

DAFTAR PUSTAKA

- Aldina, M., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Strategi Persaingan Perusahaan (Studi Kasus Bank Sumut Kcpsy Hm. Yamin Medan). *Skripsi*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16854>
- Amirin, T. . (1995). *Menyusun Rencana Penelitian*. Raja Grafindo Persada.
- Anggraini, N. (2019). *Peran Finansial Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Arianto, B. (2022). Pengembangan UMKM Digital di Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 30–39. <https://doi.org/10.24967/psn.v2i1.1452>
- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ascariya. (2013). *Akad dan Produk Bank Syariah (Pertama)*. Rajawali Pers.
- Azis, A, R. (2014). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Deepublish.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Tinjauan Big Data Terhadap Dampak Covid-19*. Katalog BPS.
- Berry David (1995). *Pokok-Pokok Pikiran Dalam Sosiologi*, cet ke-3 Jakarta: Raja Grafindo persada
- Danuri, M. (2019). Development and transformation of digital technology. *Infokam*, XV(II), 116–123.
- Ewasudarman. (2018). Strategi Pt.Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sms Banking. *Skripsi*, 53(9), 1689–1699.
- Habibah, N. . (2020). Tantangan dan Strategi Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Coivd-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 2(1), 1–9.
- Hermawan, D. (2021). *Ragam Layanan Digital Bank Sumut, Sudah 47% Nasabah Pakai*. Idn Times Sumut.
- Ilhami, & Thamrin, H. (2021). Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 4 (1), 37–45. [https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6068](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6068)
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah (Keempat)*. Prenadamedia Group.
- Jamaruddin, W. N., & Markom, R. (2020). the Application of Fintech in the Operation of Islamic Banking. *Syariah and Law in Facing COVID-19: The Way Forward*, 3(1), 31–43. <https://insla.usim.edu.my/index.php/e proceeding/article/view/16>
- Kepala Biro Hukum Kemdikbud. (2021). Surat Keputusan Bersama 4 Menteri tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. *Pengelola Web Kemdikbud*, 1–70. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2021/12/keputusan-bersama-4-menteri-tentang-panduan-penyelenggaraan-pembelajaran-di-masa-pandemi-covid19>
- Lubis, F. A. (2018). Aplikasi Sistem Keuangan Perbankan Syariah. *Human Falah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(2), 269–292.

- M, S. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Andi.
- Marliyah, Ridwan, M., & Sari, A. K. (2021). The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan). *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2).
- Mawarni, R., Iqbal, M., & Suharto. (2021). Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid - 19. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 34.1.
- Mawarni, R., Iqbal, M., & Surharto. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39–54. <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v9i2.233>
- Miarso, Y. (2004). *Menyemai Teknologi Pendidikan*. Kencana.
- Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mutiasari, A. I. (2020). *PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL Annisa Indah Mutiasari 1 Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta. IX(2), 32–41.* <http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/download/541/451>
- Narwoko, J. D., & Suyanto, B. (2019). *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan (Keempat)*. Pranada Media Group.
- Nasrullah. (2017). *Media Sosial Perspektif Manusia, Budaya dan Siositeknologi*. PT. Remaja Rosdakarya. <http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/download/541/451>
- Nasution, M. L. I. (2016). *Manajemen Pembiayaan Syariah (Edisi Pert)*. FE-BI UINSU Press.
- Nasution, M. L. I. (2021). Analisis Mekanisme Audit Pembiayaan pada Bank Syariah. *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(1), 98–109. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/humanfalah/article/view/9362>
- Pratama, Y. A. (2021). *Peran Teknologi Dalam Menekan Angka Kerugian Saat Terjadi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kcp Bliar)*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Puspitasari, N. L. (2021). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Chanel Pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto. *Skripsi*.
- Rahayu, E., Ningrum, P., & Hanifuddin, I. (2021). *Strategi Digital Marketing Dalam Peningkatan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Pada Masa Covid - 19*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Rahmani, N. A. . (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. FEBI UIN-Su Press.
- Rizal, S. (2018). *Pola Interaksi Anak dan OraPerbankan Komputer*. CV. Budi Utama.
- Rohadatul, A. (2020). *Komunikasi Efektif di Masa Pandemi Covid - 19 Pencegahan Penyebaran Covid - 19 di Era 4.0*. Makhmood Publishing.
- S, A. (2016). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- S, L. (2005). *Nasabah dan Bank : Optimalisasi Fasilitas Perbankan*. Elex Media Komputindo.
- Salsabila, H. U., Sari, I. L., Lathif, H. K., Lestari, P. A., & Ayuning, A. (2020). Peran Teknologi Dalam Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-*

- Mutharahah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 17(2), 188–198. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v17i2.138>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sinungan, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. CV. Andi.
- Soekanto, S. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT. Rajawali Pers.
- Suwandi, B. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Syamsuni. (2005). *Farmasetika Dasar dan Hitungan Farmasi*. Kedokteran EGC.
- Syariah, B. S. (2020). *Laporan Keuangan Triwulan Bank Sumut Syariah*. Bank Sumut. <https://www.banksumut.co.id/>
- Syariah, B. S. (2022). *Jasa/Layanan Unit Usaha Syariah : Layanan ATM*. Bank Sumut.
- Syukur, F. (2008). *Teknologi Pendidikan*. Rasai Media Group.
- Tarigan, A. A., & Bagaskara, A. (2022). Strategi Pembiayaan Umkm Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Pada Masa Covid 19 (Studi Kasus Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso). *JIMEBIS – Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 3(1), 46–50. <https://jim.ar-raniry.ac.id/index.php/JIMEBIS/article/view/253>
- Utomo, B. (2006). *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*. CV. Andi.
- Yakub. (2013). *Pengantar Sistem Informasi*. Graha Ilmu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ANGKET WAWANCARA

Saya adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah yang sedang melakukan penelitian tentang kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Saat Terjadi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak)”

Data dan Informasi yang Bapak/ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga, oleh karena itu partisipasi dan kesediaan Bapak/ibu dalam menjawab pertanyaan ini sangat saya hargai.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan dalam angket wawancara ini.

Medan, 30 Desember 2022

Peneliti

Sri Rezeki

0503162203

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

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

(Studi Kasus Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak)

1. Menurut Bapak/Ibu apakah tujuan adanya aplikasi Sumut Mobile khususnya untuk Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak ?
Tujuan utama pasti Sumut Mobile ini adalah untuk memudahkan nasabah, karena seiringan dengan Covid-19 tadi kan memang ada pembatasan kegiatan. Jadi untuk memudahkan nasabah bertransaksi dari rumah, karena fitur-fitur dari Sumut Mobile itu sendiri sudah mendukung segala transaksi baik dari transfer, pembayaran ataupun pembelian, namun untuk transaksi setoran masih harus dilakukan di atm setor tunai atau melalui teller.
2. Sejak kapankah Bank Sumut Syariah menggunakan aplikasi Sumut Mobile? Sebelumnya sudah ada namun dalam bentuk SMS Banking yang berbasis SMS (Short Message Service) biasanya digunakan untuk transfer ataupun pembayaran. Untuk Sumut Mobile sendiri digunakan oleh Bank Sumut Syariah mulai dari tahun 2019 hingga saat ini. Sumut Mobile ini sendiri berbasis Android menggunakan data internet.
3. Setelah adanya aplikasi Sumut Mobile apakah nasabah Bank Sumut Syariah khususnya Capem Hamparan Perak mengalami peningkatan jumlah nasabah saat pandemi covid-19 ?
Saat pandemi Covid-19 memang penggunaan Sumut Mobile mengalami peningkatan dikarenakan terbatasnya kegiatan keluar rumah, sehingga mendorong para nasabah untuk menggunakan Sumut Mobile tersebut.
4. Berapakah total nasabah dari sebelum adanya aplikasi Sumut Mobile dan sesudah adanya aplikasi Sumut Mobile ?
Sebelumnya hanya 6.900 account nasabah SMS Banking, namun setelah adanya Sumut Mobile ini account nasabah mengalami peningkatan 6.900 dr SMS Banking beralih seluruhnya ke Sumut Mobile dan 4.700 account baru dalam menggunakan Sumut Mobile, sehingga total account aktif sekarang kuranglebih 11.600 account.

5. Apakah aplikasi Sumut Mobile lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi saat pandemi covid-19 ?

Ya, Sumut Mobile memudahkan nasabah dalam bertransaksi, karena fitur-fitur dari Sumut Mobile itu sendiri sudah mendukung segala transaksi baik dari transfer, pembayaran ataupun pembelian, namun untuk transaksi setoran masih harus dilakukan di atm setor tunai atau melalui teller.

6. Apakah promosi fitur-fitur aplikasi Sumut Mobile cukup dilakukan saat pandemi covid-19 ?

Ya, promosi tentang fitur-fitur Sumut Mobile yang dilakukan pada saat Covid-19 sampai sekarang sudah cukup dilakukan. Promosi tersebut dilakukan dalam bentuk spanduk, sosial media bank sumut di instagram, berupa iklan-iklan di youtube dan yang lainnya. Itulah yang digunakan sebagai alat promosi dari Sumut Mobile ini.

7. Menurut Bapak/Ibu apakah kendala dalam menggunakan aplikasi Sumut Mobile ?

Sejauh ini belum ada keluhan, namun saya rasa mungkin yang jadi kendala dalam penggunaan Sumut Mobile adalah penggunaan yang berbasis data internet dan fitur-fitur yang harus ditambah kedepannya.

8. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak sebelum menggunakan aplikasi Sumut Mobile ?

Dengan adanya Sumut Mobile ini tentu sangat berpengaruh baik untuk masyarakat maupun untuk Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak. Sumut Mobile memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan mengurangi intensitas perkumpulan yang cenderung tidak disarankan pada saat Covid-19 itu sendiri. Bank Sumut sendiri tetap mengikuti persaingan dari Bank lain yang sudah lebih dulu menyediakan fasilitas Mobile Banking sehingga fitur-fitur Sumut Mobile dapat beraing mengikuti era modern sekarang.

9. Dari semua mobile banking Bank Sumut yang manakah yang sering digunakan masyarakat dan mana yang jarang digunakan ?

Penggunaan ATM lebih dominan dibandingkan Sumut Mobile karena pendekatan yang berbeda. Aplikasi Sumut Mobile ini lebih memasar di

kaum muda dan sebagian kaum orang tua, sedangkan untuk kebanyakan kaum orang tua lainnya lebih memasar penggunaan ATM.


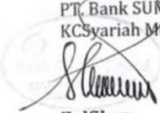
10. Apakah banyak pengaduan kesulitan penggunaan Sumut Mobile saat pandemi covid-19 ?

Ada, tapi tidak banyak karena nasabah-nasabah masih belum paham cara penggunaannya untuk langsung dapat edukasi dengan baik dari pihak Bank Sumut. Akses internet untuk didaerah terpencil menjadi hambatan pada sebagian masyarakat dalam menggunakan Sumut Mobile, hal itu yang kemudian membuat masyarakat di daerah terpencil lebih memilih menggunakan ATM



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

SURAT IZIN PENELITIAN

 Bank SUMUT Memberikan Pelayanan Terbaik									
KANTOR CABANG SYARIAH : Medan Ringroad Nomor : 008/KCSy06-OPS/L/2023 Lampiran : - Kepada Yth. Pemimpin PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Hampan Perak Di- Tempat	KANTOR PUSAT Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan Phone : (061) 415 5100 - 451 5100 Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652 Medan, 04 Januari 2023								
Hal : Izin Riset									
<p><i>Assalamualaikum Wr. Wb</i> "Semoga Bapak dan seluruh staff selalu diberi kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT, dalam melaksanakan tugas dan aktifitas sehari-hari. Aamiin"</p> <p>Sehubungan dengan surat dari PT. Bank SUMUT KCPSy. Multatuli No. 253/KCSy06-KCPSy012/L/2022 tgl 30 Desember 2022 Hal: Izin Melakukan Riset, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang tersebut di bawah ini disetujui untuk melakukan riset di PT. Bank Sumut maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan dengan rincian sebagai berikut: <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama</th> <th>NIM</th> <th>Unit Kantor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Sri Rejeki</td> <td>0503162203</td> <td>KCPSy. Hampan Perak</td> </tr> </tbody> </table> Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Operasional Cabang Pembantu Syariah Hampan Perak, menjaga kerahasiaan Bank serta menerapkan protokoler antisipasi Covid-19. Selesai penulisan skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Hampan Perak. Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya. <p style="text-align: right;"> Wassalamu'alaikum Wr.Wb, Pemimpin Operasional PT. Bank SUMUT KCSyariah Medan Ringroad  Zulfiqar NPP. 1239.160677.110804 </p> <p>Cc. - File</p>		No	Nama	NIM	Unit Kantor	1	Sri Rejeki	0503162203	KCPSy. Hampan Perak
No	Nama	NIM	Unit Kantor						
1	Sri Rejeki	0503162203	KCPSy. Hampan Perak						

DOKUMENTASI PENELITIAN



CURRICULUM VITAE (CV)

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Sri Rezeki
NIM : 0503162203
Tempat/TanggalLahir : Medan, 23 April 1998
Umur : 25 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Hobi : Membaca
Motto : Pendidikan adalah tiket ke masa depan. Hari esok dimiliki oleh orang-orang yang mempersiapkan dirinya sejak hari ini.

SKS Yang Ditempuh : 140 SKS
Jumlah Mata Kuliah Diambil : 58
IP Kumulatif : 3.58
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam/PerbankanSyariah
No. Hp/Wa : 085261816634
Email : sri.rezeki0498@gmail.com

II. IDENTITAS ORANGTUA

Nama Ayah : Ahmad Ayub
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Mariatun Purba S.Ag
Pekerjaan : PNS

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

FORMAL

SD	(2004-2010)	:	SD Negeri 067248 Medan
SMP	(2011-2013)	:	SMP Negeri 38 Medan
SMA	(2014-2016)	:	MAPN 4 Medan

IV. KEPRIBADIAN

Disiplin dan Jujur

Komunikatif

Rajin

Inisiatif

Tidak Mudah Menyerah

Teliti



Medan, 15 Februari 2023

Penulis,

Sri Rezeki

NIM. 0503162203

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN