinya dan cukup lengkap juga, selain itu ini kan bukan baru keluar yang namanya M-Banking, sudah banyak Bank yang mengeluarkannya lebih dahulu”.

Nasabah mengatakan bahwa aplikasi M-Banking ini dapat digolongkan dalam kategori mudah digunakan. Hal ini dikarenakan M-Banking bukan lagi hal asing. Jauh sebelum Bank SUMUT Syariah menerbitkan aplikasi ini, sudah ada bank-bank lain yang meluncurkan aplikasi M-Banking untuk memudahkan transaksi nasabah, maka pemahaman sebagian besar nasabah mengenai M-Banking sudah dapat dikatakan paham.

Menurut Bapak Umar salah seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan: “Secara umum tidak ada yang merugikan dari SUMUT Mobile, walaupun ada ya kendalanya ini ya jaringan kurang bagus atau HP nya yang sedang rusak”. Penggunaan M-Banking jauh dari aspek merugikan nasabah, sehingga selain keterbatasan jaringan dan smartphone nasabah tidak dilanda kesulitan terkait penggunaan M-Banking.

Menyimpulkan

Menyimpulkan merupakan kemampuan nasabah untuk menemukan sebuah pola dari kegunaan M-Banking, pola ini dilihat dari kelebihan dan kekurangannya. Kemudian, pola ini mengarah kepada pengambilan keputusan nasabah terhadap penggunaan M-Banking jika nasabah merasa M-Banking ini memberikan manfaat maka ia akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya.

Bapak Ruslan Efendi seorang pengguna SUMUT Mobile menyampaikan: “Kalau menurut saya pribadi SUMUT Mobile ini sangat membantu sekali untuk pekerjaan saya dan memudahkan saya untuk melakukan transaksi, hemat waktu, hemat biaya dan banyak lagi keunggulannya”. Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Zulfah Matondang seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan: “Saya terbantu sekali setelah menggunakan SUMUT Mobile ini, karena untuk membayar-bayar mudah, untuk transfer bisa, untuk cek saldo bisa, untuk bayar pajak bisa. Memudahkan dan menghemat waktu dan biaya”.

Secara umum nasabah menjelaskan selama masa penggunaan Bank SUMUT Syariah M-Banking, aplikasi ini dianggap sangat efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan nasabah, selain hemat waktu, aplikasi ini juga hemat biaya, artinya nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya operasional untuk pergi ke Bank atau ATM jika hanya ingin melakukan transfer atau mengecek informasi saldo dan tingkat keamanannya pun terjamin.

Dari uraian indikator pemahaman di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah pengguna SUMUT Mobile dapat dikatakan paham. Hal ini dikarenakan tidak ada kesulitan dalam mengoperasikan BRISyariah M-Banking, nasabah sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait M-Banking seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi M-Banking. Tetapi pemahaman nasabah kurang terhadap fitur investasi yang meliputi saham, obligasi, dan lainnya karena fitur ini jarang digunakan oleh nasabah dalam kehidupan sehari-harinya.

Selain itu, M-Banking bukan lagi suatu hal yang asing, karena eksistensi M-Banking sudah ada jauh sebelum Bank SUMUT Syariah meluncurkan SUMUT Mobile. Artinya nasabah akan lebih mudah memahami M-Banking pada Bank SUMUT Syariah ini karena M-Banking bukan lagi hal yang baru untuk dipahami. Selain itu sebagian besar nasabah Bank SUMUT Syariah juga merupakan nasabah Bank SUMUT Konvensional yang sudah lebih dahulu menggunakan M-Banking sebagai alat untuk memudahkan transaksi nasabah. Sehingga, nasabah Bank SUMUT Syariah tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan M-Banking.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank SUMUT Syariah KCP Stabat paham terhadap produk M-Banking untuk transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait M-Banking seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi M-Banking.

Upaya Bank SUMUT Syariah KCP Stabat Meningkatkan Pemahaman Nasabah Menggunakan Produk M-Banking

Pemahaman nasabah memiliki peranan penting dalam keberlangsungan dan loyalitas nasabah menggunakan suatu produk atau jasa, termasuk pemahaman dalam penggunaan produk M-Banking, oleh karena itu penting bagi Bank untuk meningkatkan pemahaman nasabah. Terkait upaya Bank SUMUT Syariah KCP Stabat meningkatkan pemahaman nasabah menggunakan produk M-Banking dilakukan dengan berbagai cara yakni sebagai berikut:

Memberikan Penjelasan Ketika Nasabah Mendaftar

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman nasabah dalam menggunakan produk M-Banking yaitu dengan memberikan penjelasan kepada nasabah. Sebagai Bank yang cukup besar Bank SUMUT Syariah juga memiliki aplikasi M-Banking yaitu SUMUT Mobile. Bapak Andi Syahputra Hasibuan selaku Customer Service Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menyampaikan: “Setiap nasabah yang mendaftar layanan SUMUT Mobile selalu saya berikan penjelasan secara detail dan mendalam terkait cara penggunaannya dan akan diberikan kebebasan kepada nasabah untuk bertanya jika ada yang kurang paham”.

Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Zulfah Matondang seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan: “Ketika mendaftar memang sudah diberi penjelasan yang cukup detail oleh Customer Servicenya jadi memberikan pemahaman yang lebih kepada saya”. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa Bank SUMUT Syariah KCP Stabat melalui Customer Service memberikan penjelasan kepada nasabah yang mendaftar SUMUT Mobile.

Membuat Produk SUMUT Mobile Sederhana Mungkin

Produk dan aplikasi yang simpel dan sederhana sangat penting untuk memudahkan nasabah memahami menggunakannya. Bapak Bambang Purnama selaku Pimpinan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menyampaikan: “Bank Sumut memang memahami bahwa aplikasi yang simpel dan sederhana sangat penting untuk nasabah agar memudahkan memahami cara penggunaannya, oleh karena itu produk M-Banking yaitu SUMUT Mobile ini sangat sederhana tampilannya agar nasabah mudah paham”.

Sejalan dengan hal tersebut, Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Qori Al Mizan salah seorang pengguna SUMUT Mobile menyampaikan: “Layanan SUMUT Mobile ini tergolong mudah untuk dipahami, dan mudah digunakan, karena ya cukup sederhana aplikasinya dan cukup lengkap juga, selain itu ini kan bukan baru keluar yang namanya M-Banking, sudah banyak Bank yang mengeluarkannya lebih dahulu”. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa Bank SUMUT Syariah KCP Stabat membuat produk SUMUT Mobile sesederhana mungkin agar mudah dipahami nasabah. Hal ini merupakan hal yang fundamental karena aplikasi yang sederhana akan mudah dipahami untuk digunakan.

Memiliki Menu Bantuan di Produk SUMUT Mobile

Menu yang ada di produk M-Banking juga harus memiliki kemampuan memberikan bantuan kepada nasabah yang tidak paham. Bapak Andi Syahputra Hasibuan selaku Customer Service Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menyampaikan: “Di produk SUMUT Mobile ada menu bantuan yang ditujukan agar nasabah dapat mengetahui

permasalahan yang dihadapi, misalnya nasabah tidak mengerti cara melakukan pembayaran pajak, maka bisa dilihat di menu bantuan untuk lebih lengkapnya”.

Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Ruslan Efendi seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan: “Menu bantuan di produk SUMUT Mobile ini memang sangat membantu sekali, saya misalnya tidak paham atau bingung cara melakukan transaksi sayamelihat dan membacanya dahulu di menu bantuan”. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa produk SUMUT Mobile memiliki menu bantuan untuk memberikan penjelasan kepada nasabah yang kurang paham.

Memiliki Situs Web Produk SUMUT Mobile

Bagi nasabah yang ingin melihat-lihat atau ingin tahu tentang M-Banking yaitu SUMUT Mobile yang ditawarkan bisa dilihat di situs web resmi https://www.banksumut.co.id/sumut_mobile/. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Andi Syahputra Hasibuan selaku Customer Service Bank SUMUT Syariah KCP Stabat:

“Untuk masyarakat umum yang ingin mengetahui tentang produk SUMUT Mobile sudah bisa dilihat di situs resminya, di situs ini sudah dijelaskan persarata, fitur yang ditawarkan, kelebihanannya, hingga cara penggunaannya, diharapkan dengan adanya situs ini meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat hingga akhirnya memilih menggunakan SUMUT Mobile”.

Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Umar seorang pengguna SUMUT Mobile juga menyampaikan bahwa: “Saya memang sebelum mendaftar melihat dahulu di situs SUMUT Mobile di internet, dari situ saya lihat fitur-fiturnya dan cara pendaftarannya, saya rasa dengan adanya situs web ini memudahkan dan sangat membantu sekali tanpa harus datang ke Bank langsung”.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa produk SUMUT Mobile memiliki web tersendiri di internet yang dapat diakses masyarakat untuk lebih mengetahui produk tersebut. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa upaya Bank SUMUT Syariah KCP Stabat meningkatkan pemahaman nasabah menggunakan produk M-Banking yaitu dengan cara: memberikan penjelasan ketika nasabah mendaftar, membuat produk SUMUT Mobile sederhana mungkin, memiliki menu bantuan di produk SUMUT Mobile dan memiliki situs web produk SUMUT Mobile

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan maka dapat dibuat kesimpulan bahwa produk M-Banking yang ditawarkan Bank SUMUT Syariah KCP Stabat yaitu SUMUT Mobile, persyaratan pendaftaran layanan SUMUT Mobile yaitu nasabah harus memiliki rekening, memiliki HP dan mendownload aplikasinya, menunjukkan identitas diri, nasabah memiliki sim card, selanjutnya jika semua syarat dan ketentuan telah terpenuhi dan nasabah setuju maka akan menerima SMS konfirmasi password M-Bankingnya, setelah itu nasabah dapat menggunakannya. Fitur yang ditawarkan yaitu: cek saldo, transfe, tarik tunai tanpa kartu, pembukuan rekenin, pembelian voucher pulsa maupun paket internet, top up uang elektronik, bayar tagihan dan pajak, cek lokasi kantor cabang dan ATM terdekat, dll.

Nasabah Bank SUMUT Syariah KCP Stabat paham terhadap produk M-Banking untuk transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal terkait M-Banking seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi M-Banking.

Upaya Bank SUMUT Syariah KCP Stabat meningkatkan pemahaman nasabah menggunakan produk M-Banking yaitu dengan cara: memberikan penjelasan ketika nasabah mendaftar, membuat produk SUMUT Mobile sesederhana mungkin, memiliki menu bantuan di produk SUMUT Mobile dan memiliki situs web produk SUMUT Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Darma yanti Lubis, S. L. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–456. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/226/195>
- Gia Ardila, & Zul Azmi. (2023). Upaya Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan BRI Mobile PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru. *Joong-Ki: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 20–25. <https://doi.org/10.56799/joongki.v2i1.1243>
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 9. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5177>
- Kiki Lestari. (2022). Literature Review Determinasi Volume Transaksi Di Masa Pandemi Covid 19: Strategi, Teknologi Dan Mobile Banking. *Literature Review Determinasi Volume Transaksi Dimasa Pandemi Covid 19: Strategi, Teknologi Dan Mobile Banking*, 3(3), 1–9. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/888/580>
- Lailani, E. O., & Regina, T. (2021). Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(1), 24–33. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no01.83>
- Lubis, M. R. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan m-banking Pada PT. Bank Sumut Syariah KCSy. Medan. *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(2), 430–438. *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*
- Mulia, D., Usman, H., & Parwanto, N. B. (2020). The role of customer intimacy in increasing Islamic bank customer loyalty in using e-banking and m-banking. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1097–1123. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2019-0190>
- Puspitasari, A. N. F., Rotinsulu, T. O., & Niode, A. O. (2021). Analisis Pengaruh

Transaksi Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Beredar M1 di Indonesia Tahun 2009-2019. *Jurnal Emba: Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi*, 9(2), 523–532. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.34905](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.34905)

Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>

Suhayati, Y. F., Maulina, A. N., & Adji, W. H. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1681–1695. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1054>

Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.

Yulistianingsih, I. (2023). Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Jumlah Uang Beredar Di Indonesia. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(3), 285–297. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/296>