

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
M-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG  
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**DESI FITRIANI HARAHAHAP**

**NIM. 20 40100080**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**



**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
M-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG  
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**DESI FITRIANI HARAHAHAP  
NIM. 20 40100080**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
E-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG  
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**DESI FITRIANI HARAHAHAP**

**NIM. 20 401 00080**

**Pembimbing I**

**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M  
NIDN. 2005118105**

**Pembimbing II**

**Nur Mutiah, M.Si  
NIDN. 2023069204**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**



Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **DESI FITRIANI HARAHAHAP**

Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, November 2024

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SYAHADA

Padangsidempuan

Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

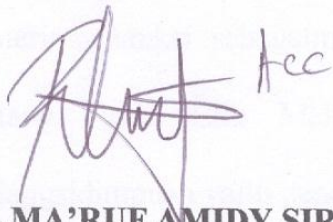
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **DESI FITRIANI HARAHAHAP** yang berjudul "**EVALUASI IMPLEMENTASI E-BANKING SISTEM INFORMASI E-BANKING DI PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

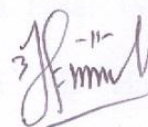
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**RIZAL MA'RUF AMIDY SIREGAR, M.M**  
**NIDN. 2005118105**

**PEMBIMBING II**



**NUR MUTIAH, M.Si**  
**NIDN. 2023069204**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Fitriani Harahap  
NIM : 2040100080  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Evaluasi Implementasi E-Banking Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 21 November 2024  
Saya yang Menyatakan,



  
DESI FITRIANI HARAHAP  
NIM. 2040100080



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dhary Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Desi Fitriani Harahap  
Nim : 20 401 00080  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad Dhary Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Evaluasi Implementasi Sistem Informasi E-Banking Di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan  
Pada tanggal, 21 November 2024  
Yang menyatakan



DESI FITRIANI HARAHAP  
NIM. 2040100080



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733

Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

Website: [www.uinsyahada.co.id](http://www.uinsyahada.co.id)

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Desi Fitriani Harahap  
**NIM** : 20 401 00080  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Evaluasi Implementasi Sistem Informasi M-Banking di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

**Ketua**

**Dr. Rukiah, S.E., M.Si  
NIDN. 2024037601**

**Sekretaris**

**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M  
NIDN. 2006118105**

**Anggota**

**Dr. Rukiah, S.E., M.Si  
NIDN. 2024037601**

**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M  
NIDN. 2006118105**

**Zulaika Matondang, M.Si  
NIDN. 2017058302**

**Rizky Amelia Zahra Lubis, M.Si  
NIDN. 2006089202**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis/ 21 November 2024  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 80,75 (A)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,61  
**Predikat** : Sangat Memuaskan





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733

Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

Website: [www.uinsyahada.co.id](http://www.uinsyahada.co.id)

---

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : **Evaluasi Implementasi Sistem Informasi M-Banking di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**  
**Nama** : **Desi Fitriani Harahap**  
**NIM** : **20 401 00080**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 24 Desember 2024  
Dekan,



  
Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.  
NIP. 19780818 200901 1 015



## ABSTRAK

**Nama : Desi Fitriani Harahap**

**Nim : 2040100080**

**Judul Skripsi : Evaluasi Implementasi Sistem Informasi M-Banking di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Dalam kehidupan sehari-hari, seseorang tidak bisa lepas dari berbagai macam transaksi di tengah-tengah kesibukan yang semakin padat, oleh karena itu bank akan terus melakukan inovasi untuk bisa memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabah dengan berbagai macam produk-produk yang sesuai dengan target pasar, salah satunya aplikasi SUMUT mobile untuk mengikuti era digital yang semakin canggih. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana hasil dari implementasi mobile banking sudah berjalan sehingga evaluasi sangat diperlukan dalam dunia perbankan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah 1 karyawan yang merupakan *costumer service* PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dan 4 nasabah pengguna SUMUT mobile, Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah Implementasi dari aplikasi SUMUT mobile ini belum bisa dikatakan berhasil sesuai dengan tujuan aplikasi yang ditetapkan oleh bank, sehingga harus dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kembali kualitas aplikasinya. Indikator evaluasi yang digunakan yaitu efektivitas, kecepatan, dan ketepatan. Efektivitas SUMUT mobile masih belum efektif dan efisien. Banyak transaksi maupun informasi bank yang belum ada ataupun belum maksimal progresnya pada aplikasi SUMUT mobile yang mempengaruhi efektifitas penggunaan mobile banking bagi nasabah maupun karyawan bank. Kecukupan dari fitur-fitur SUMUT mobile sudah tepat dan lengkap sesuai sasaran akan tetapi masih ada sebagian fitur yang sering terkendala ketika nasabah akan menggunakan nya, yang bisa mengakibatkan kerugian waktu maupun financial nasabah. Ketepatan SUMUT mobile sudah sesuai dengan tujuan bank bukan hanya memudahkan nasabah tetapi juga karyawan bank. Pihak bank akan terus melakukan *upgrade* aplikasi dan selalu *update* fitur-fitur SUMUT mobile agar semakin baik kedepannya dilihat dari permasalahan yang masih ada dan perkembangan era digital.

**Kata Kunci : Evaluasi, Implementasi, SUMUT mobile**

## **ABSTRACT**

**Name** : Desi Fitriani Harahap  
**Reg. Number** : 2040100080  
**Thesis Title** : *Evaluation of M-Banking Information System Implementation at PT. Bank Sumut, Padangsidempuan Syariah Branch*

*In everyday life, a person cannot be separated from various transactions in the midst of increasingly busy activities, therefore the bank will continue to innovate to be able to provide convenience and satisfaction to customers with various products that are in accordance with the target market, one of which is the SUMUT mobile application to follow the increasingly sophisticated digital era. The purpose of this study is to determine the extent to which the results of the implementation of mobile banking have been running so that evaluation is very necessary in the banking world. This research is a qualitative research with a descriptive qualitative method. The subjects of this study were 1 employee who is a customer service at PT Bank Sumut, Padangsidempuan Syariah Branch and 4 customers who use SUMUT mobile. The data sources used are primary data and secondary data. The data collection methods used are interview, observation, and documentation methods. The results of this study are that the implementation of the SUMUT mobile application cannot be said to be successful in accordance with the application objectives set by the bank, so an evaluation must be carried out to improve the quality of the application. The evaluation indicators used are effectiveness, speed, and accuracy. The effectiveness of SUMUT mobile is still not effective and efficient. Many bank transactions and information do not yet exist or have not been maximally progressed in the SUMUT mobile application which affects the effectiveness of mobile banking use for bank customers and employees. The adequacy of the SUMUT mobile features is appropriate and complete according to the target, but there are still some features that are often constrained when customers are going to use them, which can result in loss of time or customer finances. The accuracy of SUMUT mobile is in accordance with the bank's objectives, not only making it easier for customers but also bank employees. The bank will continue to upgrade the application and always update the SUMUT mobile features so that it will be better in the future, seen from the problems that still exist and the development of the digital era.*

**Keywords:** *Evaluation, Implementation, SUMUT mobile*



## خلاصة

الاسم : ديسي فيترياني هارهاب  
الرقم : ٢٠٤٠١٠٠٠٨٠  
عنوان الأطروحة : تقييم تنفيذ نظام المعلومات المصرفية الإلكترونية في الشركة ذات المسؤولية المحدودة لبنك شمال سومطرة، فرع بادانجسيديمبوان الشرعي

في الحياة اليومية، لا يمكن فصل الشخص عن مختلف أنواع المعاملات في خضم الأنشطة المزدهمة بشكل متزايد، لذلك ستستمر البنوك في الابتكار لتتمكن من توفير الراحة والرضا للعملاء بمختلف أنواع المنتجات التي تناسب السوق المستهدف، أحدها هو تطبيق شمال سومطرة للهاتف المحمول لمواكبة العصر الرقمي المتطور بشكل متزايد. الهدف من هذا البحث هو معرفة إلى أي مدى وصلت نتائج تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، لذا فإن التقييم ضروري للغاية في عالم الخدمات المصرفية. هذا البحث هو البحث النوعي مع الأساليب النوعية الوصفية. كان موضوع هذا البحث موظفًا واحدًا كان عضوًا في خدمة العملاء في شركة بنك شمال سومطرة فرع الشريعة ، وفرع بادانجسيديمبوان الشريعة و٤ عملاء يستخدمون هاتف سومطرة فرع المحمول. وكانت مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وكانت طرق جمع البيانات المستخدمة هي المقابلات والملاحظة والتوثيق. نتائج هذا البحث هي أن تنفيذ تطبيق الهاتف المحمول شمال سومطرة لا يمكن القول بأنه ناجح وفقًا لأهداف التطبيق التي حددها البنك، لذلك يجب إجراء تقييم لتحسين جودة التطبيق. مؤشرات التقييم المستخدمة هي الفعالية والسرعة والدقة. فعالية شمال سومطرة المتنقلة لا تزال غير فعالة وكفاءة. العديد من المعاملات والمعلومات المصرفية غير موجودة بعد أو لم تتقدم بعد بالشكل الأمثل على تطبيق الهاتف المحمول شمال سومطرة، مما يؤثر على فعالية استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للعملاء وموظفي البنك. إن كفاية ميزات الهاتف المحمول في شمال سومطرة مناسبة وكاملة وفقًا للهدف، ومع ذلك لا تزال هناك بعض الميزات التي غالبًا ما يتم إعاقتها عندما يستخدمها العملاء، مما قد يؤدي إلى خسارة وقت العميل وخسائر مالية. تتوافق دقة هاتف بنك شمال سومطرة فرع الشريعة مع هدف البنك المتمثل في ليس فقط تسهيل الأمور على العملاء ولكن أيضًا على موظفي البنك. سيستمر البنك في ترقية التطبيق وتحديث ميزات الهاتف المحمول في شمال سومطرة دائمًا بحيث يكون أفضل في المستقبل بناءً على المشكلات والتطورات الحالية في العصر الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التقييم، التنفيذ، شمال سومطرة المتنقلة

## KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah*, peneliti panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Rasulullah Muhammad *Shallallahu Alaihi Wassallam* sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: **“Evaluasi Implementasi Sistem Informasi M-Banking Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.



2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademik UIN SYAHADA Padangsidimpuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyanggah gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
4. Bapak Rizal Ma'ruf Amidy, M.M selaku pembimbing I dan Ibu Nur Mutiah, M.Si selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Instansi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan terima kasih atas telah memberikan izin untuk meneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak/ Ibu dosen beserta staff lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
8. Penghargaan teristimewa kepada cinta pertama dan sosok yang sangat menginspirasi peneliti yaitu Ayahanda Ali Saman Harahap tercinta. Terima kasih atas setiap tetes keringat yang telah tcurahkan dalam setiap langkah yang tiada hentinya memberikan motivasi, perhatian, kasih sayang, serta dukungan dari segi finansial sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi hingga akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dan Pintu surgaku sosok yang peneliti jadikan panutan yaitu Ibunda Maslawiyah Siregar tercinta. Terima kasih atas setiap semangat, ridho, perhatian, kasih sayang dan doa yang selalu terselip disetiap sholatnya demi keberhasilan peneliti dalam mengenyam pendidikan sampai menjadi sarjana.
9. Kepada adik tersayang saya, Raju Ansyah Harahap, Hadi Syahreza Harahap, Zahra Khalisa Harahap dan Khaila Rizki Sifa Bela Harahap. Terima kasih telah memberikan dukungan dan motivasi, serta siap meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik peneliti sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Pemilik NIM 2030400002 ananda Candra Mulia Pulungan, terima kasih telah menjadi rekan terbaik disaat suka maupun duka, senang maupun sedih, dan kecewa maupun bahagia. Terima kasih atas banyaknya kontribusi yang membantu peneliti dalam proses penyelesaian skripsi, senantiasa memberikan



semangat, dukungan, arahan, saran, dan motivasi yang selalu menguatkan satu sama lain.

11. Pemilik NIM 2020500179 ananda Sakinah Anfadhilah Tambunan, yaitu sahabat tersayang. Terima kasih atas setiap waktu yang diluangkan, memberikan dukungan, motivasi, semangat, doa, pendengar yang baik, serta menjadi rekan yang menemani peneliti dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas setiap waktu dan petualangan hebat yang kita lalui bersama selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah khususnya ruangan Perbankan Syariah-3, mahasiswa angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga selesai.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Desember, 2024  
Peneliti,

**Desi Fitriani Harahap**  
**NIM. 2040100080**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

### A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kh dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	e (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Haw
ء	Hamza	.. ’ ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	A dan i
	fathah dan wau	Au	A dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif atau ya</i>	-	a dan garis di atas
	<i>kasrah dan ya</i>	-	i dan garis di bawah
	<i>dommah dan wau</i>	-	u dan garis di atas



### C. *Ta Marbuta*

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta marbutah* hidup yaitu *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### D. *Syaddah (Tsaydid)*

*Syaddah* atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. *Hamzah***

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	viii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Batasan Istilah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Evaluasi Implementasi.....	9
a. Pengertian Evaluasi Implentasi .....	9
b. Indikator Evaluasi Implentasi .....	10
2. Sistem Informasi .....	12
a. Pengertian Sistem Informasi.....	12
b. Perkembangan Teknologi Informasi .....	13
3. Mobile Banking .....	14
a. Pengertian Mobile Banking .....	14
b. Fitur Layanan Mobile Banking.....	16
c. Fungsi dan Manfaat Layanan Mobile Banking .....	16
d. Kemudahan Penggunaan .....	18
e. Standar Layanan Mobile Banking .....	18
4. SUMUT mobile .....	20
a. Pengertian SUMUT mobile .....	20
b. Syarat dan Ketentuan SUMUT mobile.....	20
c. Tata Cara Registrasi Mobile Banking Bank Sumut Melalui Aplikasi Sumut Mobile .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	23

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

<b>A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>B. Jenis Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>C. Subjek Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>D. Sumber Data.....</b>	<b>32</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>33</b>
<b>F. Teknik pengolahan dan Analisis Data .....</b>	<b>35</b>
<b>G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....</b>	<b>38</b>

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>40</b>
1. Gambaran Umum Perusahaan tentang Sejarah Singkat Dan Perkembangan Bank Sumut Syariah .....	40
2. Makna Logo PT Bank Sumut Syariah .....	43
3. Produk Bank Sumut Syariah.....	44
4. Struktur Organisasi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan....	48
<b>B. Deskripsi Data Penelitian.....</b>	<b>49</b>
1. Tingkat Efektifitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (SUMUT Mobile) Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.....	49
2. Tingkat Kecukupan penggunaan mobile banking SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.....	56
3. Ketepatan aplikasi <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan .....	59
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>65</b>
1. Tingkat Efektifitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (SUMUT Mobile) Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.....	65
2. Tingkat Kecukupan penggunaan mobile banking SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.....	66
3. Ketepatan aplikasi <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan .....	67
4. <b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>68</b>

### **BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>69</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>70</b>

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.I Jumlah Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank Sumut Periode 2021-2024.....	3
Tabel I.II Rating Dan Ulasan pengguna SUMUT Mobile Terhitung Dari Januari 2023 Sampai November 2024.....	5
Tabel II.I Penelitian Terdahulu.....	24



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar IV.1 Logo Bank Sumut Syariah.....	43
Gambar IV.2 Struktur Organisasi.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Pegawai dan Nasabah Bank Sumut Syariah
- Lampiran 2 Instrumen Wawancara Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga (Customer Service) dan Dokumentasi
- Lampiran 3 Instrumen Wawancara Ibu Sulastri (Nasabah Pengguna SUMUT mobile) dan Dokumentasi
- Lampiran 4 Instrumen Wawancara Ibu Khoirunnisa Pardede (Nasabah Pengguna SUMUT mobile)
- Lampiran 5 Instrumen Wawancara Ibu Desi Fitriasisari Damanik (Nasabah Pengguna SUMUT mobile) dan Dokumentasi
- Lampiran 6 Instrumen Wawancara Ibu Nursaadah Sihombing (Nasabah Pengguna SUMUT mobile) dan Dokumentasi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Peraturan yang mengatur perbankan syariah di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-undang ini mengatur berbagai hal, salah satunya yaitu tata kelola. Keberhasilan bank sangat ditentukan kualitas kinerja teknologi sistem informasinya, yang terus berkembang luas dalam memenuhi kepentingan bisnis bank dan nasabahnya. Kemajuan teknologi proses otomatisasi yang terus berkembang seiring dengan perbankan nasional yang menjadi lembaga kepercayaan masyarakat dalam menjalankan fungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*).<sup>1</sup> Keputusan beberapa bank untuk menerapkan layanan *m-banking* merupakan tindakan yang sangat berani, mengingat perlindungan hukum yang mendasari transaksi elektronik aplikasi *m-banking* belum diatur oleh pemerintah, setelah berjalan kurang lebih sembilan tahun hingga akhirnya pemerintah mengeluarkan perlindungan hukum yang terkait dengan transaksi elektronik melalui aplikasi *m-banking* dengan dikeluarkannya Undang-Undang (UU) No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Reni dan Julianto, Implementasi E-Banking Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Industri Perbankan Syariah, dalam jurnal *Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah*, volume 5, No. 01, 1 June 2023, hlm. 64.

<sup>2</sup> M Yusuf S Barusman, Pemamfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct-Performance Paradigm Di Indonesia, dalam *jurnal manajemen dan bisnis*, volume 1, No. 1, 1 oktober 2020, hlm. 2.

Peraturan OJK nomor 21 tahun 2023 tentang layanan digital oleh Bank Umum Bab 1 ketentuan umum pasal 4 menjelaskan bahwa teknologi informasi yang selanjutnya disingkat TI adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi terkait Bank. Layanan Digital merupakan produk Bank dalam bentuk layanan yang diberikan oleh Bank dengan pemanfaatan TI melalui media elektronik untuk memberikan akses bagi nasabah atau calon nasabah terkait produk Bank maupun produk atau layanan dari mitra Bank, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan/atau calon nasabah.<sup>3</sup> Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif. Diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *Mobile Banking*.<sup>4</sup> Oleh karena itu, bank syariah harus mampu dalam meningkatkan kemampuan dan layanan bisnis mereka di samping sistem perbankan konvensional.

Perbankan syariah di Indonesia harus meningkatkan persaingan bisnis. Keberhasilan perusahaan dan organisasi semakin bergantung pada penggunaan teknologi informasi. Praktik bisnis industri perbankan syariah telah berubah sebagai akibat dari kemajuan pesat dalam komunikasi, media,

---

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan, nomor 21 tahun 2023 tentang Layanan Digital Bank Umum, hlm. 02.

<sup>4</sup> Reni dan Julianto, Implementasi E-Banking Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Industry Perbankan Syariah, dalam *jurnal perbankan syariah dan ekonomi syariah*, Volume 2, No. 1, Mei 2023, hlm. 65.

dan teknologi informasi serta perkembangan ekstensif infrastruktur informasi global.<sup>5</sup>

Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang disediakan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan melaui ponsel dan smartphone melaui aplikasi yang disediakan bank dan telah diunduh oleh nasabah. Fasilitas ini bisa dinikmati nasabah dengan adanya dukungan ponsel dan jaringan internet yang tersedia melalui SIM card dan USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) sehingga bisa bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah.<sup>6</sup> Begitu juga dengan Bank Sumut sebagai Bank daerah yang akan terus melakukan transformasi digital melalui layanan *mobile banking* SUMUT mobile. Berikut jumlah nasabah pengguna SUMUT mobile periode 2021 sampai 2023.<sup>7</sup>

**Tabel I.I Jumlah Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank Sumut Periode 2021-2023**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2021	1.043
2	2022	318,4
3	2023	318.433

Peneliti telah melakukan wawancara denga nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada hari Jumat 8 Desember 2023 dengan

---

<sup>5</sup> Fitri Annisa Purba dan Muhammad Khairul Amri, Studi Literatur Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah, dalam *Jurnal akuntansi, manajemen, dan teknologi*, volume 3, No 1, februari 2023, hlm. 83.

<sup>6</sup> Nur Ainun Ningsih dan Muhammad Irwan Padli. Penerapan BSI Mobile pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah, dalam *jurnal Sei. Teeh*, Volume 2, nomor. 1, 2023, hlm. 91.

<sup>7</sup> Alfian Asmaaysi, Perkembangan Pengguna Sumut Mobile, IPO BANK SUMUT (BSMT) Perkuat Teknologi, <https://m.bisnis.com/amp/read/2023>, ( diakses tanggal 26 Maret 2024 pukul 09.45 WIB ).



Muhammad Faisal, mengatakan masih sering terjadi kendala ketika ingin melakukan transfer, pembayaran maupun pengisian pulsa, dikarenakan kurang nya fitur di dalam aplikasi SUMUT mobile seperti *QR Pay* dan penarikan tunai tanpa kartu maupun indomaret.<sup>8</sup>

Wawancara selanjutnya dengan nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan pada Jumat 8 Maret 2024 dengan Lailan Febrina, mengatakan penggunaan teknologi informasi yaitu SUMUT mobile semakin lama semakin buruk dan mengecewakan, dikarenakan sekarang sering terkendala tidak bisa menggunakan mode data dan harus mode SMS, dan setiap menggunakan mode SMS selalu ada permintaan *update* aplikasi akibatnya pulsa habis dan transaksi gagal. Kemudian untuk fitur cek saldo sering muncul pemberitahuan *maintenance* yang bisa sampai berhari-hari.<sup>9</sup>

Wawancara di atas juga sejalan dengan data dari rating dan ulasan pengguna SUMUT mobile pada *play store*, berikut beberapa ulasan nasabah pengguna SUMUT Mobile yang memberikan rating bintang satu pada *play store*, ulasan pertama dari Bapak Bryan Pry, beliau merasa kecewa terhadap app SUMUT mobile ketika top up pulsa loading sangat lama dan muncul pemberitahuan transaksi gagal akan tetapi saldo sudah berkurang dan hal ini sudah 3 kali terjadi. Ulasan kedua dari Ibu Eka Martha, beliau menegaskan bahwa app SUMUT mobile ini harus segera diperbaiki, app SUMUT mobile ini semakin lama semakin banyak kendala, tidak bisa menggunakan mode data

---

<sup>8</sup> Muhammad Faisal, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara (Sihitang, 08 Desember 2023, pukul 15:30 WIB)

<sup>9</sup> Lailan Febrina, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara (Parsalakan, 08 Maret 2023, pukul 16:30 WIB)

kemudian ketika menggunakan mode SMS hanya pulsa yang berkurang akan tetapi transaksi tetap gagal dan aplikasi harus apskate. Ulasan ketiga dari Bapak David Pakpahan, mengemukakan bahwa ketika mengirim uang dari Bank Sumut ke Bank BNI melalui SUMUT mobile transaksi nya sukses pada aplikasi akan tetapi pada rekening tujuan belum ada transaksi masuk dan ketika konfirmasi ke kantor cabang harus menunggu 2x24 jam, hal ini sangat merugikan nasabah. Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masih banyak keluhan dan hambatan yang di alami oleh nasabah pengguna SUMUT mobile, hal ini dibuktikan dengan data tabel rating bintang satu berjumlah 286 dengan ulasan berupa kritik maupun saran untuk aplikasi SUMUT mobile, yang hampir setara dengan pemberi rating bintang 5 yaitu sebanyak 387 yang juga memberikan kritik untuk terus melakukan *upgrade* aplikasi.<sup>10</sup>

**Tabel I.II Rating Dan Ulasan Pengguna SUMUT Mobile Terhitung Dari Januari 2023 Sampai November 2024.**

No	Rating	Jumlah Ulasan
1	Bintang 5	387
2	Bintang 4	56
3	Bintang 3	69
4	Bintang 4	59
5	Bintang 1	286

Sumber: Rating Dan Ulasan, Aplikasi SUMUT mobile pada playstore

---

<sup>10</sup> Rating Dan Ulasan, Aplikasi SUMUT mobile pada playstore, pada <https://play.google.com/store/>, (Padangsidmpuan, Jumat 22 November 2024).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dan fenomena yang peneliti temui sebelumnya, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang implementasi e-banking di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk bisa dilakukan evaluasi sesuai dengan prosedur penggunaan yang sesuai dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dengan itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi dengan judul **“Evaluasi Implementasi Sistem Informasi M-Banking Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”**

#### **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti, agar hasilnya lebih akurat serta pembahasannya lebih spesifik dan mendalam. Maka peneliti membatasi penelitian ini hanya membahas mengenai evaluasi implementasi penggunaan *mobile banking* yaitu penggunaan SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

#### **C. Batasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjelasan judul ini sebagai berikut:

1. Evaluasi implementasi adalah untuk melihat apakah proses pelaksanaan suatu kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis dan sesuai pelaksanaan yang telah ditentukan.

2. Teknologi informasi *m-banking* syariah merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik salah satunya melalui SUMUT mobile pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.<sup>11</sup>

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah di atas maka Peneliti merumuskan masalah di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Efektivitas penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
2. Bagaimana tingkat kecukupan penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan ?
3. Bagaimana ketepatan penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
2. Untuk mengetahui tingkat kecukupan penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

---

<sup>11</sup> Nelson, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hlm. 5.

3. Untuk mengetahui ketepatan penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

## **F. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan di bidang perbankan syariah, terutama yang berkaitan dengan implementasi *e-banking* syariah pada sistem informasi perbankan syariah pada saat ini. Selain itu, berguna juga sebagai tambahan wawasan peneliti lain yang akan mengkaji lebih dalam mengenai implementasi *e-banking* khusus nya SUMUT mobile.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Sebagai sarana menambah pengetahuan dan wawasan tentang implementasi *e-banking* syariah pada sistem informasi perbankan syariah dan sebagai salah satu syarat mencapai gelar S.E.

#### **b. Bagi perbankan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan catatan untuk mengoreksi dan mengembangkan implemtasi *e-banking*.

#### **c. Bagi akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak kampus dan sebagai referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Evaluasi Implementasi**

###### **a. Pengertian Evaluasi Implementasi**

Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.<sup>1</sup> Implementasi yaitu pelaksanaan /penerapan. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang). Implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan.<sup>2</sup> Implementasi merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.<sup>3</sup> Implementasi juga merupakan aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu system,

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi>, Diakses tgl 24 september 2023, pukul 11: 45, sihitang.

<sup>2</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi>, Diakses tgl 25 september 2023, pukul 16:00, sihitang.

<sup>3</sup> Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, (Jakarta: 2019). Hlm.39.

implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi sesuatu yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>4</sup>

Secara khusus evaluasi implementasi adalah untuk melihat apakah proses pelaksanaan suatu kebijakan ataupun prosedur telah dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis atau pelaksanaan yang telah ditentukan.

#### **b. Indikator Evaluasi Implementasi**

Indikator atau kriteria evaluasi implementasi antara lain :

- a) Efektifitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai
- b) Kecukupan, sejauh mana hasil yang diperoleh dapat memecahkan masalah
- c) Ketepatan, yaitu apakah pencapaian hasil dapat bermamfaat<sup>5</sup>

Efektivitas diartikan sebagai suatu alternatif tindakan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari dilaksanakannya suatu tindakan, berkenaan aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari unit produk atau layanan. Efektivitas penggunaan mobile banking dapat dilihat dari efisiensi, pemahaman nasabah, ketepatan sasaran, dan ketepatan waktu. Dalam pelaksanaan efektifitas diukur dari keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan pada kebijakan yang telah ditentukan.

---

<sup>4</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta:2020), hlm.70

<sup>5</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta:2020), hlm.70.

Kecukupan dapat dikatakan sebagai tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.<sup>6</sup>

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kelayakan (*Appropriateness*) adalah kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut. Misalnya dampak lain yang tidak mampu diprediksi sebelumnya baik dampak tak terduga secara positif maupun negatif atau dimungkinkan alternatif lain yang dirasakan lebih baik dari suatu pelaksanaan kebijakan sehingga kebijakan bisa lebih dapat bergerak

---

<sup>6</sup> Agustinus Lejiu, dkk, Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi Di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi Pada Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu), dalam *Jurnal Administrative Reform*, Vol.2 No.4, Desember 2018, hlm. 518.

secara lebih dinamis.<sup>7</sup> Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi juga mengarah pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Tujuan evaluasi implementasi, evaluasi implementasi dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari implementasi memang realistis dengan pelaksanaan implementasi. Kecendrungan (*disposition*) para pelaksana, sikap penerimaan atau penolakan dari pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya implementasi. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.<sup>8</sup>

## **2. Sistem Informasi**

### **a. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah sistem yang menggabungkan aktivitas manusia dan teknologi untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang relevan bagi sebuah

---

<sup>7</sup> Agustinus Lejiu, dkk, Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi Di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi Pada Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu), dalam *Jurnal Administrative Reform*, Vol.2 No.4, Desember 2018, hlm. 519.

<sup>8</sup> Nelson, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), hlm. 15.

organisasi. Sistem informasi dapat dianggap sebagai bahasa semi formal yang mendukung manusia dalam mengambil keputusan atau tindakan dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama pada computer atau penyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk katakata bilangan dan gambar. Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) melainkan juga untuk mengirimkan informasi, teknologi informasi merupakan cangkupan dari sistem informasi itu sendiri. Teknologi informasi mencakup perangkat keras (*Hardware*) dan perangkat lunak (*Software*) yang dapat mewujudkan sebuah computer atau perangkat lainnya yang dapat digunakan dalam operasional.<sup>9</sup>

#### **b. Perkembangan Sistem Informasi**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan Teknologi sistem informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini.<sup>10</sup> Perbankan menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, dengan adanya fitur

---

<sup>9</sup> Sutarman, Pengantar Teknologi Informasi (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 103.

<sup>10</sup> Samsul Rizal, Perbankan Komputer (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 25.



layanan dari kemajuan teknologi informasi menjadikan nasabah lebih mudah melakukan transaksi, yang sebelumnya melakukan transaksi harus dengan bertemu secara langsung dengan nasabah atau pihak bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan fitur yang disediakan oleh pihak bank yang salah satunya adalah *Mobile banking*.<sup>11</sup>

### 3. *Mobile Banking*

#### a. Pengertian *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan ini dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identify Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau aplikasi yang dapat diunduh dan di instal oleh nasabah.<sup>12</sup>

*Mobile banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan dengan menggunakan ponsel atau smartphone. Layanan *m-banking* dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu mengedepankan mobilitas. Dimana dengan kehadiran *m-banking* nasabah merasakan kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya.<sup>13</sup> Dapat dijelaskan juga bahwa kemudahan penggunaan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan

---

<sup>11</sup> Yakub, Pengantar Sistem Informasi (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), hlm. 34.

<sup>12</sup> Dadang Husen Sobana, *system Informasi manajemen perbankan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), hlm.165.

<sup>13</sup> NI Luh Wiwik Sri Rahayu Ginanta dan Dkk, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm.133.

oleh setiap nasabah sebelum digunakan. Berikut ini indikator dari kemudahan penggunaan, yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan, yaitu mudah untuk dipelajari, dapat mengatur pekerjaan, Jelas dan mudah dimengerti, mudah menyesuaikan.<sup>14</sup>

Berdasarkan dengan firman Allah SWT yang terdapat dalam QS Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu sebagai berikut:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.<sup>15</sup>

Penjelasan ayat di atas terkait dengan layanan mobile banking, yaitu adanya mobile banking memberikan kemudahan tersendiri kepada setiap nasabah, dimana sebelum adanya layanan mobile banking nasabah harus bertransaksi melalui *teller* maupun ATM. Akan tetapi setelah adanya layanan *mobile banking* tersebut nasabah memperoleh kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun.<sup>16</sup>

Nasabah bank yang menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* tidak dikenakan pulsa HP tetapi cukup menggunakan data internet saja. Aplikasi berbasis mobile banking memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa,

---

<sup>14</sup> Muhammad Suryanto, E-commerce Perusahaan Top Dunia, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 35.

<sup>15</sup> QS Al-Insyirah ayat 5-6

<sup>16</sup> Tirta Sagara. *Literasi Keuangan*, ( Jakarta: OJK, 2018) ,Hlm. 80.

dan lain-lain.<sup>17</sup> Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.<sup>18</sup>

#### **b. Fitur Layanan *Mobile Banking***

Fitur layanan *internet banking* yang terdapat pada *mobile banking* :

- a) Info rekening (informasi saldo dan mutasi rekening)
- b) Transfer dana (transfer dana antar rekening, tranfr dana antar bank anggota ATM bersama, transfer dana antar bank anggota ATM Prima, SKN, *Kliring*, serta daftar transfer terjadwal dan brulang.
- c) Pmbayaran tagihan (taggihan Telkom gruf, PLN, PAM, PDAM, tagihan ponsel.
- d) Pembayaran tagihan pesawat
- e) Zakat, infaq, dan sedekah
- f) Isi ulang pulsa<sup>19</sup>

#### **c. Fungsi dan Manfaat Layanan Mobile Banking**

Adapun fungsi dari layanan mobile banking, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>17</sup> Nofinawati, dkk, Determinant Of Faculty Of Islamic Economics And Business Uin Syahada Padangsimpuan In Transactions Using Ziswaf Sharing Application On Mobile Banking Bsi, dalam jurnal JIFTECH : *Journal Of Islamic Financial Technology*, Vol. 1 (2), Desember 2022, hlm.16.

<sup>18</sup> Hanif Astika Kurniawati dan Dkk, Analisis Minat Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Di Modifikasi, *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi* Vol 4 (2017): hlm. 24.

<sup>19</sup> Muhammad Suryanto, *E-commerce Perusahaan Top Dunia*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 35.

- a) Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi.
- b) Untuk melakukan pembayaran transaksi dari orang ke orang.
- c) Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat.
- d) Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah itu sendiri.
- e) Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.
- f) Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, TV kabel, dan layanan lainnya.<sup>20</sup>

Dengan menggunakan layanan mobile banking segala macam transaksi bisa teratasi secara mudah dan cepat. Manfaat menggunakan *mobile banking* yaitu sebagai berikut:

- a) Bisa diakses dimana pun, bahkan daerah pelosok.
- b) Menghemat waktu karena bisa melakukan berbagai macam pembayaran tagihan kapan saja.
- c) Tampilan yang terdapat pada layanan mobile banking sangat simpel dan penggunaannya sangat mudah.
- d) Bisa cek saldo, cek mutasi rekening tabungan, cek suku bunga dan lain sebagainya.
- e) Mengurangi risiko penipuan karena setiap transaksi yang dilakukan mendapat konfirmasi.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Eva Rianty Lubis, Panduan Cepat Dan Mudah Belajar Internet Marketing (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2018), hlm. 102.

#### **d. Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerjaannya maka dia akan menggunakan teknologi tersebut.<sup>22</sup> Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan, justru akan mempermudah pekerjaan. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan lebih mempermudah pekerjaan dibandingkan dengan bekerja secara manual.<sup>23</sup>

Kemudahan penggunaan layanan mobile banking memiliki makna bahwa layanan mobile banking dari pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan layanan m-banking serta nasabah akan merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk menggunakan layanan mobile banking tersebut.

#### **e. Standar Layanan *Mobile Banking***

Bank penyelenggara layanan perbankan elektronik atau layanan perbankan digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan

---

<sup>21</sup> Himani Sharma, "Bankers", dalam jurnal of Bank Management, volume. 10, No. 4, 2019, hlm. 139.

<sup>22</sup> Delima Sari Lubis, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan), *At-Tijarah Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* Vol. 3, No. 1 (Juni 2017): hlm. 40.

<sup>23</sup> Sarmiana Batubara, dkk, Determinants Of Millennial Generations Interest In Using Mobile Banking, dalam *Jurnal ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 9, No. 2, 2021, hlm 169.



mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Bank penyelenggara layanan perbankan elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Bank penyelenggara layanan perbankan digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.<sup>24</sup>

Pengamanan data transaksi maupun data nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam internet banking. Keselamatan dan keamanan data-data transaksi dari segala gangguan sadapan maupun pencurian dari pihak manapun harus dilindungi. Begitu halnya dengan data dan informasi nasabah bank pemakai jasa *mobile banking* juga harus mendapatkan perlindungan. Perlindungan data transaksi dan nasabah tersebut akan lebih kuat dan mempunyai kekuatan hukum yang pasti apabila diatur dalam bentuk undang-undang atau peraturan. Sanksi hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan dalam internet banking khususnya *mobile banking* perlu diatur secara tegas. Pelanggaran yang dilakukan oleh nasabah, hacker, pegawai bank itu sendiri ataupun pihak ketiga yang menyangkut *mobile banking* harus diperjelas sanksinya. Apabila sarana perangkat hukum yang ada sekarang belum ada,

---

<sup>24</sup>Otoritas Jasa Keuangan, nomor 21 tahun 2023 tentang Layanan Digital Bank Umum, hlm. 40-41.

kemungkinan penerapan analogi atau penafsiran daripada ketentuan yang sudah ada harus dilakukan apabila dipandang perlu.

#### **4. SUMUT mobile**

##### **a. Pengertian SUMUT mobile**

Sumut mobile adalah aplikasi mobile banking milik Bank Sumut (syariah dan konvensional) yang menggunakan koneksi USSD, SMS, dan Data. Layanan ini masih tergolong baru di Bank Sumut Syariah, layanan ini dulunya dimulai dengan sms banking, kemudian mengalami perkembangan menjadi new sms banking yaitu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui telepon seluler dan menggunakan media sms. Selanjutnya berkembang menjadi aplikasi mobile banking yang bernama Sumut Mobile yang dapat diunduh melalui app store ataupun playstore yang dikomersialkan pada tahun 2019.<sup>25</sup>

##### **b. Syarat dan Ketentuan SUMUT mobile**

Nasabah yang ingin menggunakan aplikasi SUMUT mobile harus mengetahui dan mengikuti syarat dan ketentuan dari aplikasi SUMUT mobile, yaitu:

- a) Nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi umum untuk menu sumut mobile yang dapat diperoleh di cabang.
- b) Menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, Paspor) dan bukti kepemilikan rekening.

---

<sup>25</sup> Data diperoleh dari Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, 10 Juni 2024.

- c) Untuk rekening gabungan (*joint* “QQ” atau “OR”) 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.
- d) Nasabah harus memiliki SIM card dari operator GSM yang telah bekerja sama dengan bank.
- e) Apabila nasabah telah memenuhi syarat maka sebagai tanda persetujuannya, bank akan memberikan PIN Sumut mobile yang dikirim langsung ke ponsel nasabah pengguna melalui sms.
- f) Dengan dilaksanakannya pendaftaran layanan sumut mobile oleh nasabah melalui cabang, maka nasabah menyatakan tunduk pada syarat dan ketentuan layanan sumut mobile yang berlaku.

## **5. Tata Cara Registrasi Mobile Banking Bank Sumut Melalui Aplikasi Sumut Mobile**

Tata cara registrasi yang harus dilakukan nasabah ketika akan mendaftar aplikasi SUMUT mobile, yaitu:

- a) Registrasi hanya dapat dilakukan oleh nasabah aktif Bank Sumut yang memiliki rekening tabungan dan kartu ATM Bank Sumut.
- b) Nasabah melakukandownload aplikasi Sumut Mobile melalui aplikasi appstore (*ios*) dan *playstore* (*android*) dengan mengetik sumut mobile pada kolom cari/search lalu kemudian klik tombol instal.

- c) Untuk menjalankan aplikasi, klik ikon Sumut Mobile yang selanjutnya akan menampilkan layar tampilan awal aplikasi, selanjutnya tekan tombol selamat datang untuk menuju pada menu login aplikasi.
- d) Setelah aplikasi terbuka, selanjutnya nasabah dapat mengklik tombol registrasi untuk melakukan pendaftaran mobile banking Bank Sumut.
- e) Selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan pengisian Nomor kartu ATM, Rekening Asal dan Nomor *Handphone*, sebelum dilakukan penginputan pastikan nomor *Handphone* yang akan digunakan untuk penggunaan Mobile Banking Bank Sumut telah terdaftar di sistem Bank Sumut.
- f) Pastikan data yang di input telah sesuai dan benar, selanjutnya klik tombol kirim untuk meneruskan data ke sistem Bank Sumut. Data yang di input oleh nasabah akan dikirimkan melalui SMS dengan format yang telah di encrypt.
- g) Pengiriman SMS ini bertujuan untuk melakukan verifikasi atas nomor *Handphone* nasabah dan untuk pengiriman SMS ini maka nasabah akan dikenakan biaya sebesar tarif SMS yang berlaku pada masing-masing provider kartu seluler (kartu yang dapat digunakan adalah Telkomsel, XL dan Indosat).
- h) Jika nomor *Handphone* yang dilakukan untuk melakukan registrasi sesuai dengan data pada sistem Bank Sumut maka nasabah akan

mendapatkan pemberitahuan konfirmasi registrasi berhasil yang dikirim oleh Bank Sumut ke nomor Handphone nasabah melalui sms.

- i) Jika nomor Handphone yang digunakan tidak sesuai dengan nomor Handphone yang tercatat pada sistem Bank Sumut maka nasabah akan mendapatkan pesan bahwa nomor Handphone tidak sesuai dan nasabah dapat melakukan update data melalui unit kantor Bank Sumut agar dapat menggunakan layanan mobile banking Bank Sumut.
- j) Bagi Nasabah yang berhasil melakukan registrasi maka nasabah wajib melakukan aktivasi dengan menggantikan PIN yang dikirimkan melalui SMS dengan PIN yang Baru.
- k) Untuk dapat menggunakan layanan Sumut Mobile maka nasabah diwajibkan untuk melakukan aktivasi layanan melalui mesin ATM Bank Sumut dengan menggantikan PIN yang lama ke nomor PIN yang baru.
- l) Jika Aktivasi melalui ATM sudah berhasil maka layanan mobile banking telah aktif dan dapat digunakan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Untuk menguatkan penelitian yang diteliti, peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dan dianggap saling berhubungan dengan penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Reni dan Julianto ( <i>Jurnal perbankan syariah dan ekonomisyariah</i> , volume. 5, No. 1, 2023) <sup>26</sup>	Implementasi <i>E-Banking</i> Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Industry Perbankan Syariah	Pelayanan dan manfaat sistem informasi perbankan sangat diperlukan daerah saat ini di mana persaingan antar bank sebagai ketat dalam penggunaan sistem informasi untuk menarik minat dan keinginan nasabah menggunakan teknologi informasi. Memfasilitasi segala proses transaksi yang mengandalkan sistem informasi perbankan merupakan faktor utama dalam menjalankan jenis perbankan khususnya perbankan syariah.
2.	Tira Syahira ( <i>jurnal ilmu computer,eonomi, dan manajemen</i> , volume.2, nomor.2, tahun 2022) <sup>27</sup>	Analisis Implementasi E-Banking Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah di Indonesia	Sistem keamanan data merupakan faktor yang sangat penting di bidang perbankan mengingat fungsinya sebagai lembaga kepercayaan yang sebagian besar dana yang dikelolanya dimiliki masyarakat. Software komputer perbankan harus dapat mencegah pengaksesan data keuangan nasabah atau penyalahgunaan data keuangan oleh pemakai yang tidak bertanggung jawab. Secara teknis, hal tersebut umumnya diterjemahkan dalam bentuk penggunaan User Id dan <i>password</i> , fasilitas <i>back-up</i> data, atau penggunaan sandi-sandi data bank yang

<sup>26</sup> Reni dan Julianto , “Implementasi E-Banking Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Industry Perbankan Syariah,” dalam *Jurnal perbankan syariah dan ekonomisyariah*, volume. 5, nomor. 1, 2023, hlm.23.

<sup>27</sup> Tira Syahira, "Analisis Implementasi E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi,” Dalam *jurnal ilmu computer,eonomi, dan manajemen*, volume 2, No. 2, tahun 2022, hlm. 3978.

			digunakan pada sistem aplikasi.
3.	Ayu Made Krisna Dewi, dkk, ( <i>Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer</i> , Volume. 6, No. 10, Oktober, 2022) <sup>28</sup>	Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking BCA dengan menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus: BCA Kota Singaraja)	PT Bank Central Asia Tbk meluncurkan aplikasi BCA Mobile dalam upaya memaksimalkan pemanfaatan teknologi guna menjawab kebutuhan dan keinginan nasabah serta agar dapat bersaing di era digital. Pada penggunaannya, nasabah merasa sulit menemukan riwayat transaksi, sulitnya proses transfer ke bank lain, sulit menemukan informasi saldo, serta tampilan aplikasi yang kurang up-to-date. Jika ditinjau dari grade scales, BCA mobile masuk ke dalam kategori 'C' dengan rating 'Good'.
4.	Elvina Wahyuningsih dan Sudarmawan ( <i>Jurnal Informa : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat</i> , Volume. 7 No. 1 Juni 2021) <sup>29</sup>	Evaluasi Penerimaan Mobile Aplikasi Mandiri Online Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Metode UTAUT II (Studi Kasus: Bank Mandiri Cabang Solo)	perkembangan teknologi informasi dan memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi, diantaranya dengan fitur ATM, SMS banking, internet banking, phone banking dan mobile banking. Evaluasi sistem informasi merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi.
5.	Widuri (Skripsi, Prigram Studi	Evaluasi Implementasi Teknologi	variabel pengembangan teknologi finansial, produk, uang eletronik, ATM,

<sup>28</sup> Ayu Made Krisna Dewi, dkk, Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking BCA dengan menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus: BCA Kota Singaraja), Dalam *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Volume. 6, No. 10, Oktober, 2022, hlm. 4611.

<sup>29</sup> Wahyuningsih, dan Sudarmawan, "Evaluasi Penerimaan Mobile Aplikasi Mandiri Online Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Metode UTAUT II (Studi Kasus : Bank Mandiri Cabang Solo)," Dalam *Jurnal Informa: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Volume. 7 No. 1 Juni 2021), hlm. 8.

	Ekonomi Pembangunan Universitas Andalas, Padang, 2020) <sup>30</sup>	Informasi Pada Lembaga Keuangan Perbankan Di Kota Padang	internet banking, mobile banking, video banking, phone banking, SMS banking, digitalisasi proses, dan digital marketing. Adapun hampir seluruh responden sudah menerapkan teknologi finansial di Kota Padang. Berdasarkan hasil olah data ditemukan hasil bahwa evaluasi lembaga keuangan perbankan dalam pengembangan teknologi finansial di Kota Padang dipengaruhi oleh produk teknologi finansial, digitalisasi proses, serta digital marketing
6.	Abdul Hafidh (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2019) <sup>31</sup>	Implementasi Teknologi Electronic Banking Pada Pt. Bni Syariah Cabang Lhokseumawe	Dalam pengelolaan produk layanan Electronic Banking, PT. BNI Syariah Cabang Lhokseumawe mengimplementasikan tiga manajemen yaitu, manajemen risiko dalam penyelenggaraan kegiatan, manajemen pengendalian pengamanan dan manajemen risiko hukum serta risiko reputasi Electronic Banking. Keberhasilan penerapan risiko ini sangat baik, dapat dilihat dari kepercayaan nasabah atas penanganan aduan yang cepat dan adil serta jumlah pengguna yang terus meningkat secara signifikan.

<sup>30</sup> Widuri, Evaluasi Implementasi Teknologi Informasi Pada Lembaga Keuangan Perbankan Di Kota Padang, *Skripsi*, (Padang: Andalas, 2020), hlm. 7.

<sup>31</sup> Abdul Hafidh, Implementasi Teknologi Electronic Banking Pada Pt. BNI Syariah Cabang Lhoksesumawe, *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019) hlm. 48.



7.	Muhammad Santosa Mulyo Diningrat dan Hendri(zsssss xa <i>Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta</i> , Volume. 5, Nomor 4, 2019) <sup>32</sup>	Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT(Studi Kasus:BNI Cabang UGM)	Mobile banking merupakan inovasi dengan memberikan kemudahan kepada nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi dan mengurangi antrian dalam bertransaksi. Evaluasi sistem informasi merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Tujuan utama evaluasi penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI terhadap minat Nasabah menggunakan UTAUT yaitu untuk menguji adanya pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating condition terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking.
8.	Muhammad Dhandy Riyandra, (Thesis, Akuntansi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2018) <sup>33</sup>	Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Dalam Penerapan Layanan Elektronik Banking Di Pt. Bank X (Persero) Tbk	Keamanan dan risiko kegagalan sistem akibat semakin kompleksnya teknologi yang digunakan dalam penerapannya. Pengendalian sistem informasi yang baik diperlukan untuk meminimalkan risiko. Dari hasil analisis secara keseluruhan dapat diketahui bahwa pengendalian sistem informasi dalam implementasi layanan internet banking di PT.

<sup>32</sup> Muhammad Santosa Mulyo Diningrat dan Hendri, " Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT(Studi Kasus:BNI Cabang UGM)", Dalam *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta*, Volume. 5, Nomor 4, 2019, hlm. 9.

<sup>33</sup> Muhammad Dhandy Riyandra, Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Dalam Penerapan Layanan Elektronik Banking Di Pt. Bank X (Persero) Tbk, Thesis, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2018), hlm. 56.

			Bank X (Persero) Tbk sebagian besar sudah berada pada level optimal. Terdapat beberapa aktivitas pengendalian pada tingkat yang terkelola dan terukur, dan harus dioptimalkan.
--	--	--	--

Persamaan dan perbedaan kajian penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Persamaan peneliti dengan peneliti yang dilakukan oleh Reni dan Julianto, yang berjudul “Implementasi *E-Banking* Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Industry Perbankan Syariah”, yaitu sama-sama membahas implementasi *e-banking* syariah.
2. Ari Tira Syahira yang berjudul ”Analisis Implementasi *E-Banking* Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah di Indonesia”, yaitu sama-sama membahas implementasi *e-banking* syariah sedangkan perbedaannya yaitu penelitian saudara Tira Syahira membahas Sistem Informasi Perbankan Syariah di Indonesia sedangkan dalam penelitian ini penulis hanya membahas Sistem Informasi Perbankan Syariah di bank sumut syariah padangsidempuan.
3. Persamaan peneliti dengan peneliti yang dilakukan oleh Ayu Made Krisna Dewi, dkk yang berjudul “Evaluasi *Usability* Aplikasi *Mobile Banking* BCA dengan menggunakan *Usability Testing* dan *System Usability Scale*(Studi Kasus: BCA Kota Singaraja)”, sama-sama membahas aplikasi *mobile banking*.

4. Persamaan peneliti dengan peneliti yang dilakukan oleh Elvina Wahyuningsih dan Sudarman yang berjudul “Evaluasi Penerimaan Mobile Aplikasi Mandiri Online Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Metode UTAUT II (Studi Kasus: Bank Mandiri Cabang Solo)”, sama-sama membahas aplikasi *mobile banking* dari suatu bank, sedangkan perbedaannya peneliti Elvina Wahyuningsih dan Sudarman membahas Mandiri Online dan penelitian ini membahas SUMUT mobile.
5. Persamaan peneliti dengan peneliti yang dilakukan oleh Widuri yang berjudul “Evaluasi Implementasi Teknologi Informasi Pada Lembaga Keuangan Perbankan Di Kota Padang” yaitu sama-sama membahas mengenai evaluasi implementasi teknologi informasi perbankan.
6. Persamaan peneliti dengan peneliti yang dilakukan oleh Abdul Hafidh yang berjudul “Implementasi Teknologi *Electronic Banking* Pada Pt. BNI Syariah Cabang Lhokseumawe”, yaitu sama-sama membahas teknologi *e-banking* syariah pada perbankan syariah, sedangkan perbedaannya yaitu berada di lokasi Bank yang berbeda.
7. Persamaan peneliti dengan peneliti yang dilakukan oleh Muhammad Santosa Mulyo yang berjudul ” Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile Banking* BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT(Studi Kasus:BNI Cabang UGM)”, yaitu sama-sama akan membahas evaluasi terkait *mobile banking* sedangkan perbedaannya yaitu penelitian Muhammad Santosa Mulyo hanya membahas evaluasi penerimaan *mobile*

*banking* sedangkan dalam penelitian ini penulis membahas keseluruhan evaluasi implementasi dari *mobile banking*.

8. Persamaan peneliti dengan peneliti yang dilakukan oleh Muhammad Dhandy Riyandra, yang berjudul “Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Dalam Penerapan Layanan *Elektronik Banking* Di Pt. Bank X (Persero) Tbk”, yaitu sama-sama bertujuan mengevaluasi salah satu dari layanan *elektronik banking* yaitu *mobile banking* agar sesuai kualitas layanan yang telah ditentukan .

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, yang beralamat di jalan Merdeka No.12 Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai Oktober 2024.

##### **B. Jenis Penelittian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan mendalami fenomena atau gejala-gejala yang ada di lapangan. Dimana hasil penelitian berdasarkan hasil dari lapangan serta menganalisanya dengan logika ilmiah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dimana penelitian ini tidak mengadakan perhitungan. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang orang dan perilaku yang dapat diamati. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 6-7.

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, orang atau tempat untuk mendapatkan data terhadap variabel yang dipermasalahkan dalam suatu penelitian.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini subjek penelitian yaitu *costumer service* yang bekerja pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga dan 4 orang nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu, Ibu Sulastri, Ibu Nursaadah Sihombing, Ibu Desi Fitria Sari Damanik, dan Ibu Khoirunnisa Pardede.

### D. Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi. Dalam pengertian bisnis, data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.<sup>3</sup> Data merupakan serangkaian bukti-bukti maupun fakta-fakta ataupun suatu informasi yang jelas keberadaannya. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Dalam penelitian ini ada dua data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung terhadap objek penelitian dengan cara observasi (*observation*) dan wawancara (*interview*) kepada informan penelitian.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini, data primer

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 35.

<sup>3</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jogjakarta: Erlangga, 2017), hlm. 145.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 35.

yang digunakan oleh peneliti ialah berupa data verbal dari hasil wawancara dengan para informan yang kemudian peneliti olah dalam bentuk tulisan, dalam hal ini peneliti menggunakan data yang diperoleh dari observasi, wawancara kepada *costumer service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang kemudian disajikan dalam bentuk catatan lapangan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini disebut juga dengan data yang tersedia.<sup>5</sup> Data sekunder berupa jurnal, buku, laporan, dan dokumen sebagai data pelengkap dalam penelitian yang dilakukan. Data sekunder yang digunakan berupa Jurnal, buku yang berkaitan dengan penelitian, Peraturan Bank Indonesia, Fatwa DSN, OJK Undang-undang dan karya-karya lain yang dipublikasikan serta sesuai dengan batasan masalah dalam penelitian ini.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif berupa data wawancara, observasi dan dokumentasi. Namun perlu disadari bahwa data kualitatif sebenarnya bersifat subjektif.<sup>6</sup> Adapun ketiga teknik pengumpulan data ini akan dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 35.

<sup>6</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 193.

a. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam (*indepth interview*), yaitu suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara bertatap muka dengan informan atau orang yang diwawancarai. wawancara akan dilakukan dengan *costumer service* dan beberapa nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

b. Observasi

Sebenarnya observasi atau pengamatan dalam pengumpulan data hanya merupakan suplemen dari wawancara, sehingga ada sebagian peneliti yang berpandangan bahwa tak perlu melakukan observasi jika wawancara dirasa sudah memberikan hasil yang lengkap dan mempunyai nilai kebenaran yang dapat dipertanggung jawabkan. Namun demikian, peneliti dalam penelitian ini melaksanakan keduanya dalam rangka mendapatkan data seperti sejarah dalam bentuk catatan pribadi , struktur organisasi, dan kondisi yang ada di lapangan.

c. Dokumentasi

Penggunaan dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari non-manusia atau benda mati yang sudah ada, sehingga peneliti tinggal memanfaatkannya untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.<sup>7</sup> Dokumentasi yang dilakukan dengan menggunakan catatan yang ditulis atau yang di jawab secara

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 194



langsung oleh pihak bank dan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

#### **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu data-data yang diperoleh, dikumpulkan, dianalisa dan diinterpretasikan dan kemudian disimpulkan. Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisirkan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan.<sup>8</sup>

Analisis data adalah keseluruhan upaya sistematis yang dilakukan oleh peneliti dalam memahami data dan menemukan makna yang sistematis pula, rasional dan argumentatif, yang mampu menjawab setiap pertanyaan penelitian dengan baik dan jelas, baik pertanyaan kecil (*minor research*) maupun pertanyaan utama (*mayor research*). Sistematis artinya mengikuti pola, urutan atau aturan tertentu. Rasional dan argumentatif artinya didukung oleh data, fakta dan pustaka. Karena itulah analisis dalam penelitian pada hakikatnya adalah upaya mendialogkan antara data, teori dan penafsiran.

Teknik analisis data akan dipergunakan dalam penelitian kualitatif adalah model analisis data mengalir (*flow model*). Sejumlah data analisis terdapat dalam model ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Suryana, *Metodologo Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), Hlm. 89.

<sup>9</sup> Badawi dkk, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Cirebon: IAIN Bunga, 2010), Hlm 41.

#### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorissian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.

Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

#### b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif,

bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang *valid* dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

#### c. Menarik Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir

dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

### **G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Triangulasi Sumber**

Triangulasi Sumber menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>10</sup> Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari informan yang satu dengan informan yang lainnya. Contohnya hasil wawancara dari beberapa nasabah kembali di konfirmasi kepada karyawan bank, sehingga informasi yang diperoleh lengkap dan akurat.

#### **b. Triangulasi Metode**

Triangulasi metode yaitu untuk menganalisa data dan informasi dengan menggunakan minimal dua metode. Jika informasi atau data dari wawancara yang berhasil didapatkan perlu diuji kebenarannya dengan observasi. Contoh hasil wawancara dengan nasabah di bandingkan dengan

---

<sup>10</sup> Endang Widi Winani, *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 184

data yang sama yang dikumpulkan melalui observasi dan studi dokumentasi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan tentang Sejarah Singkat Dan Perkembangan Bank Sumut Syariah**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda Tk. I Sumatera Utara No. 5 Tahun 1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk. I dan Pemda Tk. II Sumatera Utara. Salah satunya yang merupakan Bank Umum Milik Daerah seperti Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) yang sekarang dikenal dengan Bank SUMUT, yang sigap dalam melihat peluang pasar Perbankan Syariah. Yang berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara Syariah, maka pada tanggal 4 November 2004 PT. Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah yaitu di Medan dan di Padangsidimpuan. Yang kemudian berkembang dengan dibukanya Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat dan 76 Unit Layanan Syariah.<sup>1</sup> Diseluruh Kantor Cabang dan Cabang Pembantu Konvensional PT. Bank SUMUT.

---

<sup>1</sup>[http: www.banksumut.com](http://www.banksumut.com) diakses pada 05 Agustus 2024 jam 14.24 WIB.

Kebijakan dan Gagasan untuk Membangun Unit Usaha Syariah dan minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mengembangkan layanan berbasis Syariah Bank SUMUT, sejak dikeluarkannya UU No. Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1987. Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah Bank Konvensional seperti Bank SUMUT juga berperan didalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah. Dimana pada awal perjalanannya kehadiran Bank Syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor Perbankan Syariah, namun Bank SUMUT ikut ambil risiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syariah Strategi yang dilakukan oleh PT. Bank SUMUT dalam rangka pengembangan Unit Usaha Syariah adalah:

a. Menetapkan Target Pasar

Pasar yang dijadikan sasaran adalah masyarakat yang usahanya masih mikro yang memiliki kesadaran untuk menggunakan jasa Perbankan dan memiliki kesadaran untuk menerapkan ajaran Islam dengan baik. Selain dari masyarakat, sumber daya juga akan digalang dari organisasi-organisasi dan yayasan Islam yang memiliki kegiatan Kemasyarakatan dengan perputaran dana yang relatif signifikan. Sebagai Bank milik Pemerintah Daerah, target penghimpunan dana juga dari para karyawan PEMDA yang memiliki pendapatan relatif mapan dan memiliki pengaruh yang signifikan di masyarakat.

b. Melakukan Sosialisasi dan Promosi

Jasa Perbankan Syariah merupakan produk yang relatif baru, upaya sosialisasi dan edukasi terhadap nasabah dan masyarakat harus terus diupayakan. Untuk mewujudkan upaya ini, PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan telah menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, organisasi-organisasi keagamaan, sosialisasi tentang produk-produk Perbankan Syariah ini juga menggunakan media komersial seperti media cetak, televisi, radio dan juga melalui brosur, spanduk, spanduk, baliho, serta aktif mengikuti pameran dengan membuka standar.

c. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Sistem Informasi

Teknologi Sistem Informasi dan Operasi di era sistem komputerisasi saat ini merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan. Oleh karena itu, PT. Bank SUMUT bekerja sama dengan pihak PT. College Inti Priatama sebagai vendor untuk mengembangkan teknologi informasi yang dapat mendokumentasikan seluruh proses layanan internal produk dan jasa Syariah dengan tingkat keamanan dan akurasi yang tinggi.

Visi dan Misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung Visi dan Misi PT. Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan :

- a. Visi unit usaha syariah yaitu meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan pelayanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip



syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

- b. Misinya adalah Meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih menguntungkan dikelola secara profesional. Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut lanjut mengembangkan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

## 2. Makna Logo Bank Sumut Syariah

**Gambar IV.1 Logo PT. Bank Sumut Cabang Syariah**



Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergy membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna orange sebagai simbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang di padu dengan warna Biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut.<sup>2</sup> Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement

---

<sup>2</sup> Reza Pratama, Mekanisme dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas yang Ditawarkan Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah, *Skripsi*, (Sumatera Utara : UINSU, 2019), hlm. 23- 24

Bank Sumut. Jenis huruf “palatino bold” sederhana dan mudah dibaca. Penulis Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna lebih mengedapankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

### 3. Produk Bank Sumut Syariah

Adapun produk PT. Bank Sumut Syariah adalah :

#### a. Dana

##### 1) Tabungan Smart iB

Merupakan Tabungan dengan prinsip Muḍārabah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional di *counter teller* atau melalui ATM.

##### 2) Tabungan Smart iB wadi’ah

Tabungan dengan prinsip wadi’ah yad ḍamānah (titipan dana) dan tidak ada imbal hasil yang dipersyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari Bank.

##### 3) Tabungan Smart iB Makbul

Produk tabungan khusus Bank Sumut UUS dengan prinsip wadi’ah yad ḍamānah yang khusus diperuntukkan untuk setoran haji dan merupakan untuk menunaikan haji. Produk ini terkoneksi secara online dengan aplikasi SISKOHAT untuk mendapatkan porsi dan pelunasan BPIH.

#### 4) Tabungan Simpel Ib

Tabungan yang diperuntukkan bagi siswa/pelajar yang diterbitkan secara nasional oleh Bank-Bank di Indonesia yang dikembangkan oleh otoritas jasa keuangan (OJK) dan komite pengembangan jasa keuangan syariah (KPJKS) dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan ini menggunakan prinsip Muḍārabah/bagi hasil yang dapat digunakan sebagai investasi yang menguntungkan dan dapat diambil kapan saja (*on call*).

#### 5) Giro wadi'ah

Produk penghimpunan dana dengan prinsip wadi'ah yad ḍamānah/titipan yang dapat diambil kapan saja (*on call*) menggunakan cek/giro dengan berdasarkan kesepakatan tertentu yang telah disepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak Bank.

#### 6) Giro Umat

Produk penghimpun dana dengan prinsip Muḍārabah/bagi hasil dapat diambil kapan saja (*on call*) menggunakan cek/giro yang dapat digunakan sebagai investasi yang menguntungkan.

#### 7) Deposito iB Ibadah Muḍārabah

Produk penghimpunan dana simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian antara

nasabah dengan Bank. Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad Muḍārabah/bagi hasil.

#### 8) Deposito iB Plus

Produk penghimpunan dana simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan Bank. Pembagian keuntungan secara maksimal dan aman serta diproteksi dengan asuransi jiwa yang dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad Muḍārabah/bagi hasil.

### b. Pembiayaan

#### 1) Pembelian Rumah Subsidi

Dukungan likuiditas kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang pengelolaan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kementrian-PUPERA) diperuntukkan pada Pegawai/karyawan yaitu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai /karyawan yaitu pegawai negeri sipil, pegawai tetap, pegawai honor, out sourcing dari Lembaga/Instansi/BUMN/BUMD/Perusahaan Swasta/TNI/Polri yang berpenghasilan tetap.

#### 2) Pembelian Rumah Komersil

Pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk pembelian rumah komersil non subsidi.

#### 3) Pembiayaan Multiguna

Penyediaan dana untuk berbagai keperluan yang bersifat konsumtif/investasi/modal kerja dengan prinsip jual-beli (murabahah)

diperuntukkan untuk pegawai-pegawai pada suatu instansi yang telah melakukan memorandum *of understanding* dengan PT. Bank Sumut UUS baik *payroll* ataupun tidak *payroll* di PT. Bank Sumut UUS.

#### 4) Pembiayaan pensiun

Pembiayaan berupa penyediaan dana untuk berbagai keperluan yang bersifat konsumtif/ investasi/ modal kerja dengan prinsip jual-beli (murabahah) dengan rukun dan syarat berdasarkan prinsip syariah diperuntukkan untuk pensiunan PT. Bank Sumut maupun diluar PT. Bank Sumut.

#### 5) Gadai Emas

Merupakan pinjaman (*Qard*) untuk keperluan konsumtif dan modal kerja dan hanya untuk jangka pendek, jaminan pinjaman adalah emas dan dikuasai/disimpan Bank dan harga standar emas secara harian berdasarkan buy back logam mulia (antam).

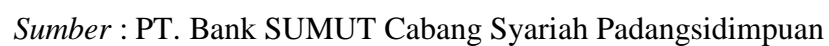
#### 6) Cicil Emas

Fasilitas pembiayaan dengan prinsip jual beli barang berupa emas, dimana bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah untuk melakukan pembelian barang berupa emas batangan/lantakan, yang pembayarannya dilakukan dengan cara angsuran yang sama setiap bulan.

#### 7) Talangan Umrah

Pembiayaan untuk keberangkatan umroh perorangan dan keluarga.

**Gambar IV. II Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidipuan**



## B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai evaluasi implementasi SUMUT mobile dengan menggunakan tiga indikator yaitu indikator efektivitas, kecukupan, dan ketepatan.

1. Tingkat Efektifitas Penggunaan *Mobile Banking* (SUMUT Mobile) Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keandalan (*responsiveness*) merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas layanan secara elektronik. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.<sup>3</sup>

Efektifitas penggunaan mobile banking dapat dilihat dari empat hal yaitu:

- a. Efisiensi

Efektifitas mobile banking suatu bank dapat dilihat dari penggunaannya yang sudah berjalan secara efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan pihak bank maupun nasabah. Efisiensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu kegiatan dengan baik dan tepat,

---

<sup>3</sup> Ricky Andreannusa, Evaluasi Kualitas Layanan Internet Banking Bank Bca Dengan Pendekatan Servperf, *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2022), hlm. 57.

tanpa membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya. Hal ini berkaitan juga dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang menggunakan aplikasi SUMUT mobile.

Wawancara pertama yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Sulastri, menyatakan bahwa:

“SUMUT mobile memberikan kemudahan dalam menghemat waktu untuk beberapa transaksi penting yang bersifat penting dan sering dilakukan, seperti cek saldo, pembayaran online, dan transfer yang bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun”.<sup>4</sup>

Wawancara kedua yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Desi Fitriasari Damanik, menyatakan bahwa:

Keberadaan SUMUT mobile belum sepenuhnya berjalan secara efektif dikarenakan masih banyaknya transaksi yang gagal maupun terkendala yang mengharuskan nasabah mendatangi kantor cabang Bank Sumut untuk menyelesaikan transaksi-transaksi mendadak.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yaitu Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service*, di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyatakan bahwa:

---

<sup>4</sup>Sulastri, nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 23 Agustus 2024. Pukul 10:41).

<sup>5</sup>Desi Fitriasari Damanik, nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 27 Agustus 2024. Pukul 12:02).



Penggunaan SUMUT mobile belum bisa dikatakan efektif, dengan adanya beberapa kendala yang masih terjadi terkait aplikasi, akan tetapi pihak bank akan terus melakukan *update* terhadap fitur-fitur aplikasi sampai bisa dikatakan cukup efektif dan efisien.<sup>6</sup>

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan fungsi dari SUMUT mobile belum sepenuhnya terlaksana, dilihat dari penggunaanya yang belum efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yaitu Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service*, di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menyatakan bahwa:

Untuk *customer service* keberadaan SUMUT mobile ini tidak terlalu signifikan dalam memudahkan dan memepercepat pekerjaan dikarenakan dalam SUMUT mobile ini hanya memberikan jasa layanan pengelolaan keuangan dalam hal bertransaksi. Jadi dalam mebuca rekening baru belum bisa dari apikasi akan tetapi harus langsung ke *customer service* yang berada di kantor cabang.<sup>7</sup>

#### b. Pemahaman nasabah

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, dipahami, atau disadari oleh seseorang. Tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti: usia, tingkat pendidikan, sumber informasi, pendapatan dan kebutuhan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa nasabah PT. Bank Sumut Canbang Syariah Padangsidimpuan yang menggunakan aplikasi SUMUT

---

<sup>6</sup>Sutan Rafsanjani, Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024. Pukul 16:32).

<sup>7</sup> Sutan Rafsanjani, Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 21 Agustus 2024. Pukul 16:01).

mobile terkait pengetahuan nasabah dalam menggunakan aplikasi SUMUT mobile.

Wawancara pertama yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Sulastri, menyatakan bahwa:

“Fitur aplikasi yang diketahui hanya produk yang biasa digunakan seperti cek saldo dan transfer”.<sup>8</sup>

Wawancara kedua yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Khoirunnisa Pardede, menyatakan bahwa:

Sejak menggunakan aplikasi SUMUT mobile, fitur yang digunakan hanya pembayaran online dan transfer sesama Bank Sumut, meskipun nasabah mengetahui fitur-fitur yang ada, akan tetapi nasabah lebih memilih melakukan transaksi manual ke kantor cabang demi menjaga keamanan.<sup>9</sup>

Wawancara ketiga yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Desi Fitriasari Damanik, menyatakan bahwa:

“nasabah mengetahui fitur-fitur sumut mobile, akan tetapi nasabah hanya menggunakan fitur transfer ke sesama Bank sumut saja, dikarenakan fitur yang ada belum sesuai dengan kebutuhan nasabah”<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>Sulastri, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Cabang Pdangsidempuan, *wawancara*, (Padangsidempuan, 23 Agustus 2024. Pukul 10:26 WIB).

<sup>9</sup>Khoirunnisa Pardede, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *wawancara*, (Padangsidempuan, 22 Agustus 2024 pukul 10: 49 WIB).

<sup>10</sup>Desi Fitriasari Damanik, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *wawancara*, (Padangsidempuan, 22 Agustus 2024. Pukul 12:02 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Nursa'adah Sihombing, menyatakan bahwa:

“Nasabah mengetahui fitur-fitur sumut mobile dan juga menggunakan semua fitur sumut mobile, seperti cek saldo, pembayaran, transfer, pembayaran pajak dan PDAM”<sup>11</sup>

Berdasarkan wawancara bersama empat nasabah pengguna sumut mobile di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, dapat disimpulkan bahwa beberapa nasabah kurang mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi SUMUT mobile. Nasabah hanya mengetahui fitur umum yang biasa digunakan dikarenakan tampilan aplikasi yang kurang dipahami oleh nasabah yang menjadikan nasabah hanya fokus ke fitur yang pernah digunakan dan tidak mengetahui fitur tambahan lainnya. Dalam hal menggunakan aplikasi pihak bank seharusnya melakukan sosialisasikan aplikasi SUMUT mobile kepada nasabah guna memperkenalkan fitur-fitur apa saja yang ada di aplikasi termasuk perkembangan dan *update* terbarunya.<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yakni karyawan bagian *costumer service* tujuan dari aplikasi SUMUT mobile adalah: Memudahkan pekerjaan karyawan dan

---

<sup>11</sup>Nursaadah Sihombing, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, *wawancara*, (Padangsidempuan, 29 Agustus 2024. Pukul 09:25 WIB).

<sup>12</sup>NI Luh Wiwik Sri Rahayu Ginanta dan Dkk, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm.133.

nasabah, menghemat waktu dan tenaga nasabah karena tidak perlu mengunjungi kantor cabang maupun mesin ATM, transaksi mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja

Hal ini diungkap juga dari hasil wawancara dengan Ibu Desi Fitrihari Damanik yaitu nasabah pengguna SUMUT mobile PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan:

Fitur-fitur pada aplikasi SUMUT mobile belum bisa menjangkau semua jenis pembayaran online yang ada di era modern sekarang. Fitur pada aplikasi SUMUT mobile masih terlalu simple dengan mengedepankan hal-hal umum saja, sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan nasabah di era digital sekarang.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa SUMUT mobile masih memiliki banyak kekurangan yang harus terus di perbaiki sampai mampu memberikan layanan *m-banking* yang dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu mengedepankan mobilitas.

#### c. Ketepatan waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan SUMUT mobile ini dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih

---

<sup>13</sup>Desi Fitrihari Damanik, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 22 Agustus 2024. Pukul 12:02 WIB).

efektif. Sebelum bisa menggunakan *mobile banking* nasabah harus memiliki rekening dan memiliki ATM.

Cara daftar atau aktivasi aplikasi sumut mobile, untuk bisa menggunakan sumut mobile, nasabah Bank Sumut harus terlebih dahulu mendaftarkan/mengaktifkan nomor *handphone* yang akan digunakan untuk bertransaksi melalui *apps* sumut mobile di kantor cabang Bank Sumut. Dengan membawa identitas diri seperti KTP serta buku tabungan dan ATM, nomor hp dan email pribadi yang aktif. Cara penggunaan aplikasi *mobile banking* bank sumut antara lain:<sup>14</sup>

- 1) Nasabah terlebih dahulu mendownload aplikasi Sumut Mobile melalui Playstore dengan mengetik “SUMUT MOBILE” pada kolom cari lalu kemudian klik tombol “INSTAL”.
- 2) Buka aplikasi sumut mobile, selanjutnya pilih “Berikutnya” sampai muncul buat kata sandi, lalu masukkan kata sandi baru 6 digit angka untuk login ke aplikasi lalu masukkan nomor rekening yang telah didaftar untuk mobile banking dan pilih “Allow”
- 3) Untuk melakukan transaksi menggunakan mobile banking, maka nasabah wajib mengganti koneksi dari SMS menjadi DATA pada menu “yang dilingkari”
- 4) Selanjutnya nasabah akan diminta melakukan aktivasi data dengan wajib memasukkan alamat email yang digunakan sebagai konfirmasi bukti transaksi via mobile banking lalu tekan pilihan “KIRIM”

---

<sup>14</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, costumer service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *wawancara*, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024, Pukul 16:32 WIB).

selanjutnya nasabah akan diminta untuk melakukan pengiriman SMS registrasi aktivasi ke nomor 14117 dan mendapatkan balasan dari “BANK SUMUT” berupa kode OTP aktivasi.

- 5) Masukkan kode OTP aktivasi mobile banking pada aplikasi sumut mobile selanjutnya tekan pilihan “KIRIM” untuk melanjutkan transaksi.
- 6) Lanjutkan penggantian kunci saldi aplikasi di mesin ATM.
- 7) Transaksi selesai, layanan sumut mobile sudah bisa digunakan.

## 2. Tingkat Kecukupan penggunaan mobile banking SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Kecukupan dapat dikatakan sebagai tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Ibu Khoirunnisa Pardede, menyatakan bahwa:

Fitur-fitur pada aplikasi SUMUT mobile masih belum lengkap dalam hal memudahkan setiap pekerjaan nasabah, dengan adanya aplikasi Sumut mobile ini nasabah masih tetap harus mendatangi kantor cabang bank sumut untuk kepentingan yang seharusnya sudah bisa dilakukan melalui *online*.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Khoirunnisa Pardede, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 22 Agustus 2024. Pukul 10: 49).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yaitu Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service*, menyatakan bahwa:

SUMUT mobile hanya memberikan jasa layanan pengelolaan keuangan dalam hal bertransaksi. Dalam membuka rekening baru harus langsung ke *customer service* yang berada di kantor cabang. Keberadaan SUMUT mobile belum maksimal memecahkan masalah pelayanan di bagian *customer service*, contohnya, banyaknya antrian nasabah yang ingin meminta informasi dan membuka tabungan baru, tabungan haji, maupun pembiayaan, dikarenakan aplikasi SUMUT mobile belum bisa menyediakan informasi-informasi penting terkait bagi hasil, pembiayaan dan sebagainya.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa SUMUT mobile ini masih cukup sederhana dengan fitur-fitur yang masih terbatas, yakni masih terbatas pengelolaan keuangan. Bank harus bisa mengidentifikasi jenis fitur yang terdapat pada layanan *mobile banking* sehingga layanan tersebut dapat bermanfaat bagi penggunaanya atau sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Karena tingkat manfaat *mobile banking* mempengaruhi sikap nasabah terhadap suatu sistem.<sup>17</sup>

Kecukupan juga merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk mengarahkan sesuatu fungsi dari sebuah sistem sampai sesuai dengan tujuannya yaitu bisa memudahkan berbagai pihak, bukan saja memudahkan nasabah tapi juga memudahkan pihak bank. Berdasarkan hasil wawancara

---

<sup>16</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, *costumer service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *wawancara*, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024, Pukul 16:32 WIB).

<sup>17</sup> Rinal Wahyu Lubis, Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan Menggunakan Mobile Banking, *Skripsi*, (Padangsidimpuan: Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2019), hlm. 34.

yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yaitu Bapak Sutan

Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service*, menyatakan bahwa:

Fitur-fitur yang ada saat ini di aplikasi SUMUT mobile semua nya sudah tepat dan sesuai dengan tujuan aplikasinya untuk memberikan banyak kemudahan terhadap pihak bank dan nasabah. Meskipun masih banyak fitur yang masih kurang dan akan terus di *update* oleh pihak bank.<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fitur-fitur yang ada di aplikasi SUMUT mobile masih terbatas dengan beberapa fitur saja. Sehingga Bank harus terus terus meningkatkan aplikasi untuk menyesuaikan semua kebutuhan nasabah dan pihak Bank.

Dalam hal ini aplikasi SUMUT mobile harus terus melakukan perbaikan efektifitas aplikasinya sehingga tujuan aplikasi mobile banking itu tercapai untuk memudahkan transaksi nasabah dan pihak bank. Cara terbaik untuk memperkenalkan fitur-fitur baru kepada nasabah pengguna mobile banking adalah dengan melakukan berbagi promosi kepada setiap nasabah yang akan menggunakan SUMUT mobile yaitu dengan membagikan brosur dan memberikan penjelasan kepada nasabah tentang fitur-fitur SUMUT mobile di saat aktifasi SUMUT mobile, dan penting juga adanya pemberitahuan berjangka dari aplikasi terkait *update* terbaru yang sudah ada.

---

<sup>18</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, costumer service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024, Pukul 16:32 WIB).



### 3. Ketepatan aplikasi *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Ketepatan aplikasi *mobile banking* dalam hal kenyamanan dan pengalaman pengguna merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh pengembang aplikasi perbankan. Ketepatan aplikasi ini akan memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam menggunakannya. Kepercayaan dianggap sebagai cara yang paling penting dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang. Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun hubungan, walaupun menjadi pihak yang terpercaya perbankan tidak mudah untuk meraihnya dan memerlukan usaha bersama, keyakinan satu pihak (konsumen) pada keamanan data pribadi, adanya ruang privasi dan unsur etika pada pihak bank akan memberikan nilai lebih.

Kepercayaan nasabah terhadap suatu produk ini bisa dilihat dan dinilai dari integritas pelayanan dari karyawannya dan seberapa lama atau seberapa sering nasabah tersebut telah menggunakannya. Untuk memastikan kenyamanan nasabah, bank harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna nya, dan aplikasi *mobile banking* harus memenuhi persyaratan hukum dan peraturan tertentu.

Berikut wawancara dengan beberapa nasabah yang telah menggunakan SUMUT mobile beserta alasan menggunakan SUMUT mobile. Wawancara pertama yang telah dilakukan oleh peneliti kepada

nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Sulastri , menyatakan bahwa:

Sudah menggunakan aplikasi SUMUT mobile sejak awal pencairan gaji guru dari rekening Bank Sumut, alasan awal menggunakan aplikasi SUMUT mobile untuk mengecek keadaan rekening kapan saja setiap diperlukan dan juga untuk mempermudah segala jenis transaksi mendadak.<sup>19</sup>

Wawancara kedua yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Desi Fitriasari Damanik , menyatakan bahwa:

“Menggunakan aplikasi SUMUT mobile sudah sejak 3 tahun terakhir, alasan untuk menggunakan aplikasi SUMUT mobile yaitu agar menyesuaikan teknologi sekarang yang sudah era digital.”<sup>20</sup>

Wawancara ketiga yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Ibu Khoirunnisa Pardede , menyatakan bahwa:

“Menggunakan aplikasi SUMUT mobile sudah 4 tahun semenjak kuliah di padangsidempuan. Alasan menggunakan SUMUT mobile untuk mengecek keadaan rekening kapan saja dan melakukan transaksi online kapan saja.”<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Sulastri, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Cabang Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 23 Agustus 2024. Pukul 10:26 WIB).

<sup>20</sup> Desi Fitriasari Damanik, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 22 Agustus 2024. Pukul 12:02 WIB).

<sup>21</sup> Khoirunnisa Pardede, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 22 Agustus 2024. Pukul 10: 49).

Wawancara keempat yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Ibu Nursaadah Sihombing, menyatakan bahwa:

Menggunakan SUMUT mobile sudah dimulai dari tahun 2021 akan tetapi pernah berhenti menggunakannya diakarenakan akun terblokir dan kembali menggunakan aplikasi SUMUT mobile sejak 4 bulan yang lalu yaitu bulan Mei 2024. Alasan menggunakannya kembali untuk bisa memantau alur transaksi rekening Sumut yang sudah dijadikan sebagai rekening usaha.<sup>22</sup>

Hal ini juga dijelaskan dalam wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yaitu Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service*, menyatakan bahwa:

“Syarat pertama untuk bisa mendaftar Sumut mobile adalah harus memiliki rekening tabungan di Bank Sumut dan memiliki ATM bank Sumut dan hanya bisa di daftar di kantor cabang melalui *costumer service*”.<sup>23</sup>

Ketika membuka rekening baru Bank tidak ada paksaan kepada nasabah untuk menggunakan atau tidak menggunakan ATM, sehingga banyak nasabah yang tidak memiliki ATM dan tidak menggunakan mobile banking.

Standar implementasi pelayan mobile banking harus sesuai dengan Surat Edaran, Surat Keputusan, dan Standar Operasional Prosedur yang di perivikasi dan supervise oleh petugas. Pelayanan yang diberikan terhadap pengguna SUMUT mobile yang pertama diberikan pelayanan mulai dari membuka tabungan baru kemudian di fasilitasi dengan buku tabungan dan kartu ATM, kedua pelayanan register aplikasi SUMUT mobile di *costumer service*, dan setiap ada

---

<sup>22</sup>Nursaadah Sihombing, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 29 Agustus 2024. Pukul 09:25 WIB)

<sup>23</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, *costumer service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024, Pukul 16:32 WIB).

kendala penggunaan aplikasi akan di tangani oleh *costumer servis* dengan mendatangi kantor cabang bank Sumut manapun.<sup>24</sup>

Dari hasil wawancara wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam menggunakan aplikasi SUMUT mobile sudah cukup baik, dilihat dari jangka waktu nasabah menggunakan aplikasinya yang sudah *relative* lama, dengan tujuan untuk mengikuti era digital sekarang.

Suatu teknologi dapat dipakai oleh konsumen, dimana suatu teknologi harus memiliki nilai manfaat yang tinggi dan memberikan pengalaman penggunaan yang baik. Dengan adanya teknologi tersebut dapat menghasilkan keuntungan yang lebih baik dari segi fisik maupun non fisik, seperti hasil yang diperoleh akan lebih cepat dan hasil yang lebih memuaskan dibandingkan tidak menggunakan produk dengan teknologi.

Hal ini juga dijelaskan pada hasil wawancara pertama yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah pengguna *mobile banking* di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Ibu Sulastris menyatakan bahwa:

“Kelebihan dari aplikasi SUMUT mobile salah satunya tidak ada potongan *fee* dari aplikasi yang ada hanya biaya ATM, bisa bayar

---

<sup>24</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, costumer service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *wawancara*, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024, Pukul 16:32 WIB).

pajak kendaraan, PDAM. Kekurangannya sering kali ketika ingin bertransaksi aplikasi meminta *update*.<sup>25</sup>

Wawancara kedua kepada nasabah pengguna *mobile banking* di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Ibu Khoirunnisa Pardede menyatakan bahwa:

Kelebihan dari aplikasi SUMUT mobile dilihat dari tampilan aplikasi berbeda dengan yang lain terlihat lebih simple. Namun masih ada kekurangannya, salah satunya ketika ingin top up e-wallet nominalnya tidak bisa di ketik dan harus sesuai pilihan nominal yang ada, dan mutasi transaksi tidak lengkap waktunya.<sup>26</sup>

Wawancara ketiga kepada nasabah pengguna *mobile banking* di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Ibu Desi Fitriasari Damanik menyatakan bahwa:

Aplikasi SUMUT mobile terlalu sering meminta update akibatnya ketika akan melakukan transaksi yang terburu-buru menjadi terkendala. Kemudian ketika *mobile banking* terblokir harus datang ke kantor cabang bank sumut, belum bisa di pulihkan mandiri oleh nasabah, setiap pemulihan akun maupun pemindahan akun ke handphone baru harus perivikasi ke costumer service di kantor cabang dengan antrian yang cukup memakan waktu.<sup>27</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yaitu Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service*, di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menyatakan bahwa:

---

<sup>25</sup>Sulastris, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Cabang Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 23 Agustus 2024. Pukul 10:26 WIB).

<sup>26</sup>Khoirunnisa Pardede, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 22 Agustus 2024. Pukul 10: 49).

<sup>27</sup>Desi Fitriasari Damanik, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, wawancara, (Padangsidimpuan, 22 Agustus 2024. Pukul 12:02 WIB).

Tampilan aplikasi *simple* ketika membuka aplikasi langsung ke tampilan transaksi yang akan dilakukan pengirimaaan maupun pembayaran, bisa melakukan pembayaran pajak, bisa blokir ATM melalui aplikasi dan yang terpenting SUMUT mobile tidak ada biaya administrasi. Akan tetapi masih sering terjadi kendala disaat melakukan transaksi yang mengakibatkan transaksi gagal dan aplikasi *log out*.<sup>28</sup>

Berdasarkan wawancara dengan *costumer service* dan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, dapat disimpulkan bahwa, keunggulan dari SUMUT mobile yaitu, tampilan aplikasi *simple* ketika membuka aplikasi langsung ke tampilan transaksi yang akan dilakukan pengirimaaan maupun pembayaran, bisa melakukan pembayaran pajak yang hanya ada pada aplikasi SUMUT mobile, bisa blokir ATM melalui aplikasi dan yang terpenting SUMUT mobile tidak ada biaya administrasi. Aplikasi SUMUT mobile masih memiliki beberapa kelemahan, yaitu untuk nasabah yang ingin daftar mobile banking meskipun sudah install aplikasi harus tetap ke customer service tidak bisa daftar sendiri. Kemudian ketika lupa sandi maupun mobile banking yang terblokir nasabah tidak bisa memulihkannya sendiri harus tetap datang customer service begitu juga nasabah yang ingin memindahkan akun mobile banking nya ke hp baru tidak bisa dilakukan sendiri harus tetap ke customer service. Aplikasi sumut mobile sering mengalami kendala transaksi baik itu transaksi yang selalu gagal dan aplikasi terlalu sering meminta kode aktivasi dari bank, yang mengharuskan nasabah harus mendatangi kantor cabang.

---

<sup>28</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, *costumer service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *wawancara*, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024, Pukul 16:32 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yaitu Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *customer service*, menyatakan bahwa:

Bank akan terus melakukan update sampai aplikasi SUMUT mobile ini bisa semakin efektif dan lengkap dengan terus mengkaji keluhan-keluhan yang masih terjadi kepada nasabah nya. Terkait pembenahan akan terus di lakukan salah satu contohnya yaitu sebelumnya belum ada *QR Pay* dan sudah update mulai tanggal 19 Agustus 2024.<sup>29</sup>

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Tingkat Efektifitas Penggunaan *Mobile Banking* (SUMUT Mobile) Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak bank yakni karyawan bagian *costumer service*, penggunaan *mobile banking* di bank sumut cabang syariah padangsidimpuan sudah berjalan sesuai dengan prosedur. Efektifitas penggunaan mobile banking memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi apa saja dan dimana saja, dalam hal penelitian ini kebutuhan nasabah pengguna SUMUT mobile belum sepenuhnya terpenuhi dalam penggunaan mobile banking karena beberapa nasabah menyatakan bahwa kebutuhan nasabah dalam sehari-hari masih ada yang belum ada pada aplikasi SUMUT mobile selama menggunakan mobile banking. Dimana jika nasabah belum merasa puas dalam menggunakan mobile banking maka dapat dikatakan bahwa penggunaan mobile banking belum efektif dalam penggunaanya.

---

<sup>29</sup>Sutan Rafsanjani Ritonga, *costumer service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *wawancara*, (Padangsidimpuan, 20 Agustus 2024, Pukul 16:32 WIB).

Bank memiliki tugas untuk memastikan kesesuaian antara penyelenggaraan layanan digital dengan rencana strategis kegiatan usaha bank dan memastikan efektifitas langkah yang digunakan dalam menyelenggarakan layanan digital.<sup>30</sup> Bank yang belum mampu menyesuaikan penyelenggaraan dan rencana harus terus melakukan evaluasi untuk hasil yang lebih baik.

## 2. Tingkat Kecukupan Penggunaan *Mobile Banking* (SUMUT Mobile) Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *costumer service* PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, fitur-fitur yang ada pada aplikasi SUMUT mobile semua sudah tepat dan sesuai dengan tujuan aplikasinya untuk memberikan banyak kemudahan terhadap pihak bank dan nasabah. Akan tetapi masih banyak fitur yang masih kurang efektif penggunaannya dan harus terus di *update* oleh pihak bank.

Berbagai fitur yang ditawarkan aplikasi sumut mobile antara lain:<sup>31</sup>

- a. Cek saldo rekening
- b. Cek mutasi rekening.
- c. Transfer dana antar Bank Sumut dan Bank lain
- d. QRIS pay
- e. Top up Dana, gopay, Link aja, i.saku
- f. Bayar tagihan, seperti PLN, PDAM, BPJS Kesehatan, TV Kabel, dan lain-lain

---

<sup>30</sup>Ojk, Unit Dan fungsi Menangani Penyelenggaraan Layanan Digital

<sup>31</sup>Brosur Aplikasi SUMUT mobile PT. Bank Sumut



- g. Bayar pajak, seperti PBB dan Pajak Kendaraan
  - h. Beli pulsa dan paket data
  - i. Beli Tiket Pesawat Garuda dan citilink dan lain sebagainya.
3. Ketepatan aplikasi *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpua

Faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada mobile banking yaitu, Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan mobile banking untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media mobile banking.<sup>32</sup>

Keunggulan dan keuntungan yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking* adalah :

- a. Kemudahan suatu aplikasi untuk diakses

Kemudahan bisa dilihat ketika melakukan transaksi perbankan tanpa harus mendatangi kantor cabang maupun mesin ATM, sehingga kita tidak perlu datang ke Bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

- b. Kehandalan layanan (24 jam)

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

---

<sup>32</sup>Mukhtisar, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah bertransaksi Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Global Jurnal Of Islamic Banking And Finance*, Vol. 3, No.1, hlm. 23.

c. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM digenggaman tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM bisa dilakukan melalui mobile banking kecuali tarik tunai.<sup>33</sup>

**D. Keterbatasan Penelitian**

Waktu wawancara yang singkat dengan karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dikarenakan karyawan yang diwawancarai masih memiliki tugas yang lain. Seluruh hasil wawancara dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini benar-benar objektif dan sistematis, namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang diperoleh.

---

<sup>33</sup>Brosur produk SUMUT mobile, PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang evaluasi implementasi SUMUT mobile dapat di lihat dari tiga indikator, yaitu:

##### **1. Efektifitas**

Implementasi mobile banking di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan belum berjalan secara efektif dan efisien, yaitu masih banyak transaksi maupun informasi bank yang belum ada ataupun belum maksimal progresnya pada aplikasi SUMUT mobile yang mempengaruhi efektifitas penggunaan mobile banking bagi nasabah maupun karyawan bank.

##### **2. Kecukupan**

Fitur-fitur pada aplikasi SUMUT mobile sudah sesuai dengan tujuan bank untuk memudahkan pekerjaan pihak bank dan nasabah, aplikasi SUMUT mobile akan terus melakukan *update* untuk meningkatkan aplikasi SUMUT mobile dari segi permasalahan yang masih ada maupun fitur yang belum lengkap.

##### **3. Ketepatan**

Keunggulan dan keuntungan yang ada pada SUMUT mobile yaitu, tampilan aplikasi simple dan nyaman, bisa melakukan pembayaran pajak dan merupakan Bank yang bekerja sama dengan pemerintahan daerah.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran yang kiranya dijadikan masukan, antara lain:

1. Terhadap PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan agar selalu melakukan pengembangan sistem layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah pada masa yang akan datang, sehingga dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa dari perbankan syariah seperti layanan SUMUT mobile, serta sebaiknya perusahaan perlu melaksanakan sosialisasi kepada nasabah terkait keamanan aplikasi *mobile banking* sehingga nasabah merasa puas dengan keamanan dalam melakukan transaksi menggunakan SUMUT mobile.
2. Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurokhi, (2016), Analisis Komparatif penggunaan Sistem Informasi Perbankan Syariah dan Konvensional, dalam *jurnal Ilmia Ilmia Indonesia*, Volume, 1(1), September.
- Ansori, Aan, (2019)“Penerapan e-banking syariah pada sistem informasi manajemen perbankan syariah,” dalam *Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, Volume. 3(1), July.
- Annisa, Fitri Purba dan Muhammad Khairul Amri, (2023) “Studi Literatur Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah”, dalam *Jurnal akuntansi, manajemen, dan teknologi*, volume. 3(1), februari.
- Ansori, Aan, (2017), Penerapan e-banking syariah pada system manajemen perbankan syariah”, dalam *jurnal Banque syar’i*, volume. 1(1), januari-Juli.
- Agustin, Hamdi, (2018), Sistem Informasi Manajemen Perfektif Islam, Depok: PT Rajagrafindo Parsada.
- Ainun, Nur Ningsig dan Muhammad Irwan Padli, (2023), Penerapan BSI Mobile pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah, dalam *jurnal Sei. Teeh*, Volume. 2(1).
- Badawi, dkk, (2010), Pedoman Penulisan Skripsi, Cirebon: IAIN Bunga.
- Danupranata, Gita, (2017), Manajemen Perbankan Syariah, Jakarta:Salemba Empat.
- Dhandy, Muhammad Riyandra, (2018), Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Dalam Penerapan Layanan Internet Banking Di Pt. Bank X (Persero) Tbk, Thesis, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Husen, Dadang Sobana,(2019), *system Informasi manajemen perbankan*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kuncoro, *Mudrajad*, (2017) *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* ,Jogjakarta: Erlangga.
- J,Lexy Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2015), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/edisi-4/>.

- Made, Ayu Krisna Dewi, dkk, (2022) Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Banking BCAdengan menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale (Studi Kasus: BCA Kota Singaraja), Dalam *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Volume. 6, No. 10, Oktober.
- Nelson, (2015), *Bijak Ber-Elektronik Banking*, Jakarta: OJK.
- Rusdiaana dan Moch Irfan, (2014) *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Pustaka Setia.
- Isra Misra, dkk, (2018) *Manajemen Perbankan Syariah*, Yogyakarta:K-Media
- Reni dan Julianto,(2023) “Implementasi E-Banking Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Industry Perbankan Syariah,” dalam *Jurnal perbankan syariah dan ekonomisyariah*, volume. 5(1).
- Rachmatullah, Nugraha dan Tata Sutabri, (2023), Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3, *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology* , Volume. 1, no. 2, June 1
- Rizal, Samsul. (2018) *Perbankan Komputer*, Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Santoso, Muhammad Mulyo Diningrat dan Hendri, (2019) " Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT(Studi Kasus:BNI Cabang UGM)”, Dalam *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta*, Volume. 5, Nomor 4.
- Sharma, Himani,(2011), Bankers, dalam *jurnal of Bank Management*, volume. 10, (4).
- Suryanto, Muhammad, (2003), *E-commerce Perusahaan Top Dunia*, Yogyakarta:
- Andi. Setiawan, Guntur, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suryana, (2010), *Metodologo Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sutarman, (2019), *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Syahira, T,(2022)Analisis Implementasi E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi,” Dalam *jurnal ilmu computer,eonomi, dan manajemen*, volume.2(2).
- Prastowo, Andi,(2012), Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian, Bandung: Alfabeta.
- Purba and Amri, (2023), Studi Literatur Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah, *dalam jurnal akuntansi manajemen, bisnis dan teknologi*, volume. 3(1), februari.
- Wahyuningsih, dan Sudarmawan, (2021)“Evaluasi Penerimaan Mobile Aplikasi Mandiri Online Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Metode UTAUT II (Studi Kasus : Bank Mandiri Cabang Solo),” Dalam *Jurnal Informa: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Volume. 7 (1), Juni.
- Wendi, Heni Aprianti, (2017), Perkembangan Industri Perbankan Syariah”, dalam *jurnal maksimum*, volum.1(1), September.
- Widi, Endang Winani, (2018), Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D, Jakarta: Bumi Aksara.
- Widuri, (2020), Evaluasi Implementasi Teknologi Informasi Pada Lembaga Keuangan Perbankan Di Kota Padang, *Skipsi*, Padang: Andalas.
- Yakub, (Yakub) Pengantar Sistem Informasi, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusup, M S Barusman, (2010), Pemamfaatan E-Bangking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct-Performance Paradigm Di Indonesia", dalam *jurnal manajemen dan bisnis*, volume. 1(1), oktober.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Desi Fitriani Harahap  
Tempat, Tanggal Lahir : Pargarutan Sosopan, 17 Desember 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Tinggi Badan : 155 Cm  
Berat Badan : 41 Kg  
Alamat : Lingkungan III Gunung Manaon, kec. Angkola Timur,  
Kab. Tapanuli Selatan  
Handphone : 082272997299  
Status : Mahasiswa  
Email : [defa.ar1712@gmail.com](mailto:defa.ar1712@gmail.com)

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Ali Saman Harahap  
Nama Ibu : Maslawiyah Siregar  
Telpon/HP : 085261721272

### **DATA PENDIDIKAN**

Sekolah Dasar : SD Negeri 1 Angkola Timur  
SMP : SMP Negeri 1 Angkola Timur  
SMA : SMA Swasta Nurul Ilmi Padangsidimpuan  
Perguruan Tinggi : UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

Himpunan Mahasiswa Islam (HMI)



**Daftar Lampiran**

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
E-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG  
SYARIAH PADANGSIDIMPUAN**

**Informan: Costumer Service dan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun**

**A. EVALUASI IMPLEMENTASI**

**Pedoman Wawancara Untuk Costumer Service dan Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun**

1. Efektifitas aplikasi *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun Syariah
  - a. Apakah penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile) sudah berjalan secara efektif?
  - b. Apakah dengan adanya *mobile banking* (SUMUT mobile) dapat membantu pekerjaan Bapak/Ibu secara efisien?
2. Kecukupan *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun Syariah
  - a. Apakah dengan adanya *mobile banking* (SUMUT mobile) dapat memecahkan masalah Bapak/Ibu dalam hal pelayanan?
  - b. Apakah dengan adanya *mobile banking* (SUMUT mobile) dapat memudahkan pekerjaan Bapak/Ibu?
3. Ketepatan aplikasi *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun Syariah
  - a. Apakah dengan adanya *mobile banking* bermanfaat dalam membantu pekerjaan?
  - b. Apakah fitur-fitur pada aplikasi SUMUT mobile sudah tepat dan sudah sesuai dengan tujuan utama *mobile banking*?

## **B. IMPLEMENTASI MOBILE BANKING**

### **Pedoman Wawancara Untuk Costumer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

1. Prosedur penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Syariah
  - a. Apa saja pelayanan yang diberikan terhadap penggunaan *mobile banking* di Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
  - b. Bagaimana penerapan *e-banking* dalam aplikasi *mobile banking* pada Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
  - c. Bagaimana standar implementasi perihal pelayanan *mobile banking* Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
2. Keunggulan dan kelemahan aplikasi *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Syariah
  - a. Apa saja keunggulan dan kekuatan yang di miliki aplikasi SUMUT mobile?
  - b. Apa saja kelemahan yang di miliki aplikasi SUMUT mobile?
  - c. Keluhan apa saja yang sering terjadi pada nasabah terkait penggunaan SUMUT mobile di di Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
  - d. Bagaimana cara Bank meningkatkan kualitas aplikasi *mobile banking* yang ada di Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
  - e. Apa saja pembenahan yang sedang dilakukan terkait standar implementasi *mobile banking* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

### **Pedoman Wawancara Untuk Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Yang Menggunakan E-Banking (SUMUT mobile)**

1. Tingkat pengetahuan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan terkait *mobile banking* (SUMUT mobile)
  - a. Sejak kapan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?

- b. Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
- 2. Tingkat kepercayaan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan terkait penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile)?
  - a. Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?
  - b. Bagaimana tingkat keamanan dan kenyamanan yang Bapak/Ibu rasakan selama menggunakan SUMUT mobile?
- 3. Prosedur penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan Syariah
  - a. Apa saja kemudahan yang diberikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam penggunaan *mobile banking* (SUMUT mobile)?
  - b. Apakah layanan *mobile banking* yang diberikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan ini cepat, aman dan memuaskan?
- 4. Keunggulan dan kelemahan aplikasi *mobile banking* (SUMUT mobile) di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan
  - a. Apakah kelebihan dan kekurangan aplikasi *mobile banking* (SUMUT mobile) PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
  - b. Apakah Bapak/Ibu memiliki masalah dalam penggunaan Layanan Mobile banking yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
  - c. Apa saja keluhan yang dirasakan Bapak/Ibu saat menggunakan mobile banking PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

## INSTRUMEN WAWANCARA

### EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI E-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN

Nama : Sutan Rafsanjani Ritonga

Jenis Kelamin : Laki-laki

No Informan : 01

Jabatan : *Customer Service*

No	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	Apakah penggunaan <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) sudah berjalan secara efektif?	Belum bisa dikatakan efektif, dengan adanya beberapa kendala yang masih terjadi terkait aplikasi, akan tetapi pihak bank akan terus melakukan <i>update</i> terhadap fitur-fitur aplikasi sampai bisa dikatakan cukup efektif dan efisien.
2	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat memudahkan pekerjaan Bapak/Ibu?	Untuk customer service sebenarnya keberadaan SUMUT mobile ini tidak terlalu signifikan dikarenakan dalam SUMUT mobile ini hanya memberikan jasa layanan pengelolaan keuangan dalam hal bertransaksi. Jadi dalam membuka rekening baru belum bisa dari aplikasi akan tetapi harus langsung ke customer service yang berada di kantor cabang.
3	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat memecahkan masalah Bapak/Ibu dalam hal pelayanan?	Belum dikatakan bisa memecahkan masalah pelayanan seperti ketika banyaknya antrian nasabah yang ingin meminta informasi dan membuka tabungan baru, tabungan haji, maupun pembiayaan, dikarenakan aplikasi SUMUT mobile merupakan aplikasi yang masih sangat simple belum bisa menyediakan informasi-informasi penting terkait bagi hasil, pembiayaan dan sebagainya.
4	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat membantu pekerjaan Bapak/Ibu secara	Belum bisa dikatakan efisien dikarenakan semua pekerjaan masih harus dilakukan secara manual sesuai ketentuan. Semua pekerjaan di customer service belum ada

	efisien?	yang bisa dilakukan melalui aplikasi mobile banking, jadi tetap saja antrian akan tetap terjadi seperti biasanya yang harus ditangani cepat secara manual.
6	Apakah fitur-fitur pada aplikasi SUMUT mobile sudah tepat dan sudah sesuai dengan tujuan utama <i>mobile banking</i> ?	Fitur-fitur yang ada saat ini di aplikasi SUMUT mobile semua nya sudah tepat dan sesuai dengan tujuan aplikasinya untuk memberikan banyak kemudahan terhadap pihak bank dan nasabah. Meskipun masih banyak fitur yang masih kurang dan akan terus di update oleh pihak bank.
7	Apa saja pelayanan yang diberikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> di Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Pelayanan yang diberikan terhadap pengguna SUMUT mobile yang pertama diberikan pelayanan mulai dari membuka tabungan baru kemudia di fasilitasi dengan buku tabungan dan kartu ATM, kedua pelayanan register aplikasi SUMUT mobile di costumer service, dan setiap ada kendala penggunaan aplikasi akan di tangani oleh costumer servis ddengan mendatangi kantor cabang bank Sumut manapun.
9	Bagaimana standar implementasi perihal pelayanan <i>mobile banking</i> Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Standar implementasi pelayan mobile banking harus sesuai dengan Surat Edaran, Surat Keputusan, dan Standar Operasionl Prosedur yang di perivikasi dan supervise oleh petugas.
10	Apa saja keunggulan dan kekuatan yang di miliki aplikasi SUMUT mobile?	Tampilan aplikasi simple ketika membuka aplikasi langsung ke tampilan transaksi yang akan dilakukan pengirimaaan maupun pembayaran, bisa melakukan pembayaran pajak, bisa blokir ATM melalui aplikasi dan yang terpenting SUMUT mobile tidak ada biaya administrasi.
11	Apa saja kelemahan yang di miliki aplikasi SUMUT mobile?	Untuk nasabah yang ingin daftar mobile banking meskipun sudah install aplikasi harus tetap ke customer service tidak bisa daftar sendiri. Kemudian ketika lupa sandi maupun mobile banking yang terblokir nasabah tidak bisa memulihkannya sendiri harus tetap datang customer service begitu juga nasabah yang ingin memindahkan akun mobile banking nya ke hp baru tidak bisa dilakukan sendiri harus tetap ke customer service.
12	Keluhan apa saja yang sering terjadi pada nasabah	Keluhan yang sering terjadi adalah aplikasi terblokir ataupun nasabah yang lupa sandi,

	terkait penggunaan SUMUT mobile di di Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	karnah nasabah belum bisa memulihkan aplikasinya sendiri harus dilakukan oleh customer service. Kemudian ada juga keluhan nasabah yang transaksi nya selalu gagal maupun terkenndala dikarenakan aplikasi yang sering meminta <i>update</i> .
13	Bagaimana cara Bank meningkatkan kualitas aplikasi <i>mobile banking</i> yang ada di Bank Sumut?	Bank akan terus melakukan update sampai aplikasi SUMUT mobile ini bisa semakin efektif dan lengkan dengan terus mengkaji keluhan-keluhan yang masih terjadi kepada nasabah nya.
14	Apa saja pembenahan yang sedang dilakukan terkait standar implementasi <i>mobile banking</i> di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Terkait pembenahan ini akan terus di lakukan salah satu contohnya yaitu sebelumnya belum ada QR Pay dan sudah update mulai tanggal 19 Agustus 2024.



Gambar 1. Wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani selaku Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpunan Pada tanggal 20 Agustus 2024 pukul 16:32.



Gambar 2. Wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani selaku Customer Service PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpunan Pada tanggal 21 Agustus 2024 pukul 16:01.

## INSTRUMEN WAWANCARA

### EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI E-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN

Nama : Sulastri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
No. Informan : 02  
Pekerjaan : PNS

No	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1.	Sejak kapan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Sudah lama, sejak mulai pencairan gaji dari bank sumut.
2.	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?	Tidak semua, hanya mengetahui fitur yang biasa digunakan seperti transfer, pembayaran dan info rekening.
3.	Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Agar bisa mengecek keadaan rekening kapan saja.
4.	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat memudahkan pekerjaan Bapak/Ibu	Ya, memudahkan ketika ingin melihat saldo rekening, pembayaran online dan mengirim uang anak yang sedang kuliah. Mobile banking ini cukup membantu di waktu-waktu sibuk kerja akan tetapi ada transaksi yang harus segera dilakukan.
5.	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat membantu kebutuhan secara efisien?	Ya, karena ketika ingin mengirim uang terburu-buru bisa langsung dilakukan melalui aplikasi.
6.	Apakah kelebihan dan kekurangan aplikasi <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile)	Kelebihannya tidak ada potongan <i>fee</i> dari aplikasi yang ada hanya biaya ATM, bisa



	PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	banyak pajak kendaraan, PDAM. Kekurangan nya sering kali ketika ingin bertransaksi aplikasi meminta <i>update</i> .
7.	Apakah Bapak/Ibu memiliki masalah dalam penggunaan Layanan Mobile banking yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Sebenarnya bukan masalah tapi kendala yang masih sering terjadi salah satunya transaksi sering gagal dikarenakan aplikasi <i>log out</i> secara tiba-tiba.
8.	Apa saja keluhan yang dirasakan Bapak/Ibu saat menggunakan mobile banking PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Ketika aktivasi data SUMUT mobile harus ke cabang untuk meminta token, akan tetapi tujuan mobile banking untuk memudahkan nasabah tapi masih harus sering ke bank belum bisa mandiri.



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Sulastri (pengguna SUMUT mobile) nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pada tanggal 21 Agustus 2024 pukul 16:01.



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Sulastri (pengguna SUMUT mobile) nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pada tanggal 21 Agustus 2024 pukul 16:01.

## INSTRUMEN WAWANCARA

### EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI E-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN

Nama : Khoirunnisa Pardede

Jenis Kelamin : Perempuan

No. Informan : 03

Jabatan : Mahasiswa

No	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1.	Sejak kapan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Sudah lama, semenjak kuliah di Sidempuan hampir 4 tahun.
2.	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Ya, transfer, pembayaran pajak, listrik, PDAM.
3.	Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Untuk bisa mengecek keadaan rekening kapan saja dan melakukan transfer <i>online</i> cepat dan kapan saja.
4.	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat memudahkan pekerjaan Bapak/Ibu?	Ya, memudahkan ketika ingin melakukan transaksi online dari rumah.
5.	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat membantu kebutuhan secara efisien?	Ya, ketika ingin melakukan transaksi pembayaran belanja online bisa dilakukan kapan saja meskipun tengah malam. Kemudian ketika lupa membawa ATM SUMUT mobile sudah bisa melakukan tarik tunai.
6.	Apakah kelebihan dan kekurangan aplikasi <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) PT. Bank Sumut Cabang	Kelebihan nya tampilan aplikasi berbeda dengan yang lain terlihat lebih simple.  Kekurangannya ketika ingin top up e-wallet nominalnya tidak bisa di ketik dan harus

	Syariah Padangsidempuan?	sesuai pilihan nominal yang ada, dan mutasi transaksi tidak lengkap waktunya.
7.	Apakah Bapak/Ibu memiliki masalah dalam penggunaan Layanan Mobile banking yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Ya, sering kali aplikasi meminta untuk update, dan transaksi yang bermasalah salah satunya ketika isi pulsa saldo sudah terpotong akan tetapi pulsa tidak masuk.
8.	Apa saja keluhan yang dirasakan Bapak/Ibu saat menggunakan mobile banking PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Tidak bisa digunakan disemua jenis hp, dan fitur nya masih kurang, harusnya ada menu virtual Account untuk memudahkan metode pembayaran transaksi lainnya.



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Khoirunnisa Pardede selaku mahasiswa (pengguna SUMUT mobile) nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpunan Pada tanggal 22 Agustus 2024 pukul 10:41



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Khoirunnisa Pardede selaku mahasiswa (pengguna SUMUT mobile) nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpunan Pada tanggal 22 Agustus 2024 pukul 10:41

## INSTRUMEN WAWANCARA

### EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI E-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN

Nama : Desi Fitriasari Damanik

Jenis Kelamin : Perempuan

No. Informan : 04

Jabatan : Mahasiswa

No	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1.	Sejak kapan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Sudah 3 tahun.
2.	Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?	Ya, akan tetapi tidak semua fitur pernah digunakan.
3.	Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Untuk menyesuaikan teknologi sekarang, dikarenakan sekarang semua sudah menggunakan online.
4.	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat memudahkan pekerjaan Bapak/Ibu?	Ya, cukup memudahkan untuk yang pembayaran yang bersifat online, akan tetapi fiturnya masih belum bisa menjangkau semua jenis pembayaran.
5.	Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat membantu kebutuhan secara efisien?	Ya, cukup efisien ketika tidak terjadi kendala. Akan tetapi sering kali terjadi masalah ketika akan melakukan transaksi, yang akibatnya transaksi gagal dan harus di ulang kembali.
6.	Apakah kelebihan dan kekurangan aplikasi <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?	Kelebihan nya tidak ada fee aplikasi. Kekurangannya aplikasi masih banyak fitur nya yang masih kurang dalam hal memudahkan kebutuhan nasabah.

7.	Apakah Bapak/Ibu memiliki masalah dalam penggunaan Layanan Mobile banking yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Ya, aplikasi terlalu sering meminta update akibatnya ketika akan melakukan transaksi yang terburu-buru menjadi terkendala. Kemudian ketika mobile banking terblokir harus datang ke kantor cabang bank sumut, belum bisa di pulihkan mandiri oleh nasabah, setiap pemulihan akun maupun pemindahan akun ke handphone baru harus perivikasi ke costumer service di kantor cabang dengan antrian yang cukup memakan waktu.
8.	Apa saja keluhan yang dirasakan Bapak/Ibu saat menggunakan mobile banking PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?	Penah terjadi transaksi berhasil di aplikasi dan saldo berkurang akan tetapi di transaksi tujuan belum ada transaksi uang masuk, dan ketika mendatangi costumer service di minta untuk menunggu 10 hari kerja.



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Desi Fitriasaki Damanik selaku mahasiswa (pengguna SUMUT mobile) nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpuan Pada tanggal 27 Agustus 2024 pukul 12:02



## INSTRUMEN WAWANCARA

### EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI E-BANKING PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN

Nama : Nursaadah Sihombing

Jenis Kelamin : Perempuan

No. Informan : 05

Jabatan : Pengusaha

Sejak kapan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Sudah 3 tahun
Apakah Bapak/Ibu mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada SUMUT mobile di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?	Ya, saya mengetahui fitur-fitur Sumut mobile dan saya banyak menggunakannya.
Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan mobile banking?	Untuk menyesuaikan teknologi sekarang, dikarenakan sekarang semua sudah menggunakan online.
Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat memudahkan pekerjaan Bapak/Ibu?	Ya, cukup memudahkan untuk yang pembayaran yang bersifat online, akan tetapi fiturnya masih belum bisa menjangkau semua jenis pembayaran.
Apakah dengan adanya <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) dapat membantu kebutuhan secara efisien?	Ya, cukup efisien ketika tidak terjadi kendala. Akan tetapi sering kali terjadi masalah ketika akan melakukan transaksi, yang akibatnya transaksi gagal dan harus di ulang kembali.
Apakah kelebihan dan kekurangan aplikasi <i>mobile banking</i> (SUMUT mobile) PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?	Kelebihan nya tidak ada fee aplikasi.  Kekurangannya aplikasi masih banyak fitur nya yang masih kurang dalam hal memudahkan kebutuhan nasabah.
Apakah Bapak/Ibu memiliki masalah dalam	Ya, aplikasi terlalu sering meminta update akibatnya ketika akan melakukan transaksi

<p>penggunaan Layanan Mobile banking yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?</p>	<p>yang terburu-buru menjadi terkendala. Kemudian ketika mobile banking terblokir harus datang ke kantor cabang bank sumut, belum bisa di pulihkan mandiri oleh nasabah, setiap pemulihan akun maupun pemindahan akun ke handphone baru harus perivikasi ke costumer service di kantor cabang dengan antrian yang cukup memakan waktu.</p>
<p>Apa saja keluhan yang dirasakan Bapak/Ibu saat menggunakan mobile banking PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?</p>	<p>Penah terjadi transaksi berhasil di aplikasi dan saldo berkurang akan tetapi di transaksi tujuan belum ada transaksi uang masuk, dan ketika mendatangi costumer service di minta untuk menunggu 10 hari kerja.</p>



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Nursaadah Sihombing selaku pengusaha (pengguna SUMUT mobile) nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidempuan Pada tanggal 29 Agustus 2024 pukul 09:25.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : **845** /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/06/2024 06 Juni 2024  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth;

- |                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| 1. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M | : Pembimbing I  |
| 2. Nur Mutiah, M.Si                | : Pembimbing II |

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, kami menetapkan judul skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama	: Desi Fitriani Harahap
NIM	: 2040100080
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: <b>EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI E-BANKING DI PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN.</b>

diharap kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



*[Signature]*  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP.19790525200604 1 004

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

nomor : 500 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2024  
ifat : Biasa  
amp : 1 berkas  
al : Mohon Izin Riset

15 Mei 2024

Yth; Pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Desi Fitriani Harahap  
NIM : 2040100080  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Evaluasi Implementasi Sistem Informasi E-Banking di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP.19790525200604 1 004

tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**CABANG SYARIAH PADANG SIDIMPUAN**

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 4155100 - 4545100  
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor : 255/KCSy02-Ops/L/2024  
Lampiran : 1 (satu) set berkas

Padangsidimpun, 01 November 2024

**Kepada Yth :**

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
di  
Tempat

**Hal : Izin Pelaksanaan Riset**

Assalamualaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan surat Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun No: 588/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2024 tanggal 15 Mei 2024 perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun dapat menerima pelaksanaan riset bagi mahasiswi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun dengan data sebagai berikut :

Nama : Desi Fitriani Harahap  
NIM : 2040100080  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Evaluasi Implementasi Sistem Informasi E-Banking di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun

2. Selama pelaksanaan riset, mahasiswi tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun dan wajib menjaga rahasia bank serta diharapkan agar mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun di lingkungannya.

3. Setelah selesai dalam penulisan skripsi, kepada mahasiswi tersebut diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun.

Demikian disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

**Hormat Kami,**