

Persepsi Nasabah Bank Sumut Syariah Mengenai Naiknya Pengguna Elektronik Mbanking

Kharisa Abdi

Prodi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

kharisaabdi019@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian kali ini saya sebagai penulis memilih bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso sebagai bank penelitian karena dari hasil magang saya pada tanggal 1 maret 2022 sampai 1 april 2022. Pada saat ini penulis sebagai penulis sering sekali melihat minat nasabah untuk membuka tabungan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa mengenai minat nasabah untuk menabung di Bank Sumut cabang Syariah Katamso adalah Berdasarkan penelitian minat menabung nasabah di Bank Sumut Syariah karena minimnya biaya administrasi dan Minat nasabah menabung di Bank Sumut Syariah Katamso dikarenakan suku deposito yang lebih tinggi dari pada bank pemerintah

Kata Kunci: Persepsi, Nasabah, M-Banking

Abstract

In this study, I as the writer chose the North Sumatran Syariah Branch of Medan Katamso as the research bank because of the results of my internship on March 1, 2022 to April 1, 2022. At this time the author as a writer often sees customer interest in opening savings. This study uses descriptive qualitative research methods. The results show that customer interest in saving at Bank Sumut Syariah Katamso branch is based on research on customer interest in saving at Bank Sumut Syariah because of the lack of administrative costs and customer interest in saving at Bank Sumut Syariah Katamso due to higher deposit rates than state banks.

Keywords: Perception, Customer, M-Banking

PENDAHULUAN

Setiap bank yang ada di Indonesia mempunyai persaingan, yang mana bank tersebut mempunyai tujuan untuk mempertahankan dan menarik para nasabah baru. Dan setiap bank di Indonesi banyak penting nya faktor pelayanan tidak dapat dihindari oleh pihak bank tersebut, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (service). Bank yang memberikan layanan yang baik dan nyaman akan banyak dicari-cari oleh nasabah. Ada juga nasabah yang berpindah

ke bank lain dikarenakan adanya ketidakpuasan yang disebabkan oleh layanan bank kepada nasabah, dan membuat nasabah berpindah kepada bank lain. Sebagaimana yang dikatakan oleh Fandy Tjitono “Situasi ketidakpuasan terjadi manakala konsumen telah menggunakan produk tersebut atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk tidak memenuhi harapan”

Persaingan yang terjadi antara perbankan konvensional dan perbankan syariah semakin menegat, dan menyebabkan bank syariah berusaha semaksimal mungkin untuk menarik minat masyarakat Indonesia untuk menjadi nasabah bank syariah tersebut.

Indonesia merupakan sebuah Negara yang mana sebagian besar mempunyai penduduk mayoritas muslim sebanyak 87,62%, Kristen sebanyak 6,99%, Katolik sebanyak 2,92%, Hindu 1,70%, Budha sebanyak 0,72%, dan Konghucu 0,5%. Menjadikan Indonesia sebagai bangsa yang berpotensi untuk menyumbangkan keuangan syariah salah satu yang saat ini mulai berkembang pesat adanya bank-bank yang kegiatannya operasionalnya menggunakan prinsip syariah institusi perbankan syariah ini mulai merata dan menampakkan jati dirinya ditengah-tengah banyaknya bank konvensional yang ada. System bunga merupakan perbedaan mendasar antara bank syariah dengan konvensional.

Mengenai pandangan nasabah tentang kondisi saat ini dalam menentukan bank yang mana akan menjadi pilihannya dalam setiap layanannya, akan membantu dan dalam memilih bank strategi dalam membuat dan mempertahankan setiap nasabahnya. Faktor utama sebagai dasar bimbingan dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja perbankan seperti jaminan keamanan dan nasabah, efektifitas dan efisiensi layanan jasa perbankan. Sebagian masyarakat tidak terlalu memperhatikan masalah atas bunga tersebut dan lebih mengutamakan efektifitas dan efisiensi atas keamanan dana yang disimpan oleh perbankan.

Dalam penelitian kali ini saya sebagai penulis memilih bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso sebagai bank penelitian karena dari hasil magang saya pada tanggal 1 maret 2022 sampai 1 april 2022. Pada saat ini saya sebagai penulis sering sekali melihat minat nasabah untuk membuka tabungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di bank SUMUT CABANG SYARIAH MEDAN KATAMSO yang beralamat di Jalan Brigjend Katamso Kompleks Centrium No. 4 Kel. Kampung Aur Medan, Sumatera Utara. Penulis melaksanakan kegiatan magang pada tanggal 1 maret s/d 1 april 2022 selama kurun waktu satu bulan. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan

data deskriptif berupa perkataan tertulis atau lisan orang-orang serta perilaku yang bisa diamati. Dalam pengertian lain, penelitian kualitatif menggunakan wawancara terbuka yang diterapkan untuk mengkaji dan menyelami pandangan, sikap, perilaku, dan perasaan kelompok atau individu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif mencari fakta dengan interpretasi yang tepat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Magang merupakan suatu program yang tercantum dalam kurikulum di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa dengan tujuan agar mahasiswa yang bersangkutan dapat mengembangkan keterampilan dan memahami etika pekerjaan serta untuk mendapat kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada relevansinya dengan kurikulum pendidikan.

Penulis melaksanakan kegiatan magang pada tanggal 1 maret s/d 1 april 2022 selama kurun waktu satu bulan. Pada kegiatan hari pertama yang dilakukan adalah Hadir setiap hari dari hari senin s/d hari jumat mulai pukul 07.00 s/d 17.00, WIB Pakaian kemeja putih rok/keper hitam, Rambut harus disanggul, Istirahat untuk makan siang pukul 12.00 s/d 14.00 WIB dan Meminta izin jika ada hal penting yang mengharuskan meninggalkan pekerjaan beberapa saat(zoom), dan Magang dilaksanakan selama 30 hari masa kerja,

Adapun kegiatan yang diberikan kepada penulis selama mengikuti proses magang di Bank Sumut Syariah Katamso adalah Breafing dan mendengarkan arahan, Mengerjakan scanner dan menyusun berkas pinjaman nasabah, Membantu menulis nomor akad di advis nasabah, Membantu memfotokopi advis nasabah prioritas, dan Membantu menulis slip penarikan.

Selama penulis melaksanakan kegiatan kerja praktek (Magang) di bagian Dokumentasi surat-surat, ada beberapa masalah yang terjadi. Permasalahan ini dapat disimpulkan berdasarkan penataan yang kurang rapi dan kurang modern dikarenakan ada beberapa penulisan surat yang masih belum ter-komputerisasi sehingga data tidak sepenuhnya ter-databased dengan sempurna. Hal ini mengakibatkan pihak bank harus men-scan beberapa dokumen secara manual sehingga kinerja bank kurang maksimal.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Mobile banking atau biasa disebut m-Banking merupakan suatu layanan perbankan

yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan kegunaan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi M-banking tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah.

Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank. Kelemahan dari m-banking adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking.

Di Indonesia mobile banking bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan, berupa layanan mobile banking untuk melakukan transaksi atau bisnis. Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial (mobile commerce) dinilai cukup aman, karena identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang. Maka mobile banking terlihat lebih sukses perkembangannya di Indonesia.

- **Konsep Mobile Banking**

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah bertransaksi dari kantor cabang dari bank yang sama (atau secara terbatas dari bank berbeda) yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri atau Automatic Teller Machine, biasa disebut dengan ATM. Melalui ATM memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus bergantung oleh jam kerja bank. Tidak puas dengan model pelayanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon selular, yang dikenal dengan mobile banking.

Rahardjo (2002) menjelaskan bahwa ada beberapa persyaratan dari mobile banking yaitu: Aplikasi mudah digunakan, Layanan dapat dijangkau dari mana saja, Murah, Aman dan Dapat diandalkan (reliable). Keunggulan mobile banking telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih, perbaikan-perbaikan yang berarti, sehingga tidak perlu

dikhawatirkan penggunaannya. Selain memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain, dalam hal ini pihak ketiga, mengetahui nomor PIN pengguna mobile banking. Kondisi ini akan berdampak tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan Internet Banking

1. Kenyamanan (Convenience)

Kenyamanan (convenience) berarti nasabah Bank Mandiri merasa bahwa Internet Banking Mandiri itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. Menurut Poon (2008), internet banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Beberapa penelitian terdahulu (Hong, W., Thong, J.Y.L., Wong, W.M. and Tam, K.Y., 2001;Pikkarainen, et al., 2004; Poon, 2008; menunjukkan hasil bahwa kenyamanan berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan (intention to use) internet banking.

2. Kemampuan Mengakses (Accessilability)

Accessibility is Ability to get on the site quickly and to reach the company when needed (Zeithaml, Bitner & Gremler:111. 2009).jadi kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

3. Ketersediaan Fitur (Future Availability)

Gerrad dan Cunningham (2003) mengidentifikasi faktor lain yang penting di dalam kesuksesan e-banking, yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur (feature availability) yang berbeda pada website. Fitur (feature) berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan internet banking.

4. Privasi (Privacy)

Kerahasiaan (privacy) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya (Hamlet and Strube. 2000). Kecepatan aliran transaksi pada suatu sistem online merupakan critical value kepuasan pelanggan (costumer satisfaction) dari penggunaan jasa sistem online.

5. Kecepatan (Speed)

Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan internet banking untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna internet banking (Mukherjee dan Nath, 2003). Hasil

penelitian terdahulu yang dilakukan Shergill dan Li (2005) menunjukkan bahwa konsumen mempertimbangkan speed of response.

6. Tarif & biaya (Fees and Charges)

Chang (2002) menunjukkan bahwa internet banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. Lee dan Lee (2001) mengindikasikan bahwa internet banking memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya servis yang lebih rendah, dan penghematan waktu.

7. Manajemen dan Citra Bank (Bank management and image)

Reputasi atau lebih dikenal dengan brand reputation sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama (Aaker dan Keller, 1990). Freed Selnes (1993) menyatakan bahwa pada bisnis-bisnis industri dan jasa, nama (merk) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan daripada dengan produk atau jasa itu sendiri. Karena itulah salah satu pertimbangan nasabah dalam menabung dan menggunakan jasa Bank adalah reputasi perusahaan tersebut di mata nasabah, karena kepercayaan merupakan salah satu faktor utama bagi nasabah untuk mempercayakan uangnya di tabung atau di investasikan pada bank tersebut.

8. Desain (Design)

Desain didefinisikan sebagai tampilan dari internet banking semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu website bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online (Mukherjee dan Nath 2003).

9. Konten (Content)

Konten merupakan kemampuan internet banking untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan (Mukherjee dan Nath, 2003).

KESIMPULAN

Dari uraian dan penjelasan yang ada di atas mengenai minat nasabah untuk menabung di Bank Sumut cabang Syariah Katamso adalah Berdasarkan penelitian minat menabung nasabah di Bank Sumut Syariah karena minimnya biaya administrasi dan Minat nasabah menabung di Bank Sumut Syariah Katamso dikarenakan suku deposito yang lebih tinggi dari pada bank pemerintah

DAFTAR PUSTAKA

Irham Fahmi, Manajemen Perbankan Konvensional Dan Syariah, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2021

Eka Herri Asmadi,Pimpinan Cabang Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Penyabungan 7 April
2020

Muhammda Djumhana,Perbankan Di Indonesia,Bandung PT.Citra Adiyatibakti,2019

[https://pendidikan.ci.id/16 Mei 2019/13.43](https://pendidikan.ci.id/16%20Mei%202019/13.43)

[www.banksumut.com/27 April 2019/12.27](http://www.banksumut.com/27%20April%202019/12.27)