

**ANALISIS PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEMUDAHKAN
NASABAH BERTRANSAKSI PADA SAAT
TERJADI PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak)

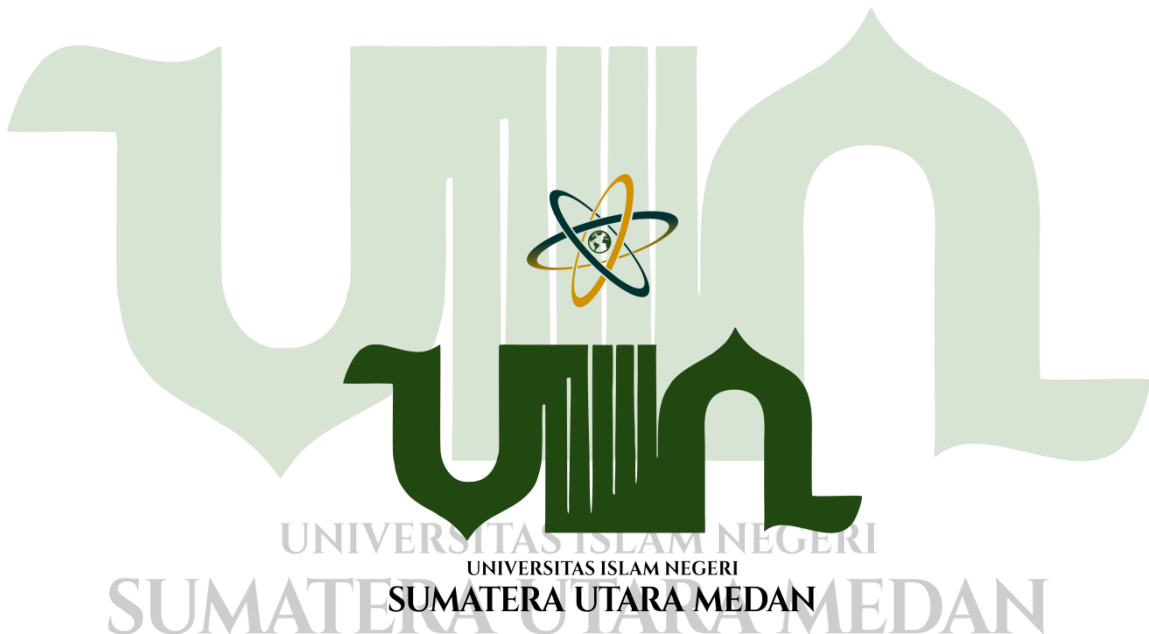
SKRIPSI

Oleh:

SRI REZEKI

NIM: 0503162203

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2023

**ANALISIS PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEMUDAHKAN
NASABAH BERTRANSAKSI PADA SAAT
TERJADI PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan**

Oleh :

SRI REZEKI

NIM : 0503162203

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Rezeki
NIM : 0503162203
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Saat Terjadi Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul tersebut secara keseluruhan merupakan hasil penelitian saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 15 Februari 2023

Yang menyatakan



Sri Rezeki

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**ANALISIS PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEMUDAHKAN NASABAH
BERTRANSAKSI SAAT TERJADI PANDEMI COVID-19**

Oleh:

Sri Rezeki

NIM. 0503162203

Dapat disetujui sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) pada program studi Perbankan Syariah


Medan, 03 Februari 2023

Dosen Pembimbing I



Nurbaiti, M.Kom
NIDN. 0108087908


Dosen Pembimbing II



Nurwani, SE., M.Si
NIDN. 0126038901

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701


PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisi Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Saat Terjadi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Sumut Syariah Capem Hampanan Perak)” an. Sri Rezeki, NIM.0503162203 Program Studi Perbankan Syariah telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 15 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 15 Februari 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah


Ketua

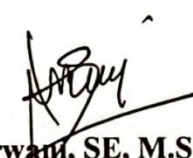

Dr. Tuti Anggraini, M.A
NIDN. 2031057701


Sekretaris


Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota


Nurbaiti, M. Kom
NIDN. 0108087908

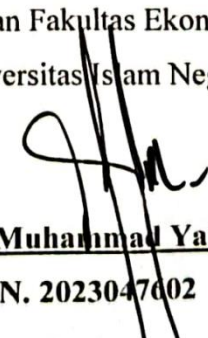

Nurwan, SE, M.Si
NIDN. 0126038901


Dr. Muhammad Arif, M.A
NIDN. 2112018501


Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Mengetahui,

• Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

ANALISIS PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MEMUDAHKAN NASABAH BERTRANSAKSI PADA SAAT TERJADI PANDEMI COVID-19 (BANK SUMUT SYARIAH CAPEM HAMPARAN PERAK)

Nama : Sri Rezeki
Pembimbing I : Nurbaiti, M.Kom
Pembimbing II : Nurwani, SE, M.Si
Tahun Selesai : 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran teknologi digital dalam Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi pada saat terjadi pandemic covid-19. Dan untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi dalam penerapan peran teknologi digital dalam upaya memudahkan nasabah bertransaksi serta untuk mengetahui solusi yang ditawarkan oleh Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik dan pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari data SOP PT. Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak dan sebagainya. Hasil penelitian pertama pada peran teknologi digital memberikan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* saat terjadi pandemi covid-19 yang memiliki dampak baik terkait dengan peningkatan jumlah nasabah. Hasil penelitian kedua kendala pada peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 mengenai internet yang terbatas atau belum masuk kedalam daerah pedesaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Kata Kunci : Peran, Digital Teknologi, Pandemi Covid-19

SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah menunjukkan kebaikan, keanggunan dan kemurahan-Nya atas umat manusia. Sholawat dan salam semoga terus tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, seluruh keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir masa. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada ibunda tercinta yang telah berkorban dengan sepenuh hati segenap jiwa dan raganya, ibu sekaligus Ayah seumur hidupku menjadi sosok ibunda tercinta yang telah memberi saya banyak dukungan, cinta dan kasih sayang, doa, pengorbanan dan perjuangan sehingga perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tersirat, yang telah memberikan bantuan moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang paling dalam dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Maka dengan itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M. Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Ibu Dr. Marliyah, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, M.A selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Mustapa Khamal Rokan, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Ibu Nurbaiti, M.Kom selaku Pembimbing Skripsi I dan Ibu Nurwani, SE, M.Si selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta kritik dan saran untuk dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Bapak Faisal Akbar selaku Manager Operasional beserta staf – staf PT. Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bibik saya Nurcahaya Purba, S.E yang selalu mendukung saya dan tak bosan-bosan selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan kuliah saya dan semua keluarga besar saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
11. Adik-adik saya Ibra dan Indah yang telah memberi dukungan maupun semangat dalam menyelesaikan skripsi.
12. Bang Bagus Pribadi yang sudah mendukung saya baik moril, materil dan selalu sabar menemani saya berjuang sampai mendapatkan gelar ini dan selesai dengan nilai memuaskan.
13. Sahabat seperjuangan dan Til jannah Sri Rahmadani Harahap, S.E dan Nurlaili Rismawati Matondang, S.E yang sangat banyak memberikan suport yang positif sehingga saya sampai di titik ini.

14. Kak Dhini Maranatha Situmorang dan bang Ardi Honets Alberto Siahaan yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri yang selalu mendukung saya dan memberikan nasihat-nasihat yang baik.
15. Sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, menemani, dan memberikan kekuatan kepada penulis selama mengerjakan skripsi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
16. Seluruh teman-teman jurusan Perbankan Syariah Kelas F stambuk 2016, terima kasih atas segala canda tawa, suka dan duka, serta dukungan bantuannya dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan atas bantuan dan niat baiknya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Medan, 15 Februari 2023

Sri Rezeki

Nim. 0503162203

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERSETUJUAN PENGUJI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Batasan Istilah.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Bank Syariah.....	10
a. Pengertian Bank Syariah.....	10
b. Prinsip Bank Syariah	12
c. Landasan Hukum Bank Syariah.....	12
2. Peran Teknologi Digital.....	13
a. Pengertian Peran	13
b. Jenis Jenis Peran	16
c. Pengertian Teknologi.....	16
d. Jenis Jenis Teknologi.....	17
e. Pengertian Teknologi Digital.....	20
f. Jenis Jenis Teknologi Digital.....	24

3.	Dasar Dasar Teknologi Dalam Al Qur'an	26
4.	Teknologi Pada Perbankan	29
5.	Pandemi Covid-19	32
B.	Penelitian Terdahulu	34
C.	Kerangka Berfikir	42
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	45
A.	Pendekatan Penelitian	45
B.	Waktu dan Lokasi Penelitian	45
C.	Data Penelitian	46
1.	Subjek Penelitian	46
2.	Objek Penelitian	46
D.	Jenis Dan Sumber Data	46
1.	Jenis Data	46
2.	Sumber Data	47
E.	Teknik Pengumpulan Data	47
F.	Teknik Analisis Data	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	50
1.	Sejarah Singkat Bank Sumut Syariah	50
2.	Visi dan Misi Bank Sumut Syariah	54
3.	Pernyataan (Statemen) Budaya Bank Sumut	54
4.	Makna dari Logo Bank Sumut Syariah	54
5.	Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hampan Perak	55
6.	Lokasi dan Daerah Pemasaran Perusahaan	57
B.	Hasil Penelitian	57
1.	Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19	57
2.	Kendala pada Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19	58
C.	Pembahasan.....	59

1. Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19	59
2. Kendala pada Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19	61
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.: Perkembangan DPK PT. Bank Sumut Syariah Periode 2019 – 2020.....	4
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.2 : Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 : Waktu Penelitian.....	45
Tabel 1.1.: Nama-Nama Staf Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak	46



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Mobilitas Kerja Masyarakat Tahun 2020	2
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1 : Logo Bank Sumut Syariah.....	54
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak	55



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN