



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 8296-8312

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Aplikasi M-Syariah Pada PT. Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart

M. Andre Ghazali^{1✉}, Aminullah Imal Alfresi²

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Email: andreg hazali0803@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Aplikasi M-Syariah merupakan aplikasi m-banking yang dimiliki oleh PT. Bank Mega Syariah. Pada aplikasi ini, terdapat masalah-masalah serta resiko-resiko yang membuat nasabah kerepotan dan tidak betah. Masalah diatas dapat diselesaikan walaupun tidak mudah tapi ada caranya. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi dan mengevaluasi kelemahan dari aplikasi M-Syariah agar lebih baik untuk para nasabah. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode Design Thinking. Metode design Thinking merupakan salah satu metode yang biasa digunakan untuk membangun rancangan UI/UX. Hasil pada penelitian ini berupa evaluasi sistem berupa penambahan contoh fitur-fitur yang diambil dari keluhan nasabah atau kekurangan-kekurangan pada aplikasi M-Syariah agar kedepannya aplikasi tersebut dapat memberikan pengalaman yang lebih baik ntuk nasabah.

Kata Kunci: *Bank, Bank Syariah, Design Thinking, Aplikasi, M-Syariah*

Abstract

M-Syariah application is an m-banking application owned by PT Bank Mega Syariah. In this application, there are problems and risks that make customers inconvenienced and not at home. The above problems can be solved even though it is not easy but there is a way. The purpose of this research is to identify and evaluate the weaknesses of the M-Syariah application to make it better for customers. The research method used in this research is the Design Thinking method. The design Thinking method is one of the methods commonly used to build UI/UX designs. The results of this study are in the form of system evaluation in the form of adding examples of features taken from customer complaints or deficiencies in the M-Syariah application so that in the future the application can provide a better experience for customers.

Keywords: Bank, Syariah Bank, Design Thinking, Application, M-Syariah

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang serba modern dan serba canggih ini, teknologi memiliki peranan penting dalam memudahkan pekerjaan dan kehidupan umat manusia. Perkembangan teknologi informasi terus meningkat seiring dengan kemajuan zaman. Teknologi informasi telah merajalela dalam aktivitas dan kehidupan umat manusia. Perusahaan-perusahaan juga kini telah banyak memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan perusahaan seperti memudahkan proses bisnis atau aktivitas bisnis mereka di perusahaan. Perusahaan perbankan saja tidak luput dari hal tersebut. Mereka juga membutuhkan teknologi informasi untuk mengolah data dan berinteraksi atau melakukan transaksi dengan nasabah-nasabah mereka. Contohnya seperti sistem dan aplikasi teknologi. Kedua hal tersebut tidak pernah luput dari perusahaan perbankan karena fungsinya sangat dibutuhkan oleh perusahaan perbankan.

Bank atau perbankan itu sendiri merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa untuk menyimpan mata uang atau dana dan juga berguna sebagai alat pembayaran yang mudah untuk para nasabah. Dana dari nasabah tadi perusahaan gunakan dengan cara meminjamkannya ke nasabah atau pihak lain yang membutuhkan dana dengan nominal dan bunga tertentu. Ini bisa juga disebut investasi karena nasabah yang menyimpan dana di bank akan mendapatkan sebagian bagi hasil (jika bank syariah) dari perusahaan perbankan tersebut (Kholis, 2020) [5]. Berbeda dengan bank konvensional yang mendapatkan keuntungannya melalui suku bunga dalam jumlah tertentu, bank syariah biasanya mendapatkan keuntungan melalui bagi hasil (tergantung perusahaan bank nya menggunakan akad apa yang sesuai dengan syariat Islam yang telah ditetapkan berdasarkan fatwa MUI) yang cenderung lebih sedikit keuntungannya dibandingkan

dengan bank konvensional. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor terbesar penyebab bank syariah lebih sedikit nasabah atau peminatnya dibanding dengan bank konvensional. Perbankan juga adalah sebuah perusahaan yang melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan perbankan harus mampu untuk memberikan kepuasan bagi para nasabah terhadap jasa layanan mereka itu (Hamzah & Purwati, 2019) [3]. Salah satu hal lain yang menjadi faktor utama penyebab bank syariah lebih sedikit peminatnya yaitu kurangnya pemahaman terhadap fasilitas pelayanan bank syariah itu sendiri. Padahal bila ditelusuri, bank syariah juga hampir telah memiliki fasilitas & layanan yang sama dengan bank konvensional. Respon sistem pada aplikasi m-banking yang tergolong lambat, prosedur yang sulit dimengerti bagi orang awam (bertele-tele) saat ingin daftar pada aplikasi m-banking, serta minim fitur yang mempermudah nasabah pada aplikasi tersebut menjadi salah satu faktor yang membuat para nasabah tidak betah. Selain itu juga, terdapat resiko-resiko yang mungkin dapat terjadi seperti ada yang login ke aplikasi M-Banking tanpa izin dan pengetahuan orang tersebut hanya dengan mengetahui password akun M-Banking korban serta juga ada peluang hacker untuk meretas data nasabah atau sistem yang terdapat di perusahaan perbankan secara langsung dengan teknologi-teknologi canggih mereka seperti robot.

Kekurangan diatas juga terdapat pada aplikasi m-banking "M-Syariah" dan resiko-resiko diatas juga dapat terjadi jika perusahaan terlalu menganggap remeh hal tersebut. Aplikasi M-Syariah merupakan aplikasi m-banking yang dimiliki oleh PT. Bank Mega Syariah. Pada aplikasi ini, terdapat masalah-masalah serta resiko-resiko seperti yang sudah dipaparkan diatas yang membuat nasabah kerepotan dan tidak betah. Masalah diatas dapat diselesaikan walaupun tidak mudah tapi ada caranya seperti menghilangkan fitur kirim sms pada saat mau daftar di M-Syariah, karena cukup sistem yang mendeteksi dan mengirim kode verifikasi ke nomor hp yang nasabah masukkan. Selanjutnya, hilangkan fitur deteksi wajah, gunakan fitur foto dengan memegang KTP saja seharusnya sudah cukup karena sistem pendeteksi wajah seharusnya bisa mendeteksi wajah nasabah yang foto dengan memegang KTP tersebut. Kemudian, disarankan menambahkan fitur history atau fitur riwayat aktivitas yang telah dilakukan sebelumnya seperti transfer, top up, bagi hasil, pembayaran dan aktivitas lain sebagainya di aplikasi M-Syariah.

Resiko-resiko diatas juga dapat diminimalisir dengan cara melakukan manajemen resiko. Manajemen resiko itu sendiri ialah upaya untuk menganalisis serta mengendalikan resiko terhadap aktivitas pada aplikasi Mobile Banking dengan tujuan memperoleh efektifitas dan efisiensi yang lebih baik karena tujuan dari manajemen resiko ialah untuk

meminimalisir bahkan mencegah terjadinya suatu resiko yang dapat merugikan nasabah maupun perusahaan perbankan (Bontosunggu, Bajeng, and Gowa 2023) [2]. Contohnya seperti dengan menambahkan fitur deteksi wajah setelah memasukkan password akun (keamanan ganda). Dan untuk meminimalisir resiko peretasan, perusahaan dapat menambahkan atau memperkuat sistem pendeteksi orang atau device yang mencurigakan saat login ke sebuah akun serta juga dapat ditambahkan sistem pendeteksi bahwa yang bersangkutan manusia (bukan robot).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode Design Thinking. Metode design Thinking merupakan salah satu metode yang biasa digunakan untuk membangun rancangan UI/UX. Penerapan metode design thinking memberikan keuntungan dalam merancang prototipe user interface & user experience, salah satunya adalah memfasilitasi dan mempercepat adopsi solusi: dengan pendekatan bottom-up berdasarkan design thinking dimulai dari proses menghimpun kebutuhan end- user sampai proses evaluasi feed-back end-user dari hasil prototipe yang dibuat. Sehingga end-user merasa terlibat langsung dalam proses perancangan prototipe (Ardiansyah and Rosyani 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Bisnis Aplikasi M-Syariah

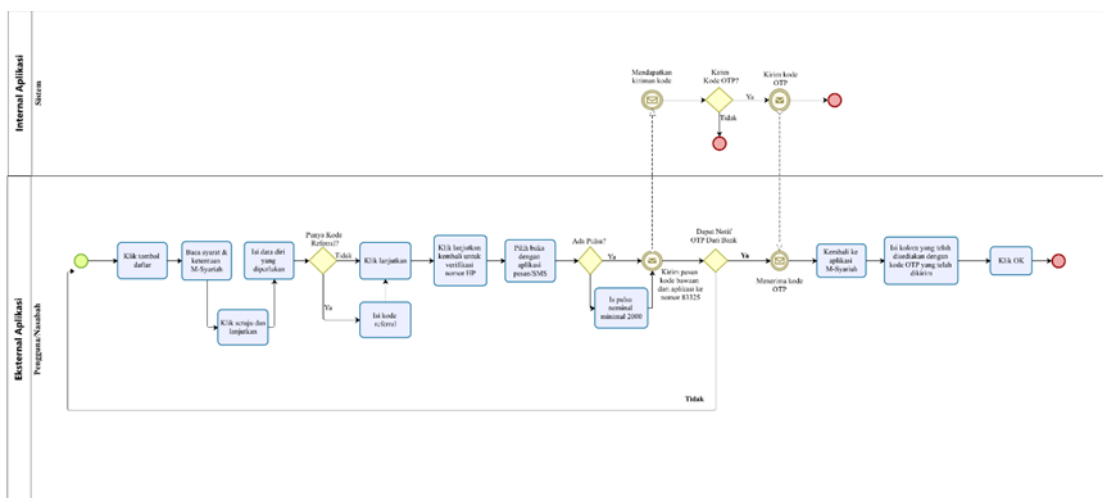
Pada umumnya setiap organisasi, perusahaan, bahkan aplikasi sekaligus memiliki proses bisnis nya sendiri yang beragam. Proses bisnis dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan atau aktivitas atau prosedur yang terstruktur dan saling berkaitan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Proses ini melibatkan berbagai aktivitas, sumber daya, dan informasi yang bekerja bersama untuk menghasilkan nilai bagi pengguna dan perusahaan. Dengan demikian, proses bisnis pada aplikasi merupakan serangkaian aktivitas atau langkah-langkah yang tersusun dan terkait yang dilakukan oleh pengguna aplikasi untuk mencapai tujuan atau keinginan mereka.

Aplikasi M-Syariah juga memiliki proses bisnis nya sendiri agar aplikasi dapat berjalan dengan terstruktur hingga mencapai tujuan. Penulis merancang proses bisnis aplikasi M-Syariah menggunakan BPMN pada penelitian kali ini. BPMN (Business Process Modelling Notation) adalah standar pemodelan proses bisnis dengan menggunakan notasi grafis dalam perancangan sebuah proses bisnis. BPMN menggambarkan suatu

proses bisnis diagram yang didasarkan dengan teknik diagram alur, dirangkai untuk membuat model-model grafis dari operasi-operasi bisnis dimana terdapat aktivitas-aktivitas dan kontrol-kontrol alur yang mendefinisikan urutan aktivitas kerja (Ismanto et al, 2020) [4]. Berikut beberapa proses bisnis pada aplikasi M-Syariah.

1. Proses Bisnis Pendaftaran Akun

Sebelum masuk ke aplikasi M-Syariah, terlebih dahulu harus membuat akun M-Banking Bank Mega Syariah jika belum ada akun M-Syariah sebelumnya. Nantinya akun inilah yang akan digunakan untuk login ke aplikasi M-Syariah. Nasabah M-Syariah dapat mengikuti prosedur pendaftaran akun M-Syariah dengan proses bisnis ini.



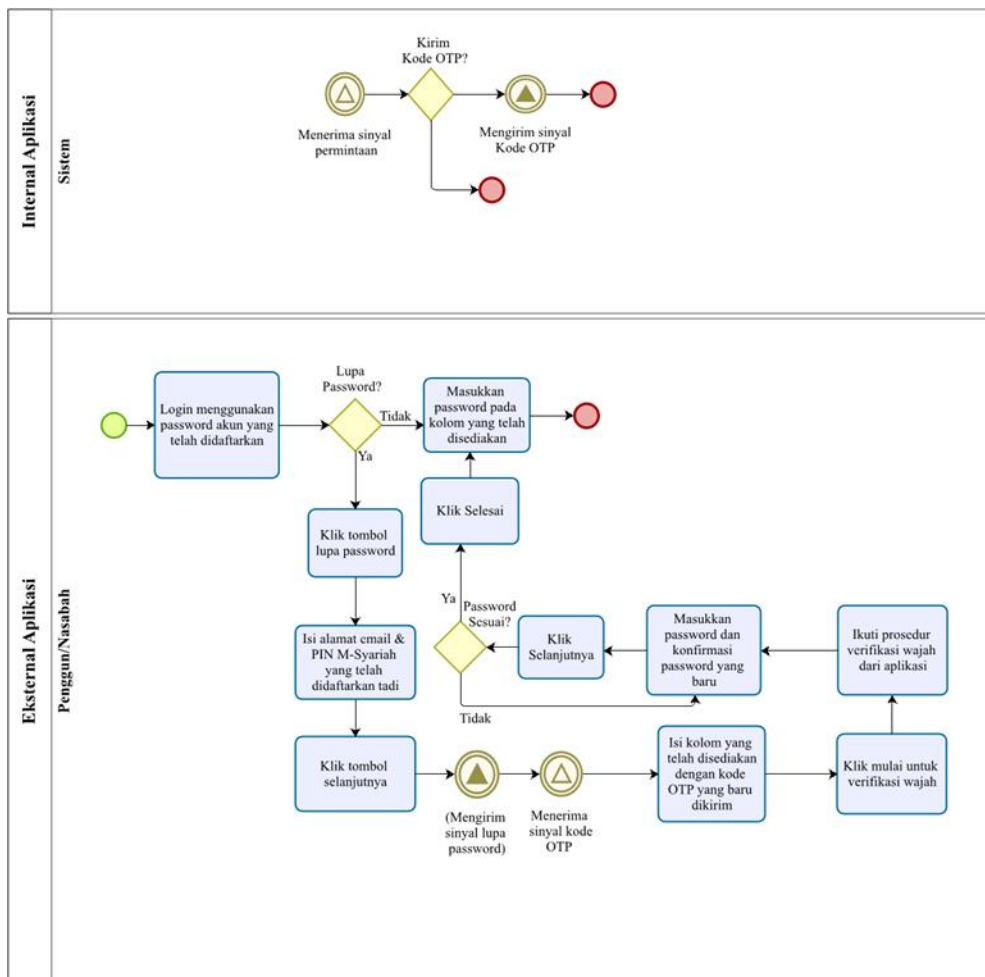
Gambar 1. Proses Bisnis Pendaftaran Akun di M-Syariah

Dari proses bisnis pendaftaran akun diatas, dapat dilihat salah satu syarat untuk daftar akun di M-Syariah adalah memiliki pulsa minimal Rp.2000 untuk mendapatkan kode OTP saat proses verifikasi nomor HP. Nasabah terlebih dahulu mengirim pesan sebuah kode bawaan dari aplikasi ke nomor "83325" untuk mendapatkan kode OTP yang dapat digunakan untuk verifikasi nomor HP. Namun, jika nasabah tidak memiliki pulsa, maka sistem pada aplikasi tidak akan merespon sama sekali dan harus mengulangi prosedur dari awal lagi jika ingin mendapatkan kode OTP karena kode bawaan dari aplikasi harus berbeda dari sebelumnya. Jika tidak, maka sistem tidak akan merespon walaupun nasabah telah mengisi pulsa saat itu dan pulsa nasabah tetap berkurang sembari mereka mengirim pesan kode bawaan yang sama dengan sebelumnya.

2. Proses Bisnis Lupa Password

Saat nasabah ingin masuk ke aplikasi M-Syariah, nasabah terlebih dahulu diwajibkan untuk login dengan memasukkan password akun mereka. Jika tidak, maka nasabah tidak

dapat masuk ke aplikasi M-Syariah. Namun jika nasabah lupa password akun, nasabah dapat memilih menu “Lupa Password” yang tersedia pada halaman login. Password akun nasabah dapat diubah ke password yang baru jika mereka dapat menyelesaikan prosedur dari lupa password. Nasabah dapat mengikuti prosedur dari proses bisnis lupa password berikut ini.



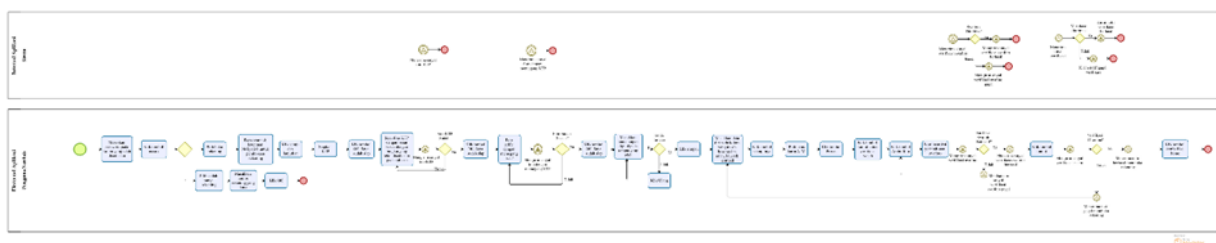
Gambar 2. Proses Bisnis Lupa Password di M-Syariah

Dari proses bisnis lupa password diatas, dapat dilihat bahwa syarat untuk mengganti password akun adalah PIN dan email yang telah terdaftar. Jika nasabah lupa dua hal tersebut, maka proses bisnis ini tidak akan dapat berjalan dan nasabah tidak dapat mengganti password akun mereka. Hal lainnya yang dapat dilihat pada prosedur ini adalah kode OTP. Pada proses bisnis ini, nasabah tidak perlu mengirim pesan SMS sebuah kode terlebih dahulu untuk mendapatkan kode OTP karena sistem akan langsung mendeteksi dan memproses nomor HP nasabah yang terdaftar melalui PIN dan email yang nasabah masukkan di proses sebelumnya. Hal ini juga bagus karena pulsa nasabah tidak akan berkurang karena proses ini tidak membutuhkan pulsa sama sekali asalkan

nomor HP yang terdaftar masih aktif. Kode OTP akan otomatis dikirim oleh sistem ke aplikasi pesan atau SMS bawaan dari perangkat yang nasabah gunakan. Kemudian kode OTP tersebut dapat digunakan untuk verifikasi nomor HP pada prosedur lupa password.

3. Proses Bisnis Pembukaan Rekening

Setelah nasabah mengikuti prosedur pendaftaran akun M-Syariah dengan benar, nasabah dapat membuka rekening dengan login ke aplikasi terlebih dahulu menggunakan password akun. Pembukaan rekening ini berguna jika nasabah ingin menyimpan uang (dompet digital) atau bertransaksi menggunakan M-Syariah harus menggunakan rekening M-Syariah. Nasabah dapat memilih membuka rekening baru atau pilih sudah punya rekening digital sebelumnya. Nasabah dapat mengikuti prosedur pembukaan rekening M-Syariah pada berikut.



Gambar 3. Proses Bisnis Pembukaan Rekening

Proses Bisnis Pembukaan Rekening di M-Syariah

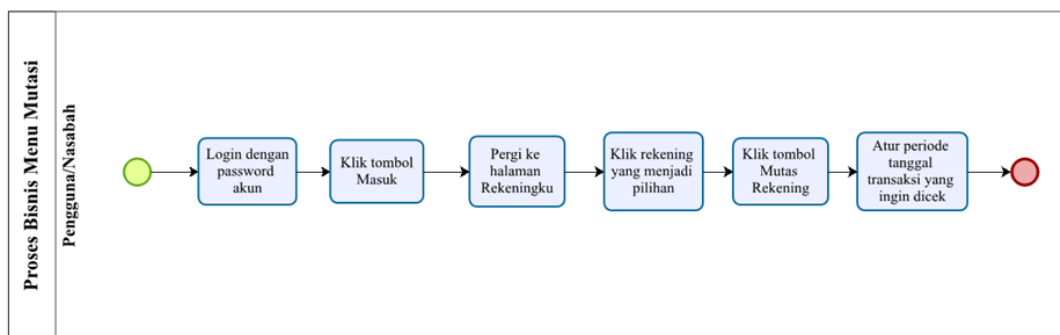
Dari proses bisnis pembukaan rekening di atas, dapat dilihat bahwa prosedur pembukaan rekening di M-Syariah tergolong panjang dan cukup rumit bagi orang awam. Terlalu banyak proses bisnis dapat memakan waktu nasabah cukup banyak. Dapat dilihat dari proses di atas, nasabah harus scan KTP, foto selfie dengan memegang KTP, tanda tangan digital, mengisi dan mengecek kembali data diri, hingga swafoto (verifikasi wajah). Seharusnya perusahaan atau pengelola aplikasi M-Syariah dapat mengurangi prosedur dari pembukaan rekening karena terlalu banyak dan rumit bagi nasabah. Apalagi proses swafoto itu cukup rumit karena nasabah harus mengikuti prosedur perintah swafoto dari sistem yang cukup panjang seperti "tidak terlalu dekat/jauh dengan kamera", "berkedip", "menoleh kiri kanan", hingga "menunjukkan gigi".

Proses bisnis di atas dapat dikurangi sebagian seperti contoh menghilangkan proses swafoto karena proses ini seharusnya tidak diperlukan lagi karena sistem sudah dapat mendeteksi wajah nasabah saat proses nasabah foto selfie dengan memegang KTP sebelumnya yang seharusnya proses ini sudah cukup untuk prosedur sistem verifikasi wajah. Proses bisnis scan KTP dan tanda tangan digital juga sebenarnya tidak terlalu

diperlukan lagi karena sistem seharusnya telah dapat mendeteksi KTP dan tanda tangan nasabah di KTP nasabah saat proses nasabah foto selfie dengan memegang KTP. Hal-hal diatas dapat dikurangi atau diminimalisir agar proses pembukaan rekening M-Syariah lebih simple dan praktis serta mudah dipahami oleh orang awam.

1. Proses Bisnis Menu Mutasi (Riwayat Aktivitas)

Pada setiap aplikasi M-Banking itu biasanya terdapat fitur atau menu khusus untuk riwayat transaksi atau aktivitas lainnya yang terjadi di dalam aplikasi M-Banking tersebut. Hal itu tak terkecuali pada aplikasi M-Syariah. Aplikasi ini juga memiliki menu riwayat transaksi atau lebih dikenal dengan menu mutasi pada aplikasi ini. Berikut adalah proses bisnis untuk menuju ke menu Mutasi atau riwayat aktivitas/transaksi.



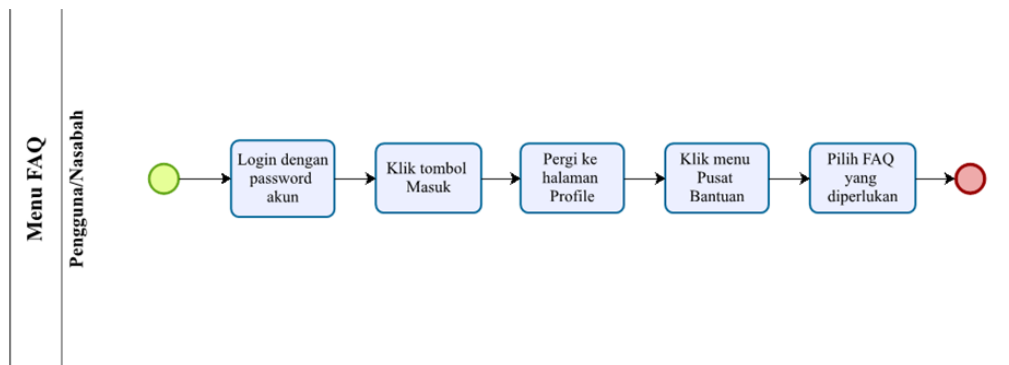
Gambar 4. Proses Bisnis Menu Mutasi

Dari menu diatas, dapat dilihat bahwa proses bisnis untuk menuju ke menu Mutasi tidak sulit. Menu Mutasi ini juga umumnya sama dengan fitur riwayat aplikasi lainnya yaitu untuk melihat riwayat transaksi/aktivitas pada aplikasi. Akan tetapi, menu Mutasi pada aplikasi ini memiliki kekurangan yaitu tidak dapat menampilkan data transaksi secara detail dan tidak ada fitur "Simpan" atau "Unduh" untuk disimpan di perangkat nasabah. Menu ini pada aplikasi M-Syariah hanya menampilkan riwayat nominal, tanggal, dan keterangan transaksinya saja, tidak ada hal lain. Detail data transaksi dan fitur unduh/simpan pada aplikasi ini hanya muncul tepat setelah transaksi tersebut berhasil dilakukan. Setelah itu, tidak ditampilkan lagi detail transaksi dan fitur unduh/simpan data transaksi pada menu Mutasi atau riwayat transaksi.

2. Proses Bisnis FAQ (Bantuan)

Setiap aplikasi umumnya memiliki fitur atau menu bantuan atau panduan atau juga dikenal menu FAQ (Frequently Asked Questions) yang berarti pertanyaan yang sering diajukan atau ditanyakan. Fitur ini sangat membantu bagi pengguna aplikasi tersebut yang masih awam atau pengguna yang tidak mengetahui cara menjalankan atau

mengoperasikan suatu hal atau tidak mengerti fungsi dari suatu fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut. Pada aplikasi M-Syariah juga terdapat menu FAQ atau Pusat Bantuan di halaman "Profile". Berikut adalah proses bisnis untuk menuju ke menu FAQ di M-Syariah.

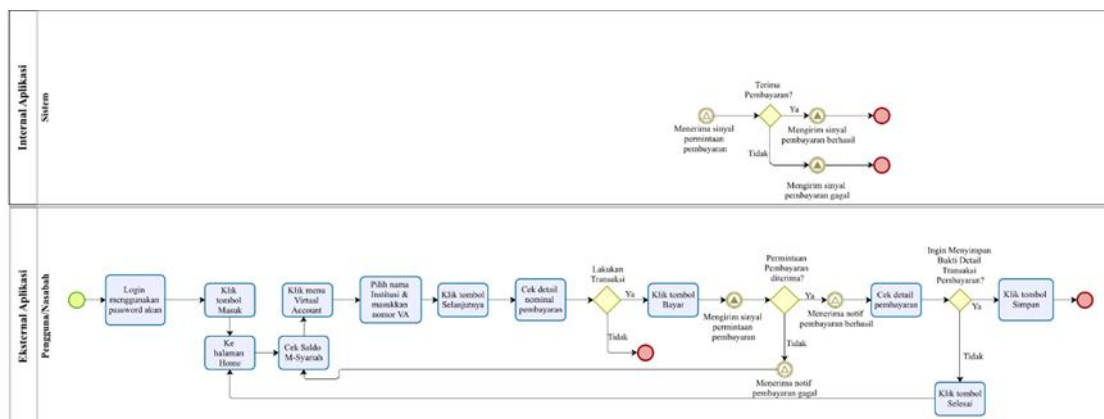


Gambar 5. Proses Bisnis Menu FAQ

Dari proses bisnis diatas, juga dapat disimpulkan untuk ke menu FAQ pada aplikasi M-Syariah cukup mudah. Menu FAQ pada aplikasi ini juga umumnya sama dengan menu FAQ aplikasi-aplikasi lain yaitu berfungsi untuk membantu pengguna dengan menyediakan jawaban dari pertanyaan yang sering diajukan. Sayangnya, pada aplikasi M-Syariah tidak terdapat fitur untuk berinteraksi langsung dengan admin atau sistem aplikasi seperti chatbot, telepon, atau lainnya. Fitur ini cukup berguna jika nasabah ingin menanyakan sesuatu pertanyaan yang tidak ada pada menu FAQ atau ingin menghubungi admin secara langsung karena ada hal-hal tertentu yang membutuhkan bantuan admin/sistem pada aplikasi M-Syariah.

3. Proses Bisnis Pembayaran (Kuliah, Sekolah, Yayasan, PT, dll) melalui VA

Pada aplikasi M-Syariah, terdapat menu khusus untuk pembayaran seperti kuliah, sekolah, yayasan, dll melalui Virtual Account (VA) nasabah. Berikut adalah proses bisnis dari pembayaran melalui Virtual Account.



Gambar 6. Proses Bisnis Pembayaran Virtual Account

Dari proses bisnis diatas, dapat dilihat untuk melakukan pembayaran seperti sekolah atau kuliah melalui aplikasi M-Syariah cukup mudah. Dengan hanya pergi ke menu "Virtual Account" dan masukkan nama Institusi serta nomor Virtual Account, nasabah sudah bisa melakukan pembayaran tersebut dengan biaya admin Rp.2.500 (jika jenis kartu ATM rekening nasabah tersebut adalah jenis "Magenta"). Setelah berhasil melakukan pembayaran, nasabah bisa melihat serta menyimpan bukti detail pembayaran karena hanya saat itu nasabah dapat melihat detail pembayaran serta menyimpan bukti detail pembayaran tersebut. Memang hasil atau aktivitas transaksi pembayaran nasabah tersebut masuk ke menu mutasi atau riwayat transaksi, namun nasabah tidak dapat melihat detail transaksi dan menyimpan detail transaksi tersebut lagi di menu Mutasi.

Pembahasan Solusi untuk Masalah & Resiko Aplikasi M-Syariah

Setiap aplikasi memang mempunyai kekurangan atau masalahnya sendiri. Akan tetapi, bukan berarti perusahaan atau pengelola aplikasi terlena dengan kata-kata tersebut. Pengelola aplikasi tetap harus mengembangkan dan memperbaiki aplikasi mereka seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman. Pengelola aplikasi harus dapat bertahan dengan tuntutan permintaan dan permohonan pengguna terhadap hal-hal baru serta dapat memuaskan pengguna aplikasi agar aplikasi tersebut tetap dapat bertahan.

Aplikasi M-Syariah merupakan aplikasi Mobile Banking yang dimiliki oleh PT. Bank Mega Syariah. Aplikasi ini diluncurkan sekitar akhir September tahun 2023. Memang aplikasi ini tergolong baru, tetapi bukan berarti dapat dijadikan suatu alasan untuk pengelola aplikasi M-Syariah dalam memperbaiki masalah dan mengembangkan aplikasi M-Syariah. Seperti halnya pada penelitian ini, penulis mendapatkan beberapa masalah/resiko atau kekurangan pada aplikasi M-Syariah saat menganalisis dan menggunakan aplikasi ini. Berikut ini akan dipaparkan beberapa solusi dari resiko dan masalah di M-Syariah.

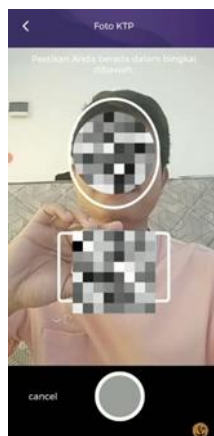
1. Respon Sebagian Sistem Terolong Lambat

Pada sebagian aplikasi, memang terkadang sistem dari aplikasi itu lambat atau sering tidak menanggapi kemauan nasabah atau biasa disebut dengan error. Hal ini dapat terjadi mungkin karena beberapa hal seperti server error, sistem down, banyaknya pengguna yang mengakses aplikasi dalam suatu waktu yang sama, dan banyak alasan

lainnya. Hal ini perlu diatasi oleh pengelola aplikasi. Terlebih jika sistem yang lambat atau error tersebut merugikan pengguna yang membuat pengguna aplikasi tidak jadi menggunakan atau bahkan menghapus aplikasi tersebut karena respon sistem yang mengelolanya lambat atau error. Jika memungkinkan, fitur atau menu yang tidak terlalu penting atau terlalu rumit pada aplikasi harusnya dihilangkan saja apalagi sekelas aplikasi Mobile Banking yang seharusnya mempermudah nasabah dalam bertransaksi jarak jauh. Contohnya seperti proses kirim SMS untuk mendapatkan kode OTP seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Itu dapat dihapus saja karena ruwet & merugikan nasabah. Jika nomor HP yang dituliskan oleh nasabah aktif, kode OTP itu seharusnya langsung diterima oleh nasabah melalui notif aplikasi SMS tanpa harus keluar dari aplikasi Mobile Banking dan mengirim pesan lewat SMS apalagi pesan berbayar dengan pulsa karena sistem seharusnya sudah dapat mendeteksi nomor HP nasabah saat nasabah melakukan pengisian data diri di proses sebelumnya.

2. Menu atau Fitur yang Rumit dan Sulit dipahami

Sama seperti yang dibahas sebelumnya di bab sebelumnya, menu atau fitur yang seperti ini jika memungkinkan dan tidak terlalu penting, sebaiknya dihapus saja. Contohnya seperti fitur atau proses swafoto atau verifikasi wajah saat akan membuat rekening baru di M-Syariah. Proses tersebut terlalu rumit karena banyak perintah seperti jarak dari kamera ke muka harus pas, berkedip, noleh kiri kanan, hingga menunjukkan gigi. Bagi orang masih awam tanpa pengalaman tidak akan selesai-selesai untuk menyelesaikan proses ini. Mereka butuh bantuan orang yang lebih mengerti. Jadi jika memungkinkan, fitur ini dapat dihapus karena sistem juga seharusnya sudah dapat mendeteksi wajah nasabah dan scan KTP saat nasabah foto selfie dengan memegang KTP mereka di proses sebelumnya. Jadi seharusnya proses swafoto atau verifikasi wajah tidak terlalu diperlukan lagi.



Gambar 7. Foto Selfie dengan KTP di M-Syariah

3. Menu Riwayat Aktivitas yang Tidak Bisa Dilihat & Disimpan Secara Detail

Seperti yang dipaparkan diatas, menu history atau riwayat aktivitas pada aplikasi itu seharusnya bisa dilihat detailnya dan disimpan ke perangkat pengguna aplikasi. Namun, tidak dengan aplikasi M-Syariah yang tidak menerapkan hal itu. Detail dari transaksi hanya bisa dilihat dan disimpan saat setelah transaksi berhasil dilakukan. Setelah itu, hanya dapat dilihat saja sebagian kecil datanya dan tidak dapat disimpan pada menu Mutasi di M-Syariah. Hal itu seharusnya tidak bisa dibiarkan karena fitur tersebut sangat diperlukan jika sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya. Berikut adalah rekomendasi tampilan untuk halaman detail transaksi.



Gambar 8. Contoh Tampilan Halaman untuk Detail Transaksi

4. Resiko Login ke Akun Orang Lain Tanpa Izin

Setiap aplikasi, khususnya aplikasi mobile banking selalu memiliki ancaman atau resiko yang bahkan tidak terduga. Begitu juga dengan aplikasi M-Syariah. Apalagi untuk login ke aplikasi M-Syariah hanya membutuhkan password saja tanpa ada keamanan lainnya. Hal itu cukup beresiko karena orang yang tak bertanggung jawab sewaktu-waktu dapat login ke aplikasi M-Syariah di perangkat nasabah dengan bermodalkan mengetahui password nya saja karena mungkin password yang digunakan nasabah tersebut password yang sering digunakan untuk aplikasi dan hal lainnya seperti kata sandi email, perangkat, rekening, dll menggunakan password yang sama sehingga orang-orang disekitarnya

hapal dengan password yang selalu digunakan oleh nasabah tersebut. Maka dari itu, untuk menghindari resiko tersebut, penulis menyarankan untuk menambah keamanan ganda seperti dengan menambahkan proses scan wajah setelah memasukkan password akun M-Syariah. Berikut adalah contoh halaman scan wajah untuk login ke aplikasi M-Syariah.



Gambar 9. Contoh Tampilan Halaman untuk Scan Wajah Untuk Proses Login

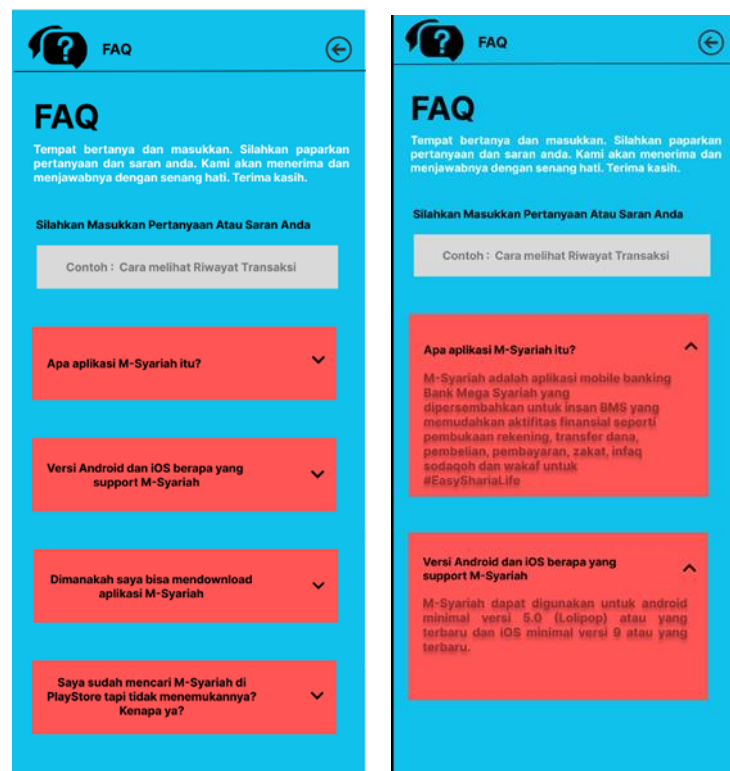
5. Resiko Peretasan oleh Teknologi Canggih seperti Robot

Selain ancaman dari manusia, resiko ancaman juga dapat terjadi melalui teknologi-teknologi canggih seperti robot atau AI/bot. Untuk mencegah hal tersebut, penulis merekomendasi untuk pengelola aplikasi M-Syariah untuk memasang sistem seperti sistem Captcha yang mendeteksi yang login ke aplikasi itu benar-benar manusia, bukan robot. Jadi, aplikasi M-Syariah benar-benar dapat meminimalisir resiko dari ancaman-ancaman yang tidak diinginkan nasabah maupun pihak perusahaan.

6. Fitur Layanan Bantuan FAQ

Setiap aplikasi umumnya memiliki fitur bantuan, panduan, atau fitur tanya jawab seperti FAQ karena berguna bagi pengguna karena fitur ini memberikan pengetahuan mengenai aplikasi yang mereka gunakan. Fitur bantuan ini beragam jenisnya. Ada yang dapat berinteraksi dengan bot atau chatbot untuk tanya jawab, ada yang bahkan memiliki fitur telepon atau kirim email untuk menanyakan sesuatu langsung ke admin/pengelola aplikasi, ada juga yang hanya menyediakan jawaban FAQ atau jawaban dari pertanyaan yang sering diajukan saja tanpa ada fitur untuk berinteraksi atau tanya jawab langsung dengan admin atau sistem (chatbot) pada aplikasi. Di M-Syariah, fitur bantuan aplikasi ini hanya menyediakan menu FAQ saja. Di aplikasi ini tidak menyediakan sebuah fitur untuk dapat bertanya jawab secara langsung. Padahal fitur atau menu tersebut penting bagi

nasabah yang sedang atau harus menanyakan sesuatu atau ingin menyampaikan saran mereka terhadap aplikasi M-Syariah yang mungkin dapat berguna bagi perkembangan aplikasi itu sendiri. Jika pertanyaan yang ingin ditanyakan nasabah tidak ada di menu FAQ, dan hal tersebut benar-benar hal yang diperlukan saat itu juga, terpaksa nasabah tersebut harus mendatangi langsung KCP terdekat. Hal ini juga dapat merugikan nasabah dan beresiko membuat nasabah menjadi berkurang minatnya untuk terus menggunakan aplikasi M-Syariah. Maka dari itu, penulis menyarankan untuk menambahkan fitur atau menu tanya jawab secara langsung untuk mengatasi masalah dan resiko ini.



Gambar 10. Contoh Tampilan untuk halaman Menu FAQ

7. Tampilan Sensitif

Aplikasi tertentu, terdapat sistem yang mendeteksi layar sensitif dan membuat perangkat dari pengguna aplikasi tersebut otomatis tidak dapat menangkap layar atau rekam layar aplikasi tersebut dibagian-bagian tertentu yang terdeteksi sensitif. Hal itu juga penting mengingat nanti adanya data yang disalah gunakan oleh orang lain walaupun itu pengguna asli dari aplikasi tersebut. Namun biasanya fitur ini disediakan untuk yang memang benar-benar ada tampilan sensitif bahkan untuk pengguna aplikasinya itu sendiri sekalipun. Contoh aplikasi yang menggunakan sistem sensitif terhadap screenshot ini adalah aplikasi "Dana". Pada aplikasi M-Syariah sampai saat penulis menulis penelitian ini

belum ada terlihat sistem seperti ini. Dan diharapkan kedepannya aplikasi dapat mulai menggunakannya terhadap sesuatu yang benar-benar sensitif pada aplikasi M-Syariah.



Gambar 11. Tampilan Notif Larangan Penangkapan Layar untuk Halaman yang Sensitif

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. M-Syariah merupakan aplikasi mobile banking yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi karena ada sebagian dari fitur dan sistemnya yang lambat atau error serta rumit yang dapat merugikan nasabah yang membuat pengguna aplikasi tidak jadi digunakan atau bahkan nasabah menghapus aplikasi tersebut karena respon sistem yang mengelolanya lambat atau error. Jika memungkinkan, fitur atau menu yang tidak terlalu penting atau terlalu rumit pada aplikasi harusnya dihilangkan saja apalagi sekelas aplikasi Mobile Banking yang seharusnya mempermudah nasabah dalam bertransaksi jarak jauh. Contohnya seperti proses kirim SMS untuk mendapatkan kode OTP seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Itu dapat dihapus saja karena ruwet & merugikan nasabah. Jika nomor HP yang dituliskan oleh nasabah aktif, kode OTP itu seharusnya langsung diterima oleh nasabah melalui notif aplikasi SMS tanpa harus keluar dari aplikasi Mobile Banking dan mengirim pesan lewat SMS apalagi pesan berbayar dengan

pulsa karena sistem seharusnya sudah dapat mendeteksi nomor HP nasabah saat nasabah melakukan pengisian data diri di proses sebelumnya. Contoh lain yaitu proses swafoto atau verifikasi wajah saat akan membuat rekening baru di M-Syariah. Proses tersebut cukup rumit karena banyak perintah seperti jarak dari kamera ke muka harus pas, berkedip, noleh kiri kanan, hingga menunjukkan gigi. Bagi orang masih awam tanpa pengalaman tidak akan selesai-selesai untuk menyelesaikan proses ini. Mereka butuh bantuan orang yang lebih mengerti. Jadi jika memungkinkan, fitur ini dapat dihapus karena sistem juga seharusnya sudah dapat mendeteksi wajah nasabah dan scan KTP saat nasabah foto selfie dengan memegang KTP mereka di proses sebelumnya. Jadi seharusnya proses swafoto atau verifikasi wajah tidak terlalu diperlukan lagi.

2. M-Syariah perlu ditambahkan lagi menu atau fitur-fitur yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi atau kegiatan mereka di aplikasi ini seperti menambahkan atau meningkatkan menu mutasi/riwayat aktivitas untuk melihat serta menyimpan detail dari aktivitas/transaksi nasabah, dan meningkatkan menu FAQ agar dapat melakukan tanya jawab serta menyampaikan saran langsung terkait aplikasi M-Syariah
3. M-Syariah juga perlu meningkatkan keamanan mereka agar terhindar dari resiko-resiko yang tidak diinginkan seperti menambahkan keamanan nasabah saat ingin login ke aplikasi dengan menambahkan keamanan ganda dan sistem pendeteksi robot (Captcha), serta pihak pengelola juga dapat menambahkan fitur dilarang menangkap dan merekam layar di bagian-bagian tertentu yang terdeteksi sensitif oleh sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- [Ardiansyah, M. F., and P. Rosyani. 2023. "Perancangan UI/UX Aplikasi Pengolahan Limbah Anorganik Menggunakan Metode Design Thinking." *LOGIC: Jurnal Ilmu Komputer Dan Pendidikan* 1(4):839–53.
- Bontosunggu, D. I. Desa, K. E. C. Bajeng, and K. A. B. Gowa. 2023. "MANAJEMEN TATA KELOLA KEUANGAN DAN MANAJEMEN RESIKO PADA MITRA PETERNAKAN AYAM BROILER UD. TURILOLO DI DESA BONTOSUNGGU, KEC. BAJENG KAB. GOWA" 5(2):340–47.
- Hamzah, Zulfadli, and Astri Ayu Purwati. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Journal of Economic, Bussines and*

Accounting (COSTING) 3(1):98–105. doi: 10.31539/costing.v3i1.846.

Ismanto, Firman Hidayah, and Kristinanti Charisma. 2020. "Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) (Studi Kasus Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar)." *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual* 5(1):69. doi: 10.28926/briliant.v5i1.430.

Kholis, Nur. 2020. "Perbankan Dalam Era Baru Digital." *Economicus* 12(1):80–88. doi: 10.47860/economicus.v12i1.149