

ANALISIS OPTIMALISASI PELAYANAN MELALUI PENGUNAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU MARELAN RAYA

¹Nurul Salmah Nasution *, ² Alim Murtani,

^{1,2}Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

e-mail: nurulsalmahhh@gmail.com¹, alimmurtani@gmail.com²

Abstrak

Optimalisasi mobile banking dalam layanan bertransaksi online maka diperlukan sebuah strategi yang tepat. Strategi tersebut dilakukan oleh pihak lembaga (bank) yang bersangkutan. Penggunaan mobile banking memanfaatkan teknologi yang berkembang dalam bentuk sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses optimalisasi pelayanan melalui penggunaan mobile banking pada PT. Bank Sumut KCP Marelان Raya dan untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan Mobile Banking di PT Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya. Hasil penelitian ini adalah optimalisasi pelayanan melalui penggunaan mobile banking pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان yaitu meningkatkan keamanan transaksi, pengembangan layanan pembiayaan syariah, integrasi dengan sistem pembayaran digital, personalisasi dan analisis data nasabah, edukasi dan pendampingan digital, peningkatan infrastruktur teknologi, dan peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi. Hasil penelitian ini adalah kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi pelayanan melalui mobile banking di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya yaitu kurangnya kepatuhan terhadap prinsip syariah, keamanan sistem yang rentan, keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia, perubahan perilaku nasabah, dan biaya implementasi dan pengembangan. Layanan digital mobile banking memiliki kekurangan dan kelebihan karena mobile banking adalah sebuah aplikasi.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan, Mobile Banking

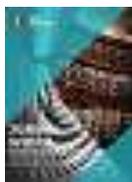
Abstract

Optimizing Mobile Banking in online transaction services is needed a proper strategy. The strategy was carried out by the institution (bank) concerned. The use of mobile banking utilizes technology that develops in the form of information systems. This study aims to determine the process of optimizing service through the use of mobile banking at PT. Bank Sumut KCP Marelان Raya and to find out the obstacles that occur in the process of optimizing the mobile banking service system at PT Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya. The results of this study are optimization of service through the use of mobile banking at PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان is to improve transaction security, development of sharia financing services, integration with digital payment systems, personalization and customer data analysis, educational and digital assistance, increased technology infrastructure, and improved customer service through the application. The results of this study are constraints that occur in the process of optimizing the service through the mobile banking at PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya is a lack of compliance with Sharia Principles, vulnerable system security, limited technology infrastructure, lack of human resources, changes in customer behavior, and implementation and development costs. Digital mobile banking services have advantages and disadvantages because mobile banking is an application.

Keywords: optimization, service, mobile banking



JURNAL WIDYA This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



1 Pendahuluan

Optimalisasi mobile banking dalam layanan bertransaksi online maka diperlukan sebuah strategi yang tepat. Strategi tersebut dilakukan oleh pihak lembaga (bank) yang bersangkutan. Penggunaan mobile banking memanfaatkan teknologi yang berkembang dalam bentuk sistem informasi. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa optimalisasi mobile banking merupakan usaha atau cara maupun strategi yang lebih baik dan digunakan oleh lembaga menggunakan aplikasi mobile banking agar memberikan layanan untuk memudahkan akses maupun kecepatan nasabah dalam memperoleh informasi transaksi finansial dan informasi terkini (real time). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar memberikan pelayanan, tetapi juga membutuhkan sedikit jasa yang lebih menarik sehingga bisa memenuhi minat nasabah yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan sangat penting bagi bank, nasabah dan pegawai bank lainnya, karena dapat mempertahankan dan menjaga loyalitas nasabah.

Di era digital seperti saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia bisnis telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan operasional suatu perusahaan. Berbagai pihak memanfaatkan perkembangan teknologi dalam usaha bisnisnya

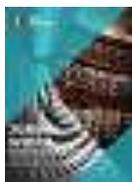
dengan tujuan untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatkan pelayanan bagi para penggunanya. Salah satu pihak tersebut adalah pihak perbankan yang mengoptimalkan usahanya melalui teknologi informasi untuk dapat meningkatkan pelayanannya dan mampu bertahan di pasar global.

Layanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud, yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Jika barang dihasilkan melalui suatu proses produksi maka layanan dihasilkan dari pemberian sarana dan prasarana yang ditunjang dengan penyampaian keterampilan tertentu dari pemberian layanan. Wujud kongkritnya adalah bagaimana suatu badan usaha dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan.

Dunia perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi, khususnya pengoptimalan peranan lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan nonbank. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru, bahkan fasilitas-fasilitas jasa perbankan sangat signifikan. 5612j1 memudahkan mereka untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan. Perkembangan teknologi sekarang ini adalah sektor teknologi informasi yang menyebabkan bertambah pesatnya jenis dan kompleksitasnya produk dan jasa perbankan. Kondisi ini jauh berbeda dengan sebelum adanya kemajuan teknologi perbankan. Transaksi perbankan pada bank di Indonesia sebelum berkembangnya teknologi dilakukan dengan penulisan data, mengantri, kemudian dilanjutkan transaksi tatap muka antara nasabah dengan teller atau customer service. Proses ini sangat menyita waktu dan bahkan membuat nasabah tidak merasa nyaman, karena harus mengantri lebih lama. Namun dengan penggunaan teknologi yang canggih pada perbankan akan mengubah pola transaksi nasabah yang tadinya tidak merasa nyaman karena menyita banyak waktu dengan adanya perkembangan teknologi, menjadi pola transaksi yang berjalan secara efektif dan efisien. Produk perbankan yang menggunakan teknologi informasi ini disebut Mobile Banking atau M-Banking. Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui Android dengan menggunakan Mobile Banking (Fadlan & Dewantara, 2018).

Keunggulan bertransaksi melalui mobile banking atau m-banking yaitu mudah diakses hanya dengan mengandalkan konektivitas internet di smartphone. Penjelasan setiap fitur di dalamnya mudah dioperasikan dan fleksibel karena tidak memerlukan waktu cukup panjang untuk melakukan transaksi keuangan. Layanan m-banking dilengkapi





Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan mobile banking. Layanan mobile banking yang disediakan oleh Bank Sumut diberi nama "Sumut Mobile". Layanan mobile banking yang ditawarkan mempunyai berbagai fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, mutasi, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dll. Layanan mobile banking bank Sumut sudah menyediakan fitur Cardless dimana nasabah dapat menarik tabungan di mesin ATM tanpa membawa kartu ATM-nya. Pengguna aplikasi layanan mobile banking "Sumut Mobile" meningkat sebanyak 182 pengguna. Total pengguna aplikasi "Sumut Mobile" saat ini adalah 285 pengguna.

Tabel 1.1
Data Penggunaan Sumut Mobile KCP Marelana Raya

2019	2020	2021	2022	2023
16	71	86	103	285

Sumber: PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya

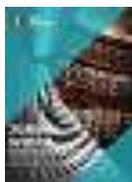
.Dari data di atas kita bisa melihat seberapa meningkatnya pengguna Sumut Mobile banking jadi dengan adanya penelitian ini penulis bisa melihat bagaimana optimalisasi pelayanan mobile banking pada PT. Bank Sumut Syariah.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas yang memberikan layanan untuk memudahkan akses maupun kecepatan nasabah dalam memperoleh informasi transaksi finansial dan informasi terkini (real time). Penggunaan mobile banking ini dapat diakses melalui ponsel yang memiliki teknologi 4G oleh perorangan (nasabah). Layanan mobile banking merupakan saluran distribusi bank yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah melalui jaringan dan teknologi 4G dengan sarana panel atau telepon seluler. Layanan transaksi online ini dilakukan para nasabah menggunakan mobile banking diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Sehingga pemakaian mobile banking menjadikan nasabah semakin mudah dalam melaksanakan kegiatan baik mencari informasi maupun transaksi keuangan mereka. Akan tetapi dalam pelaksanaannya transaksi online menggunakan mobile banking ini pasti memiliki kekurangan dan dapat berpengaruh terhadap persaingan dari masing-masing bank untuk mempertahankan para nasabah.

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa keuangan yang berfungsi sebagai pengumpul dana, pemberi pinjaman dan menjadi perantara dalam lalu lintas pembayaran giral. Peran bank sebagai lembaga keuangan baik dalam menghimpun dana masyarakat maupun menyalurkan kembali ke masyarakat semakin meningkat dalam kondisi perekonomian saat ini maupun dimasa yang akan datang, peran perbankan mempunyai kedudukan yang strategis sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar arus lalu lintas pembayaran dirasakan amat dibutuhkan. Usaha bank tidak sebatas sebagai penyimpan dana dan pemberi kredit saja tetapi juga merupakan alat bagi pemerintah untuk menstabilkan moneter dan mendorong laju pertumbuhan perekonomian nasional atau sebagai agent of development (Iskandar, 2013)

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 dimasa 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 kemashlahatan 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 meembangkan berbagai saluran perbankan elektornik untuk mengikuti perkembangan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Seperti padacontoh 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).

Mobile Banking pada Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya 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 PT. Bank Sumut Sariah KCP Marelana Raya 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 Syariah KCP Marelana Raya 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) Berdasarkan uraian diatas penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Optimalisasi Pelayanan Melalui Pengguna Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelana Raya.”**

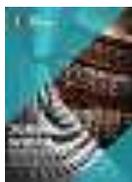
2 Tinjauan Literatur

A. Konsep Dasar Pelayanan

1) Pengertian Konsep Dasar Pelayanan

Payanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud, yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Jika barang dihasilkan melalui suatu proses produksi maka layanan





dihasilkan dari pemberian sarana dan prasarana yang ditunjang dengan penyampaian keterampilan tertentu dari pemberian layanan. Wujud kongkritnya adalah bagaimana suatu badan usaha dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan (Bandung: Alfabeta, 2007),

B. Pengertian Optimalisasi

1) Pengertian Optimalisasi

Konsep dasar pemasaran syariah sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika, tidak peduli apa pun agamanya. Karena nilai-nilai moral dan etika adalah nilai yang bersifat universal, yang diajarkan oleh semua agama. Dalam hadits riwayat Ibn Majah juga disebutkan bahwa Rasulullah Saw bersabda:

Artinya : “Abu Sa’id al-Khudry berkata: Telah bersabda Rasulullah Saw; Sesungguhnya jual beli itu hanya sah jika suka sama suka” (H.R. Ibnu Majah).

Pemasaran syariah dalam Islam memiliki karakteristik tersendiri yang tidak didapati pada pemasaran konvensional. Karakteristik tersebut harus dijadikan landasan filosofis, teoritis, dan praktis seorang syariah marketer dalam menjalankan aktifitas pemasaran syariah.

C. Nasabah

1) Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Berdasarkan pasal 1 ayat (16) Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau Unit Usaha Syariah. Sedangkan pasal 1 ayat (17) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.

3 Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif adalah data non-numerik atau angka. Data ini biasanya berisi analisa kondisi Optimalisasi Pelayanan Melalui Mobile Banking Pada sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan.

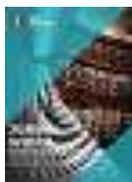
2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu: Sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan studi pustaka merupakan sumber data sekunder

3) Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, objek penelitiannya adalah Optimalisasi Pelayanan. Objek penelitian dari analisis optimalisasi pelayanan melalui pengguna mobile banking adalah untuk





mengidentifikasi efektivitas dan keberhasilan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan optimalisasi pelayanan.

4) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data *NVivo* dengan *Software NVivo 11 Plus*. *Software NVivo 11 Plus* ini adalah sebuah perangkat lunak *Qualitative Data Analysis* (QDA) yang diproduksi oleh QSR international. *Software NVivo 11 Plus* ini merupakan sebuah perangkat lunak *Qualitative Data Analysis* (QDA) yang diproduksi oleh QSR international. *Software NVivo* di desain dengan berbagai macam set fitur inti dan digunakan untuk mengerjakan sebuah proyek-proyek penelitian kualitatif dengan sumber berbasis teks (QSR International, 2018).

4 Pembahasan

1) Optimalisasi Pelayanan Melalui Penggunaan Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut KCP Marelan Raya

Optimalisasi pelayanan melalui penggunaan mobile banking pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah serta mengikuti perkembangan teknologi dalam industri perbankan.

Dengan optimalisasi ini, PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas basis nasabah, dan memperkuat posisinya dalam pasar perbankan digital.

Berdasarkan hasil tersebut peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan melalui penggunaan mobile banking pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yaitu meningkatkan keamanan transaksi, pengembangan layanan pembiayaan syariah, integrasi dengan sistem pembiayaan digital, personalisasi dan analisis data nasabah, edukasi dan pendampingan digital, peningkatan infrastruktur teknologi, dan peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi.

2) Kendala Yang Terjadi Dalam Proses Optimalisasi Pelayanan Melalui Mobile Banking di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

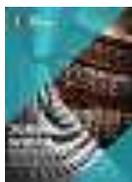
Dalam melakukan proses optimalisasi pada layanan mobile banking, terdapat beberapa kendala yang terjadi pada saat proses pelaksanaan layanan ini. Dimana kendala dalam proses optimalisasi sering menjadikan masalah atau kesalahpahaman baik antara nasabah dengan karyawan atau karyawan dengan karyawan yang lainnya lagi. Beberapa kendala yang didapatkan ketika menggunakan layanan ini akan disampaikan oleh beberapa staf marketing dan nasabah BPRS Suriyah.

Pengembangan sistem mobile banking yang canggih dan aman membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Bank syariah, terutama yang berskala kecil hingga menengah, mungkin menghadapi kendala finansial dalam melakukan investasi teknologi yang diperlukan.

Optimalisasi layanan mobile banking di bank syariah memerlukan strategi yang mencakup pemahaman teknologi, kepatuhan syariah, serta peningkatan infrastruktur dan sumber daya manusia. Kendala-kendala dalam layanan mobile android bisa menjadikan nasabah memilih dan memikir-mikir untuk menggunakan layanan ini jika pada kendala tersebut tidak ditemukannya solusi yang terbaik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan mobile banking di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yaitu kepatuhan terhadap prinsip syariah, keamanan sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia, perubahan perilaku nasabah, dan





biaya implementasi dan pengembangan. Dalam sebuah sistem yang dikeluarkan tidak menutup kemungkinan tidak adanya kendala didalamnya, dalam sebuah sistem pasti memiliki kelebihan serta kendala didalamnya tidak ada sistem yang berjalan dengan sempurna tanpa adanya kendala didalamnya.

5 Kesimpulan

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi pelayanan melalui penggunaan mobile banking pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya yaitu meningkatkan keamanan transaksi, pengembangan layanan pembiayaan syariah, integrasi dengan sistem pembiayaan digital, personalisasi dan analisis data nasabah, edukasi dan pendampingan digital, peningkatan infrastruktur teknologi, dan peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi. Optimalisasi pelayanan melalui penggunaan mobile banking pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah serta mengikuti perkembangan teknologi dalam industri perbankan.
2. Kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi sistem layanan mobile banking di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya yaitu kepatuhan terhadap prinsip syariah, keamanan sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia, perubahan perilaku nasabah, dan biaya implementasi dan pengembangan. Dalam sebuah sistem yang dikeluarkan tidak menutup kemungkinan tidak adanya kendala didalamnya, dalam sebuah sistem pasti memiliki kelebihan serta kendala didalamnya tidak ada sistem yang berjalan dengan sempurna tanpa adanya kendala didalamnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti memberikan saran agar kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Hendaknya PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelان Raya melakukan pendekatan khusus kepada nasabah dan juga memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah untuk memenuhi kepuasan tersendiri bagi nasabah.
2. Hendaknya Universitas Potensi Utama menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan perusahaan tempat peneliti melakukan riset, agar terjalin hubungan baik
3. Hendaknya kepada peneliti selanjutnya lebih mengembangkan lingkup penelitian dan mengembangkan problematika pembahasan analisis optimalisasi pelayanan melalui penggunaan mobile banking.

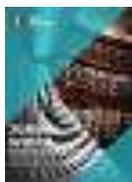
Ucapan Terima Kasih

Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

Referensi

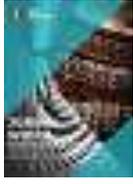
- [1] ADNISA, P. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP. KOTA MEDAN MAIMUN (Doctoral dissertation, Fakultas ekonomi Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara).





- [2] Aritonang, R. Y., & Afifah, I. N. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 2(1),
- [3] Attin, R. A., Aryani, P., & Marlenny, H. (2023). OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KCP. BEURAWA. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(2).
- [4] Ayunisa, D. F., & Hendra, M. (2021). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba.
- [5] Bungin, B. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana.
- [6] Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- [7] Hariyanto, A. (2019). Aplikasi Mobile Sistem Informasi Akademik Labschool Universitas Negeri Semarang Berbasis Android. *UNNES Journal of Mathematics*, 8(1),
- [8] Krishnan, S. (2014). *The Power of Mobile Banking How to Profit from the Revolution in Retail Financial Services*. Canada : Wiley.
- [9] Krisna Amelia Yuniar. 2017. "Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektifitas Amil Zakat terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung". Skripsi Tidak Diterbitkan: Tulungagung
- [10] Kurnia, N. (2020). , Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang. Purwokerto: Skripsi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
- [11] Manurung, I., Saleh, M., & Alam, A. P. (2023). Strategi optimalisasi penggunaan layanan mobile banking pada PT. Bank sumut Syariah KCP. *Stabat. Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1),
- [12] Nawawi, H. (1996). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gaah Mada University Press Oxford Dictionaries.
- [13] Nelwan, J. Z. (2021). Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin. In J. Z. Nelwan, *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin* (pp. 6-7). Bandung : Media Sains Indonesia.
- [14] Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar : Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- [15] Safaat, Nazruddin h. 2012. " Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC berbasis android, Cetakan Pertama, Edisi Revisi, Penerbit Informatika Bandung. Bandung
- [16] Satria, D., & Atika, A. (2023). Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(2),
- [17] Siregar, S. F. S., & Yarham, M. (2023). A Penerapan Pengelolaan Sumut Mobile dalam Menarik Minat Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan: A. implementasi Banking Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan atau Sumut Mobile. *JPS: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2),
- [18] Yusnidar, Y., Lubis, S. Z., & Nurbaiti, N. (2024). Optimalisasi Penggunaan Mobile Banking Syariah Bagi Nasabah: Analisis Jaringan Untuk Meningkatkan Efisiensi. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 4(1),
- [19] Zahro, N. A., Hambarwati, E., Erda, N., & Savitrah, R. M. (2024). Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 1(3)
- [20] Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 19(1),





- [21] Fika (2024, agustus senin). wawancara dengan ibu Rafika Amalia Nasution di PT. Bank Sumut Syariah. (salmah, Interviewer)
- [22] Fika (2024, Agustus Senin). wawancara dengan ibu Rafika selaku Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah. (N.salmah, Interviewer)
- [23] Fika (2024, agustus senin). wawancara dengan bapak muhammad sute selaku Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. (N.salmah,, Interviewer)
- [24] Fika (2024, agustus senin). wawancara dengan ibu Rafika Amalia selaku Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. (Salmah, Interviewer)
- [25] Rama. (2024, agustus senin). wawancara dengan bapak Rama Indra Jaya selaku pimpinan cabang di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. (Salmah ,Interviewer)
- [26] Fika,. (2024, agustus senin). wawancara dengan bapak Rama Indra Jaya sebagai pimpinan cabang di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. (Salmah, Interviewer)
- [27] Rama. (2024, agustus senin). wawancara dengan bapak Rama Indra Jaya sebagai pimpinan cabang di PT. Bank Sumut Syariah Marelan Raya. (Salmah , Interviewer)
- [28] Rama, (2024, april 24). Wawancara dengan Kepala Pimpinan Cabang tentang digital Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. (Salmah, Interviewer)

