

Strategi Peningkatan Pemahaman Nasabah, Pengelolaan Resiko Pembiayaan, dan Optimalisasi Layanan Digital pada PT.Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan

Dewi Sundari¹, Rahmadiyah wahyuni naibaho², Rahanum³, Suriana⁴, Ilman Yassin Rushan⁵, Nurhayati Daulay⁶, Seri Handayani⁷

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Alwashliyah Medan, Indonesia

sundaritanjung94@gmail.com¹, rahmadiyahwahyuninaibaho@gmail.com², rahanumnasution6@gmail.com³, suriana7771@gmail.com⁴, ilmanyassin3@gmail.com⁵, 6823tiana@gmail.com⁶, serihandayani510@gmail.com⁷

Kata Kunci:

Literasi Produk Perbankan Syariah, Manajemen Risiko Pembiayaan, Transformasi Digital Banking, Strategi Peningkatan Pemahaman Nasabah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis isu strategis yang dihadapi PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk syariah, mengendalikan risiko pembiayaan bermasalah, serta mengoptimalkan layanan digital. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi rendahnya literasi produk pembiayaan berbasis akad syariah seperti murabahah, mudharabah, musyarakah, dan ijarah; meningkatnya risiko pembiayaan bermasalah akibat analisis kelayakan yang belum optimal; serta keterbatasan fitur layanan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan analisis manajerial berbasis teori manajemen sumber daya manusia, manajemen risiko keuangan, dan manajemen teknologi. Hasil kajian menunjukkan bahwa strategi implementasi berupa kampanye edukasi intensif, penerapan sistem analisis pembiayaan berbasis big data dan artificial intelligence (AI), serta pengembangan mobile banking berbasis cloud dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, menekan risiko pembiayaan, dan memperkuat daya saing bank. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan keberlanjutan dan kinerja perbankan syariah di era digital.

Key Word:

Sharia Banking Product Literacy, Financing Risk Management, Digital Banking Transformation, Strategies To Increase Customer Understanding.S

Abstract

This study aims to analyze the strategic issues faced by PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni in improving customer understanding of sharia products, controlling the risk of non-performing financing, and optimizing digital services. The main problems identified include low literacy of sharia-based financing products such as murabahah, mudharabah, musyarakah, and ijarah; the increasing risk of non-performing financing due to suboptimal feasibility analysis; and limited digital service features. This study uses a qualitative descriptive approach with managerial analysis based on human resource management theory, financial risk management, and technology management. The results of the study indicate that implementation strategies such as intensive educational campaigns, the implementation of a big data and artificial intelligence (AI)-based financing analysis system, and the development of cloud-based mobile banking can increase customer trust, reduce financing risks, and strengthen bank competitiveness. This study provides strategic recommendations to improve the sustainability and performance of sharia banking in the digital era.

Information Production:

© 2026 by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA)



PENDAHULUAN

Perbankan syariah memiliki peran penting dalam mendukung sistem keuangan yang berbasis prinsip keadilan, transparansi, dan bebas riba. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat tantangan strategis yang dihadapi oleh PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, terutama dalam aspek literasi produk syariah, pengelolaan risiko pembiayaan, dan transformasi digital.

Sebagian besar nasabah masih mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme akad seperti murabahah, mudharabah, musyarakah, dan ijarah. Selain itu, peningkatan pembiayaan bermasalah menjadi indikator perlunya perbaikan manajemen risiko. Di sisi lain, keterbatasan layanan digital menghambat efisiensi dan kenyamanan transaksi nasabah.

Manajemen SDM menekankan pentingnya peningkatan kompetensi pegawai dalam memberikan edukasi produk kepada nasabah. Pelatihan yang sistematis mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan

pemahaman produk syariah secara menyeluruh.

Manajemen risiko dalam perbankan mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko pembiayaan. Analisis kelayakan pembiayaan yang kurang optimal dapat meningkatkan risiko non-performing financing (NPF).

Transformasi digital merupakan bagian dari inovasi manajemen operasional. Implementasi mobile banking berbasis cloud dan integrasi AI dalam analisis pembiayaan menjadi strategi utama dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing.

Adapun tujuan Penelitian ini adalah a. Menganalisis permasalahan strategis yang dihadapi bank, Mengkaji permasalahan berdasarkan teori manajemen, Mengidentifikasi alternatif solusi yang relevan. Dan menyusun model implementasi strategis yang aplikatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis manajerial. Data diperoleh melalui studi dokumentasi internal, observasi permasalahan operasional, dan analisis teori manajemen yang relevan.

Teknik analisis dilakukan melalui: Identifikasi isu strategis (a). Analisis teoritis dan praktis (b). Perumusan alternatif Solusi (c). Penyusunan model implementasi (d).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan (a). Rendahnya Pemahaman Nasabah terhadap Produk Syariah

Kurangnya edukasi menyebabkan nasabah tidak memahami keunggulan prinsip bagi hasil dan transparansi dalam sistem syariah. Hal ini menghambat optimalisasi potensi pasar (1).

Peningkatan Risiko Pembiayaan (2). Peningkatan pembiayaan bermasalah disebabkan oleh: Analisis kelayakan yang belum berbasis teknologi modern (a). Fluktuasi ekonomi sektor UMKM (b). Verifikasi kemampuan bayar yang kurang mendalam (c). Risiko ini berdampak pada kesehatan keuangan bank. Keterbatasan Layanan Digital (3). Layanan mobile banking masih terbatas pada transaksi dasar. Ketergantungan pada layanan offline menurunkan efisiensi operasional dan kenyamanan nasabah. (a). Alternatif Pemecahan Masalah.

Edukasi Nasabah (1). Kampanye edukasi melalui seminar dan webinar rutin (a). Pemanfaatan media sosial dan chatbot interaktif (b). Pengelolaan Risiko Pembiayaan (2). Implementasi sistem big data dan AI (a). Pelatihan intensif analisis risiko bagi petugas (b). Pengembangan Layanan Digital (3). Upgrade mobile banking dengan fitur lengkap (a). Pengembangan sistem berbasis cloud (b).

Model Implementasi Strategis, Implementasi Edukasi Nasabah. Menyusun jadwal seminar/webinar bulanan. Produksi video edukasi di aplikasi mobile. Integrasi fitur edukasi dalam aplikasi digital. Implementasi Manajemen Risiko Berbasis AI. Integrasi database historis nasabah, Penerapan credit scoring otomatis, Pelatihan penggunaan sistem bagi front office dan back office. Implementasi Upgrade Digital Banking. Penambahan fitur pembukaan rekening online. Integrasi pembayaran tagihan dan QRIS. Sistem berbasis cloud untuk keamanan dan fleksibilitas.

KESIMPULAN

Permasalahan utama yang dihadapi PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni meliputi rendahnya literasi produk syariah, peningkatan risiko pembiayaan, dan keterbatasan layanan digital. Strategi yang direkomendasikan meliputi: (a). Kampanye edukasi terpadu untuk meningkatkan literasi keuangan syariah. (b). Implementasi sistem analisis pembiayaan berbasis AI guna menekan risiko. c. Transformasi digital melalui pengembangan mobile banking berbasis cloud. Implementasi strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan nasabah, memperkuat daya saing, serta menjaga keberlanjutan dan profitabilitas bank di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Antonio, M. S. (2011). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.
Karim, A. A. (2016). Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan. Jakarta: Rajawali Pers.
Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia. Jakarta: OJK