

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. TEORI YANG DIGUNAKAN**

##### **1. Pendampingan**

Pendampingan adalah suatu proses pemberian kemudahan yang diberikan pendamping kepada masyarakat dalam mengidentifikasi kebutuhan dan memecahkan masalah serta mendorong tumbuhnya inisiatif dalam proses pengambilan keputusan, sehingga kemandirian dapat diwujudkan dalam rangka pengembangan kapasitas masyarakat. Pendamping sering dikaitkan dengan pekerja sosial dan kegiatan pendampingan merupakan pekerjaan sosial.

Sedangkan menurut Wiryasaputra, pendampingan adalah proses perjumpaan pertolongan antara pendamping dan orang yang didampingi. Perjumpaan itu bertujuan untuk menolong orang yang didampingi agar dapat mengahayati keberadaannya dan mengalami pengalamannya secara penuh dan utuh, sehingga dapat menggunakan sumber-sumber yang tersedia untuk berubah, bertumbuh, dan berfungsi penuh secara fisik, mental, spiritual, dan sosial.<sup>1</sup>

Pendamping juga bisa disebut pekerja sosial untuk seseorang yang memiliki kompetensi professional dalam

---

<sup>1</sup> Bab Ii And Tinjauan Teori, "*Teori Pendampingan Yang Dipakai*," No. 2004 (2010): 8–41.

pekerjaan sosial yang diperolehnya melalui pendidikan formal atau pengalaman praktik di bidang pekerjaan sosial atau kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh pemerintah dan melaksanakan tugas professional pekerjaan sosial.<sup>2</sup>

Pekerja sosial dapat dipahami sebagai seseorang yang mempunyai kompetensi dan keahlian yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan sosial. Pendamping merupakan pihak kunci yang menjembatani penerima manfaat dengan pihak-pihak lain yang terlibat di tingkat kecamatan maupun dengan program di tingkat kabupaten/kota.

## **2. Sistem Pembayaran**

Sistem adalah suatu yang terdiri atas sekumpulan ketentuan yang di dalamnya terkandung hukum, standar, prosedur dan mekanisme teknis operasional pembayaran yang dipergunakan dalam melakukan pertukaran suatu nilai uang antara dua pihak dalam suatu wilayah negara maupun secara internasional dengan memakai instrumen

---

<sup>2</sup>Evi Rahmawati And Bagus Kisworo, "Peran Pendamping Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Keluarga Harapan," *Journal Of Nonformal Education And Community Empowerment* 1, No. 2 (2017): 161–169.

pembayaran yang diterima dan disepakati sebagai alat pembayaran<sup>3</sup>.

Pesatnya perkembangan teknologi memberikan pengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran dalam transaksi bisnis terutama dalam menjaga kesinambungan hubungan bisnis para pihak. Sistem pembayaran yang merupakan salah satu pilar penopang stabilitas sistem keuangan telah berkembang, yang semula hanya menggunakan uang tunai, kini sudah merambah pada sistem pembayaran digital atau bisa disebut sebagai “*electronic money (e-money)*”.

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran kedalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Pembayaran non tunai umumnya dilakukan tidak dengan menggunakan uang sebagai alat pembayaran melainkan dengan cara transfer antar bank ataupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank sendiri. Selain itu pembayaran non tunai juga dapat dilakukan dengan menggunakan kartu sebagai alat pembayaran, misalnya dengan menggunakan kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit.

---

<sup>3</sup> Jefry Tarantang Et Al., “*Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia,*” Jurnal Al-Qardh 4, No. 1 (2019): 60–75.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Pasal 1 angka 6 mendefinisikan : “sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.”<sup>4</sup>

Dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran memiliki cakupan begitu luas dan dapat dipahami bahwa sistem pembayaran merupakan kerja yang teratur dari berbagai bagian dalam rangka perpindahan nilai di antara dua belah pihak yang melakukan transaksi

### **3. Jenis Sistem Pembayaran**

Menurut Guitian sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu system pembayaran tunai dan system pembayaran non-tunai. Perbedaan yang secara mendasar dari kedua system ini terletak pada instrument yang digunakan.<sup>5</sup>

Pembayaran secara umum dapat diartikan sebagai pemindahan sejumlah uang dari si pembayar ke penerima. Pembayaran digital adalah pembayaran yang berbasis teknologi. Di dalam pembayaran digital uang disimpan, proses, dan diterima dalam bentuk informasi digital dan

---

<sup>4</sup>Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 3 Tentang Bank Indonesia,” *Undang-Undang Republik Indonesia* (2004): 1–55.

<sup>5</sup>B A B Ii And Tinjauan Pustaka, “*Committee For Payment And Settlement Systems/ Bank For International Settlement (Cpss/Bis)*,” No. 1994 (1998): 6–22.

proses pemindahannya dinisialisasi melalui alat pembayaran elektronik. Pembayaran secara tradisional dilakukan melalui uang tunai, cek, atau kartu kredit sedangkan pembayaran digital dilakukan menggunakan software tertentu, kartu pembayaran, dan uang elektronik. Komponen-komponen utama dari sistem pembayaran digital yaitu aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, peraturan dan prosedur yang memerintah kegunaan dari sistem tersebut.<sup>6</sup>

Sistem pembayaran secara digital menyediakan cara pembayaran untuk pembelian barang ataupun jasa melalui internet. Berbeda dengan sistem pembayaran biasanya, pelanggan mengirimkan seluruh data yang berkaitan dengan pembayaran kepada penjual melalui internet, tidak ada interaksi eksternal yang jauh antara pelanggan dan penjual (dengan mengirimkan faktur melalui email atau konfirmasi melalui fax). Sekarang ini, sudah lebih dari 100 macam sistem pembayaran secara elektronik.

Ini menunjukkan semakin meningkatnya teknologi yang berpengaruh terhadap sistem pembayaran dengan beragam aplikasi yang digunakan masyarakat sebagai sarana pembayaran non-tunai. Aplikasi

---

<sup>6</sup> Tarantang Et Al., “*Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia.*”

pembayaran digital yang sekarang sedang marak di masyarakat

Pada sistem pembayaran tunai instrument yang digunakan berupa uang kartal yaitu uang kertas dan uang logam. Sedangkan pada system pembayaran non-tunai instrument yang digunakan berupa alat pembayaran menggunakan kartu, cek, debit, maupun uang elektronik. Di zaman yang bercakupan lebih banyak menggunakan teknologi Digital, maka dari itu sekarang sudah berbagai macam sistem keuangan digital yang diciptakan salah satunya *Mobile banking*.

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah yang sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Terdapat banyak kesamaan secara fungsional antara internet banking dan *mobile banking* kedua bentuk aplikasi teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Jenis layanan perbankan ini yang terdapat pada mobile banking relatif sama dengan internet banking seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya. Tujuan untuk aplikasi *mobile banking* ini untuk mempermudah masyarakat atau UMKM.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>miftahul reski putra nasjum, “penerapan sistem mobile banking dalam peningkatan pelayan nasabah bank sulsebar cabang barru,” *kaos gl dergisi* 8, no. 75 (2020): 147–154:

Nasabah dalam melakukan akses transaksi tanpa harus ke bank atau ATM seperti mentransfer uang, cek saldo, ataupun pembayaran tagihan-tagihan kecuali penarikan uang tunai. Penting bagi nasabah untuk bisa menggunakan mobile banking supaya mendapat kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi dan tidak membuang banyak waktu jika ingin melakukan transaksi cukup di rumah tanpa harus ke bank atau ATM.

#### **4. Mobile Banking**

##### **a. Pengertian Mobile Banking**

Mobile banking merupakan salah satu pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat Mobile banking nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal.<sup>8</sup>

*Mobile banking* juga merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan

---

<sup>8</sup>Irwan Tirtana And Shinta Permata Sari, “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking,” Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Program Studi Akuntansi-Feb Ums 25 (2014): 671–688.

apabila tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan *Mobile banking*. Media komunikasi yang digunakan adalah ponsel atau telepon seluler. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. Secara tidak langsung fasilitas layanan dalam *Mobile banking* memberi kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time.<sup>9</sup>

*Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan mobile banking adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telfon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Dengan adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan

---

<sup>9</sup> Annisa Fitri Iriani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo,” *Dinamis-Journal Of Islamic Management And Bussines* 2, No. 2 (2018): 99–111.



secara manual, yang artinya kegiatan sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendantangi bank, sekarang dapat dilakukan nasabah dengan tidak mendantangi Bank. Sekarang hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa, dll. *Mobile Banking* suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler<sup>10</sup>

*Mobile Banking* juga suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan dapat dilakukan secara efisien.

---

<sup>10</sup>Iriani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.”

Namun masih banyak nasabah yang belum menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyak nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank dan mengantri.

Sejak diluncurkannya aplikasi *Mobile Banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *Mobile Banking* terjamin keamanannya.<sup>11</sup>

Untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan produk tersebut. Pada dasarnya layanan jasa *Mobile Banking* idealnya tidak terlepas dari adanya jaringan internet, mengingat aplikasi *Mobile Banking* itu sendiri merupakan aplikasi online. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh nasabah pada Playstore, Blackberry World, dan

---

<sup>11</sup> Ariana Uswatun Khasanah, 'Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi *Mobile Banking* Di Bri Syariah Kantor Cabang Madiun', *Carbohydrate Polymers*, 6.1 (2019), 5–10.

Appstore. Sehingga, pengguna smartphone dapat mengakses dan mengunduh aplikasi Mobile banking ini dengan mudah dan cepat.

#### **b. Manfaat *Mobile Banking***

*Mobile Banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *Mobile Banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *Mobile Banking* dimana saja melalui perangkat mobile seperti Handphone.

Dengan adanya *Mobile Banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM maupun Bank untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler nasabah sudah bisa melakukan kegiatan seperti Transfer.<sup>12</sup>

Kemanfaatan penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja yang berdampak terhadap penggunaan teknologi.

---

<sup>12</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam,*” *Skripsi* (2018): 1.

### c. fitur-fitur *Mobile Banking*

#### 1. Info rekening

Fitur pertama yang harus ada di *mobile banking* adalah fitur info rekening BSI. Fitur ini:

dimaksudkan agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan tentang transaksi di rekening. Dalam fitur pertama ini, nasabah bisa melihat:

- a) informasi saldo,
- b) daftar mutasi rekening,
- c) tanggal mutasi,
- d) informasi portofolio, hingga daftar transaksi terjadwal. Jadi, kalau misalnya mau melihat jumlah saldo rekening saat ini, nasabah bisa memilih.<sup>13</sup>

#### 2. Transfer

Fitur ini memudahkan transfer menggunakan fitur di aplikasi *Mobile Banking* yaitu sebagai berikut:

- a) Buka dan masuk aplikasi *Mobile Banking*
- b) Pilih menu “Transfer”
- c) Pilih menu “BI Fast”
- d) Pilih “Transfer BI Fast”
- e) Masukkan No Rekening Tujuan/Proxy BI Fast

---

<sup>13</sup>Dwita Febrianti Et Al., “Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia),” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, No. 2 (2021): 3686–3693.

- f) Masukkan nominal
- g) Klik Selanjutnya Ikuti langkah sesuai petunjuk hingga transaksi berhasil

### 3. Pembayaran

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran yang akan dilakukan untuk kebutuhan kita dan berbagai jenis transaksi yang tersedia. Adapun cara untuk melakukan pembayaran adalah sebagai berikut:

- a) Pilih Menu Payment / Pembayaran.
- b) Pilih Institusi/Akademik/Wakaf.
- c) Masukkan kode atau nama institusi .
- d) Masukkan Nomor Pembayaran/Virtual Account tanpa diikuti kode institusi Lalu klik“setuju”.
- e) Tekan tombol Selanjutnya, Kemudian tampil informasi data transaksi anda, pastikan data sudah benar. Lalu klik Selanjutnya.
- f) Masukan PIN.
- g) Tekan tombol Selanjutnya untuk Submit.
- h) Akan keluar bukti transaksi jika berhasil.<sup>14</sup>

### 4. Pembelian

Fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan dengan mudah, Diantaranya yaitu sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Januari, “*Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Trending : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi.*”

- a) Voucher HP,
- b) PLN Prepaid,
- c) E-Money,
- d) Paket Data,
- e) TopUp,
- f) Dan berbagai fitur pembelian lainnya

#### 5. Qris

QRIS merupakan hasil pengembangan oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan Bank Sentral dalam standar sistem pembayaran Indonesia yang berupa QR Code pembayaran. Adapun Cara untuk menjalankan fitur Qris ini adalah:<sup>15</sup>

- a) Buka aplikasi *Mobile Banking* dan masuk ke akun kita.
- b) Pilih menu QRIS yang berada di bagian tengah bawah layar utama *Mobile Banking*.
- c) Arahkan kamera untuk melakukan scan ke kode QR di outlet atau merchant untuk
- d) melakukan pembayaran menggunakan QRIS *Mobile Banking*.
- e) Masukkan password *Mobile Banking* dan klik Lanjut.

---

<sup>15</sup>Defi Insani Saibil, Fajar Sodik2, And Andi Ainun Mardiah, "Factors Affecting The Intention Of Using Qris In Sharia Mobile Banking," J U R N A L N I S B A H 8 (2022): 76–92.

- f) Masukkan PIN *Mobile Banking*, dan klik Selanjutnya.
- g) Masukkan nominal pembayaran sesuai total yang harus dibayar di merchant, dan klik Selanjutnya.
- h) Pada halaman konfirmasi cek data yang ditampilkan, jika sudah sesuai klik Selanjutnya

#### 6. Tarik Tunai

Bank Syariah Indonesia Memberikan pelayanan yang mempermudah para Nasabah untuk melakukan Tarik dana di Rekening bsi tanpa menggunakan kartu Debit Bank Indonesia. Baik di ATM, Indomaret, dan Alfamart. Adapun Cara melakukan Tarik tunai adalah sebagai berikut:

- a) Buka Aplikasi *Mobile Banking* BSI
- b) Login dengan memasukkan user ID dan password.
- c) Pilih menu “Tarik Tunai” pada halaman utama *Mobile Banking*
- d) Pilih “ATM ”
- e) Pilih “Nominal Penarikan”
- f) Masukkan PIN *Mobile Banking*
- g) Akan muncul resi yang berisikan kode OTP.
- h) Selanjutnya, datang ke ATM terdekat

#### d. Fungsi *Mobile Banking*

Setelah mengetahui apa itu *Mobile Banking*, nasabah mungkin paham bahwa fungsi aplikasi ini sangat

berguna dalam transaksi keuangan. Nasabah tidak perlu repot-repot lagi keluar rumah buat ke ATM atau ke bank untuk menyelesaikan transaksi keuangan, seperti berbelanja, transfer uang, hingga bayar kebutuhan hidup. Adapun dari beberapa fungsi diatas dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* lebih memudahkan Transaks agar lebih praktis dan Aman.<sup>16</sup>

## **5. Kelebihan Dan Kekurangan MobileBanking**

### **a. Kelebihan layanan *Mobile Banking***

- 1) Hemat waktu dan biaya.
- 2) Fitur layanan lebih sederhana dan mudah dipahami.
- 3) Dapat digunakan 24 jam sehari.
- 4) Jangkauan koneksi lebih luas.
- 5) Meminimalisir resiko penipuan

### **b. Kekurangan Layanan *Mobile Banking***

- 1) Rentan akan *smishing*. *Smishing* merupakan kejahatan dengan pencurian data pribadi nasabah dan masuk ke akun keuangan nsabah untuk mencuri dengan jumlah yang besar dengan cara nasabah mendapat pesan teks dari seorangperetas sistem yang menyamar sebagai pegawai bank.

---

<sup>16</sup>N.Januari, "*Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Trending : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi.*"*Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Trending : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*



- 2) Fasilitas keamanan dengan koneksi yang telah terenkripsi dapat diretas jika ponsel nasabah dicuri atau hilang.

#### **A. METODE PENGUMPULAN DATA**

Metode penelitian dari jenis data termasuk penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) sebagai strategi yang dilakukan untuk mencapai kondisi yang diharapkan. PAR merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif yang melibatkan tindakan peneliti dan masyarakat atau UMKM yang berusaha untuk memperbaiki situasi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa PAR memberikan solusi dalam menemukan upaya-upaya yang perlu dilakukan dalam mewujudkan perubahan baru pada masyarakat atau UMKM yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya.

*Participatory Action Research (PAR)* disebut juga sebagai proses penyelidikan sosial yang edukatif dan dinamis untuk mengambil tindakan dalam mengatasi masalah atau untuk terlibat dalam aksi sosial. Menurut Chevalier & Bukles PAR mengintegrasikan tiga komponen penting yaitu partisipasi (*participation*), tindakan (*action*), dan penelitian (*research*) sebagai upaya memberikan kontribusi dalam proses menemukan solusi perubahan sistem sosial (komunitas) untuk bertindak berdasarkan faktor-faktor kompleks yang berpengaruh pada ketidakberdayaan hidup

yang tidak manusiawi. PAR berakar pada prinsip-prinsip inkulsi (desain penelitiannya melibatkan orang, proses dan hasil), adanya partisipasi; menghargai semua pendapat komunitas; adanya hasil pada perubahan yang berkelanjutan.

Dengan demikian pendekatan PAR (*Participatory Action Research*) dipilih sesuai dengan tujuan diadakan program pendampingan ini agar tercapainya kondisi yang stabil bagi pelaku UMKM dan terwujudnya kemajuan teknologi pada UMKM setelah dilakukan pendampingan.

Dalam mencapai tujuan untuk mengembangkan UMKM ditengah masyarakat dengan perkembangan digital diharapkan pelaku UMKM dapat memanfaatkan Mobile Banking secara efektif mengikuti perkembangan zaman yang serba canggih. Hal ini mendorong penulis untuk lebih mengedukasi dan mensosialisasikan aspek-aspek yang dibutuhkan bagi pelaku UMKM untuk mengaplikasikan *Mobile Banking* agar bisnis yang dijalankan tetap eksis dan mengikuti perkembangan zaman.

Oleh karena itu penulis menggunakan metode PAR (*Participatory Action Research*) dengan tahapan berikut :

1. Observasi dan wawancara:

Tahapan observasi dan wawancara merupakan langkah awal yang dilakukan penulis dengan cara mengamati aktivitas yang ada di lokasi yang akan

diteliti atau lokasi potensial dilakukannya sosialisasi *Mobile Banking* agar dapat memahami kondisi dan perkembangan tempat secara terperinci. selanjutnya setelah menganalisis maka penulis melakukan pendekatan langsung dengan pelaku UMKM menggunakan metode wawancara.

## 2. Pendampingan penggunaan Mobile Banking :

Tahapan pendampingan merupakan suatu proses bagaimana cara penulis menjelaskan bagaimana cara menggunakan *Mobile Banking* dan apa saja manfaat dari menggunakan *Mobile Banking* kepada pelaku UMKM.

## 3. Monitoring dan evaluasi program pengabdian masyarakat:<sup>17</sup>

Setelah melakukan observasi dan pendampingan maka selanjutnya penulis melakukan tahapan monitoring dan evaluasi terhadap hasil sosialisasi yang dilakukan selama proses penelitian kepada pelaku umkm apakah sudah menggunakan *Mobile Banking* dan dapat mengaplikasikan setiap fitur yang ada di *Mobile Banking*.

---

<sup>17</sup>Citra Dwi Palenti, Iis Prasetyo, And Ririn Gusti, “*Pendampingan Masyarakat Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Melalui Pemetaan Kebutuhan*,” *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah* 4, No. 1 (2020): 11–20.