BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT. Bank Sumut

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT. Bank SUMUT, Khusunya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsipprinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan 8 (Delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini, dan komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit usaha Syariah dengan 2 (dua) kantor cabang Syariah yaitu kantor Cabang Syariah Medan dan kantor cabang Syariah Padang Sidimpuan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Visi dan Misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung visi dan misi PT. Bank sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan visi unit Usaha Syariah yaitu " meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera". Sedangkan misinya adalah "meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional ". Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih lanjut, pengembangan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah.

Visi Bank SUMUT Syariah

Menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi Bank SUMUT Syariah

Adapun Misi dari PT Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

3. Statemen Budaya Perusahaan

Statement Budaya Perusahaan atau sering dikenal dengan nama motto dari PT. Bank SUMUT Cabang Medan adalah memberikan pelayanan terbaik. Adapun penjabaran dari kata terbaik adalah sebagai berikut:

1. Berusaha untuk selalu terpercaya.
2. Energik di dalam melakukan setiap kegiatan.
3. Senantiasa bersikap ramah.
4. Membina hubungan secara bersahabat 5. Menciptakan suasana yang aman dan nyaman.

6. Memiliki integritas tinggi.
7. Komitmen penuh untuk melakukan yang terbaik.

4. Fungsi Bank Sumut Syariah

Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah bidang perbankan, PT Bank SUMUT Syariah Cabang Medan berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah dan serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usahana sebagai bentuk umum seperti dimaksudkan pada undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998.

5. Unit Usaha Syariah di Bank Sumut

Dalam mewujudkan visinya, Bank SUMUT telah mewujudkan komitmennya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Dalam tahun 2004, Bank SUMUT membuka unit usaha syariah yang mendapat izin dari Bank Indonesia Cabang Medan dengan suratnya No.6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan Bank SUMUT UUS dibuka pada tanggal 04 November 2004, dengan 2 unit Kantor Operasional yaitu:

a. Kantor Cabang Syariah Medan.

b. Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Layanan Syariah sebanyak 84 unit seluruh unit konvensional sebanyak Bank SUMUT. Kantor Cabang Syariah Medan ini berdiri pada tanggal 28 Oktober 2005 bersamaan dengan Kantor Cabang Syariah Padang Sidimpuan No. 5/145/Prz/Mdn diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada Tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin Operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT. Bank Sumut Syariah, kantor cabang pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.

Pembentukan Unit Usaha Syariah ditujukan untuk memberikan layanan perbakan yang lebih luas kepada masyarakat yang berkeinginan mendapatkan layanan perbankan yang lebih selaras dengan prinsip hukum islam.

Melalui Layanan produk dan jasa perbankan yang lebih luas tersebut diharapkan Bank Sumut dapat mendorong partisipasi masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan melalui prinsip-prinsip bagi hasil dan pertumbuhan ekonomi.

6. Alasan Bank Sumut Membangun UUS

a. Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit atau Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder Bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi Bank Konvesional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.
b. Komitmen Mantan Gubsu. Alm. T. Rizal Nurdin yang ingin menjadikan Sumatera Utara sebagai pusat ekonomi syariah di Indonesia.
c. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang Religus, khususnya umat islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek sadar kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.
d. Komitmen yang mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
e. Dari hasil survey yang dilakukan di 8 kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapat pelayanan perbankan syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

7. Makna Logo PT. Bank Sumut Syariah

Kata kunci dari Logo PT Bank Sumut adalah sinergy yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatka taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesinalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bentuk logo PT Bank Sumut menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf "U" yang saling bersinergy membentuk huruf "S" yang merupakan

kata awal dari Sumut. Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang erat antara PT Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang tertera pada visi Bank Sumut.

Gambar 4.1 Logo Bank SUMUT Syariah

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagi simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan professional, sebagaimana yang terungkap dalam misi Bank

Sumut.

Warna putih dalam logo Bank Sumut mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah, sebagaimana yang ada dalam motto atau statement budaya Bank Sumut. Jenis huruf platini bold yang sederhana dan mudah dibaca.

Penulisan Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara. Adapun penjelasan tentang angka 8 adalah sebagai berikut:

Setiap implementasi dari standar layanan Bank Sumut masing-masing berjumlah dengan delapan butir yang terinspirasi dari huruf "S" pada logo Bank Sumut. Angka delapan adalah angka bulat yang tidak terputus dalam penulisannya dan melaksanakan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

8. Kegiatan Operasional Perusahaan

PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hokum yang berupa Perseroan Terbatas. PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan imi dalam kegiatan sehari-harinya dalam menghimpun dan maupun

penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip Syariah yaitu bagi hasil, margin keuntungan, dan jual beli.

Dalam menjalankan kegiatan usaha sehari-harinya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi: Pelayanan dalam bentuk Produk Penghimpun Dana, Pembiayaan dan Jasa-Jasa Bank SUMUT Unit Usaha Syariah yang merupakan perwujudan akan jasa perbankan yang ditawarkan. Adapun produk-produk yang kami tawarkan adalah:

a. Produk Wadiah

1) Tabungan Ib Martabe (Marwah)

Tabungan Marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad-Dhamanah yang merupakan titipan murnia dengan seizing pemilik dana (Shahibul Mal), bank dapat mengelola di dalam operasional bank yang mendukung sector riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana, Dapat dijadikan agunan pembiayaan, diberi bonus yang waktu dan jumlah tidak diperjanjikan, dijamin keamanannya, dapat melakukan penyetoran atau penarikan diseluruh unit kantor Bank SUMUT secara online Lembaga Penjamin (LPS) menjamin pengembalian dana titipan nasabah s/d Rp 2.000.000.000.

b. Simpanan Giro Wadiah

Simpanan Giro Wadiah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Ad Dhamanah (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mengebalikan titipan tersebut secara uth apabila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya. Adapun beberapa ketentuan dan keuntungan produk ini adalah: dapat ditarik setiap saat, menggunakan CEK dan Billyet Giro, diberi bonus yang waktu dan jumlahnya tidak diperjanjikan, dan dijamin keamanan nya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

1) Akad pembukaan Rekening Giro.

a) Produk Mudharabah

Adapun Jenis produk Mudharabah yaitu:

i. Tabungan Ib Martabe Bagi Hasil (Marhanah)

Tabungan Marhamah merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaannya merupakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, yaitu Investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (Shahibul mal) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyalur dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

ii. Deposito Ib Ibadah.

Deposito Ib Ibadah merupakan produk yang system pengelolaannya berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Prinsipnya sama dengan Tabungan Marhama, akan t berdasarkan jangka waktu yang telah ditetukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama, Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

iii. Tabungan Makbul

Tabungan Makbul adalah produk Tabungan khusus PT. Bank SUMUT sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya penyelenggara ibadah haji) penabung perorangan secara atau pun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

2). Produk Penyaluran Dana (Lending).

a). Adapun produk PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan yang bersifat menyalurkan dana adalah :

i. Pembiayaan dengan akad jual beli (Murabahah)

Merupakan salah satu skim fiqih yang paling poluler digunakan oleh perbankan Syariah adalah skim jual Beli Murabahah yaitu akad (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli, bank juga dapat mensyaratkan untuk membayar uang muka dan nasabah membayar angsuran kepada Bank selama jangka waktu yang ditentukan. Dalam aplikasi Bank SUMUT Cabang Syariah tapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik

b) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu tertentu dengan pembagian keuntungan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal masing- masing, jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis SWOT *Financial technology* Pada Pelayanan PT. Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah

Dalam hasil wawancara penggunaan *financial technology* yang terdapat pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah memiliki peran sangat penting terhadap perbankan syariah. Hal ini disebabkan *financial technology* membantu dalam perkembangan teknoogi bagi nasabah. Berikut adalah pernyataan dari narasumber sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

“Implementasi *financial technology* (fintech) ialah untuk menaikkan efisiensi aktivitas operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, karena pemanfaatan fintech tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat.“

Berikut adalah pernyataan dari Saudari Andira Mutia, selaku Costomer Service ketika di wawancarai mengenai bagaimana implentasi fintech pada perbankan syariah.

"Implementasi pada dunia perbankan khususnya pada PT Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah itu sudah berjalan dengan lancar dimana nasabah sudah banyak yang bila menggunakan atau mengerti digitalisasi pada era sekarang ini"

Berdasarkan dari wawancara di atas dijelaskan, bahwa upaya Bank Syariah dalam mengimplementasi fintech pada perbankan syariah ialah menaikkan pelayanannya dengan terus melakukan inovasi dibidang teknologi PT Bank Sumut Syariah terus melakukan inonasi dibidang teknologi. PT Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah dalam melakukan operasional usaha telah menggunakan sarana digital, khususnya pada menyampaikan pelayanan dinasabah sudah berjalan dengan lancar dan maksimal.

Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari frontliner saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media digital. Adapun layanan yang disajikan dalam bentuk digital berupa *mobile banking*, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan ATM setor dan tarik tunai.

a. Mobile Banking Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang bisa diakses melalui smartphone berbasis android ataupun computer tablet yang terkoneksi jaringan internet, saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi. SUMUT Mobile adalah layanan Mobile Banking milik Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah yang dapat diakses oleh Nasabah melalui Smartphone untuk bertransaksi dengan menggunakan media jaringan internet atau paket data. SUMUT Mobile menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memudahkan kebutuhan sehari-hari para nasabahnya, yakni seperti kebutuhan transfer, pembayaran tagihan dan belanja online lainnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

b. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)

QRIS adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan QRIS (Bank Indonesia, 2019). Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah telah menyediakan layanan QRIS baik bagi nasabah yang mendaftar sebagai Merchant maupun costumer. Sebagai merchant bank SUMUT telah memberikan pelatian dan sosialisasi kepada para pelaku UMKM terkait penggunaan pembayaran dengan mengunakan QRIS agar lebih mempermudah dalam proses transaksi secara digital.

c. ATM (*Automatic Teller Machine*)

ATM adalah layanan melalui alat atau mesin komputer yang digunakan oleh bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi tunai ataupun non-tunai tanpa harus datang ke kantor. Seiring peningkatan jumlah nasabah, Bank SUMUT telah mengantisipasinya dengan penambahan mesin-mesin ATM Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah yang sudah mencakup wilayah Sumut dan lainnya. Selain itu transaksi juga dapat dilakukan di ATM Bersama dan dikenakan pemotongan administrasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

d. Pengcard (*e-money*) Bank Sumut

Pengcard merupakan uang elektronik Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah yang diluncurkan pada 15 September 2019. Pengcard merupakan produk layanan transaksi uang elektronik yang memberikan kemudahan transaksi bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan. Baik bagi nasabah Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah maupun non nasabah. Uang Elektronik Pengcard berguna untuk berbagai keperluan

transaksi seperti membayar transportasi umum, membayar tarif tol, hingga berbelanja di sejumlah minimarket.

e. *Electronic Data Capture* (EDC)

Electronic Data Capture adalah mesin yang digunakan untuk pengambilan data dan pembayaran di berbagai bank. Dengan tersedianya mesin EDC, konsumen jadi lebih dimudahkan dalam urusan pembayaran, sehingga dapat melakukan transaksi hanya dengan alat pembayaran nontunai seperti, kartu ATM atau kartu debit maupun kartu kredit.

f. *Action Bisnis*

Action Bisnis merupakan platform terbaru dari Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah untuk memenuhi kebutuhan nasabah, terutama nasabah korporasi, baik pemerintah maupun perusahaan swasta termasuk sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). layanan Action Bisnis dilengkapi dengan fitur transaksi seperti transfer sesama Bank Sumut, transfer antarbank online, transfer SKNBI dan RTGS, multitransfer meliputi multitransfer sesama Bank Aceh, multitransfer antarbank online, multitransfer SKNBI dan RTGS, serta payment meliputi pembayaran Telkom, PLN, pajak MPNG3, pembayaran Simda dan SIKPD.

Pemanfaatan mobile banking tersebut telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam transaksi keuangan berupa tranfer, informasi saldo dan pembayaran tagihan dimana bank Sumut Syariah telah bekerja sama dengan beberapa platform fintech seperti Linkaja, Ovo dan Gopay. Pada produk QRIS Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah memfokuskan pada pengembangan masyarakat yang menjadi pelaku UMKM dan Home Industri. Sosialisasi dilakukan dengan memberikan pelatihan transaksi pembayaran menggunakan QRIS (Hasil wawancara dengan staff bidang promosi divisi produk dan pelayanan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah, 2023).

Adapaun produk yang diminati nasabah pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah saat ini yaitu Sumut mobile banking, dimana saat ini nasabah lebih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

menyukai sesuatu yang cepat dalam bertransaksi dan perkembangan teknologi saat ini lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi online dengan aplikasi layanan yang tersedia. Produk Sumut mobile banking Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah merupakan perluasan dari layanan mobile banking lama yang meliputi tampilan, fitur serta layanan lainya yang lebih trendi serta modern. Salah satu layanan unggulan dalam pembaruan saat ini adalah layanan pembayaran menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).

Untuk mempertahankan produk di era digital banking, kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah. Sekarang ini pihak bank sudah mengemas produknya dimana pihak bank melakukan invoasi pada produk, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, ketika ingin bertransaksi proses yang cukup mudah dan cepat dan dapat terkoneksi dengan fasilitas rekening tabungan serta ATM (Hasil wawancara dengan staff bidang promosi divisi produk dan pelayanan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah, 2023).

Jadi kesiapan dari produk Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah dalam menghadapi era digilal yaitu kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah. Dengan adanya perkembangan teknologi maka pihak perbankan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan aplikasi-aplikasi online yang mudah di akses oleh masyarakat. seperti, mobile banking yang memberikan layanan seperti, Info Rekening ketika ingin mengecek saldo hanya lewat handphone yang sudah terhubung dengan jaringan serta aplikasi, Transfer dan penarikan tanpa kartu di semua mesin ATM Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah (Hasil wawancara dengan staff bidang promosi divisi produk dan pelayanan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah, 2023).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Dengan menggunakan sistem Teknologi yang lebih canggih Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah lebih mudah memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prinsip pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah. Dengan cara, menyediakan informasi mengenai operasional Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah, tujuan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah yang bisa diakses melalui internet banking. Serta tetap menjaga

hubungan baik kepada setiap satuan kerja serta hubungan dengan nasabah sehingga tetap loyal dalam menggunakan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Syariah, dengan memanfaatkan teknlogi untuk menjaga hubungan silaturahmi dengan menyediakan layanan pengaduan konsumen dan juga untuk memberikan informasi lebih cepat kepada nasabah.

Berikut merupakan tabel matriks analisa SWOT yang dibuat dengan membandingkan faktor internal yang meliputi strength dan weakness dengan faktor eksternal yang meliputi opportunity dan threat. Matriks analisa SWOT menghasilkan strategi alternatif untuk melakukan perbaikan dan improvisasi bagi perusahaan khusunya bank syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Tabel 1.4 Matrik Analisis SWOT Penerapan *Financial technology* (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah

Eksternal / Internal	***Strength (S)***	***Weakness (W)***
Opportunity(O)	***SO*** 1. Menciptakan dan memfasilitasi pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat untuk memilih teknologi untuk memperoleh produkdan Layanan Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah yang baik dan bagus. 2. Mengawasi pangsa pasar dan melakukan inovasi financial technolgi yang ada di Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah 3. Meningkatkan kualitas layanan financial technology 4. Memperluas jaringan fintech, dan berharap Wilayah Sei Rampah mendapat akses fintech yang merata keseluruh masyarakat.	***WO*** 1. Mengupdate sistem aplikasi fintech yang dapat menangani layanan besar dan cepat. 2. Memperluas kerjasama dengan banyak perusahaan teknologi lain di wilayah Sei Rampah yang dianggap berpengaruh terhadap kepentingan bank 3. Meningkatkan sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat saat ini.
***Threat* (T)**	***ST*** 1. Bekerja dengan sistem provider	***WT*** 1. Memberikan training serta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

	untuk mendistribusikan koneksi secara lebih merata terutama di wilayah Sei Rampah 2. Berusaha menghadirkan fintech dengan ciri khasnya sendiri, misalnya sesuai dengan tipe wilayah Sei Rampah , selalu mengikuti perkembangan zaman, agar masyarakat tidak merasa monoton. 3. Dengan ini diharapkan keberadaan perbankan tidak tergerus oleh keberadaan fintech atau bahkan saling menguntungkan.	sosialisasi pada masyarakat serta nasabah wilayah Sei Rampah 2. khususnya bagi yang berusia diatas 40 tahuun, baik itu secara pribadi atau umum dengan menggunakan metode langsung serta tidak langsung. 3. Melakukan pengamatan buat membandingkan kualitas teknologi yang terdapat pada bank, dengan tidak menghilangkan ciri khas yang ada, selalu menerima kritikan yang membangun dengan tangan terbuka kemudian setelahnya melakukan perbaikan sistem pelayanan keuangan buat menjawab yang diinginkan masyarakat 4. Memperbaiki serta terus mengupgrade sistem keamanan dengan bantuan teknologi saat ini. 5. Memperluas jaringan fintech, sehingga seluruh nasabah serta masyarakat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

		Bank Sumut Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

		KCP Sei Rampah dapat menikmati layanan dengan praktis dan efisien.

Sumber : Data Diolah, 2023.

Berdasarkan hasil analisis dari matrik SWOT maka di peroleh hasil kesimpulan yaitu:

1) Strategi SO (*Strenght-Opportunities*)

a) Menciptakan dan memfasilitasi pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat untuk memilih teknologi untuk memperoleh produk dan layanan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah . yang baik dan bagus.

Layanan teknologi di Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah yang kualitasnya selalu diiperbarui serta prima menciptakan pengalaman tersendiri bagi penggunanya, rakyat serta para pelaku usaha serta pelajar pada kota Sei Rampah lebih mempunyai pilihan untuk memilih layanan teknologi dimana yang akan dipilih sinkron dengan kebutuhannya, sebagai akibatnya nasabah tidak bosan serta merasa menonton dengan teknologi yang disuguhkan.

b) Mengawasi pangsa pasar dan melakukan inovasi *financial technology* yang ada di Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah. Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah wajib senantiasa memperhatikan pangsa pasar dan mengambil peluang buat bisa masuk menyuguhkan inovasi teknologi keuangan yang diinginkan oleh rakyat, dengan cara ini pulaa bank mencoba buat tetap berdiri serta menjada eksistensi.

c) Meningkatkan kualitas layanan financial technology

Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah bisa mencoba menaikkan kualitas layanan fintech menggunakan cara bertahap sesuai dengan kemampuan, peningkatan kualitas bisa dilakukan dengan program yaitu bekerjasama

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

menggunakan pihak penyedia layanan fintech eksternal atau berusaha meningkatkan secara internal.

d) Memperluas jaringan fintech dan berharap wilayah Sei Rampah mendapat akses fintech yang merata keseluruh masyarakat. Pemerataan jaringan serta koneksi layanan fintech sebagai point penting pada hal ini, pihak Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah bisa melakukan pengamatan lapangan, wilayah mana yang belum tersentuh oleh layanan fintech.

2) Strategi WO (*Weakness-Opportunities*)

a) Mengupdate sistem aplikasi fintech yang dapat menangani layanan besar dan cepat Era millenial seperti ini masyarakat menginginkan hal yang serba instan cepat serta mampu diandalkan, tidak terkecuali nasabah Bank Sumut SyariahKC Sei Rampah , serta membutuhkan transaksi yang relatif besar buat bisa menunjang bisnisnya.

b) Memperluas kerjasama dengan banyak perusahaan teknologi lain di wilayah Sei Rampah yang dianggap berpengaruh terhadap kepentingan bank. Kolaborasi serta kerjasama yang terjalin antara bank dan penyedia layanan teknologi wilayah membantu bank buat bisa menguasai segmen pasar, menggunakan cara ini bank semakin dikenal oleh masyarakat, begitupun menggunakan kemudahan akses yang dimiliki sinkron dengan teknologi yang mumpuni yang dimiliki oleh Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

c) Meningkatkan sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat saat ini. Selalu melakukan pengecekan serta perbaikan dilakukan buat menghindari sistem eror serta hal-hal lain yang tidak diinginkan oleh bank.

3) Strategi ST (*Strenghts-Threats*)

a) Bekerja dengan sistem provider untuk mendistribusikan koneksi secara lebih merata terutama di wilayah Sei Rampah Koneksi internet yang stabil secara tidak langsung mempengaruhi

penggunaan fintech di Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah Bayangkan saja, jika nasabah yang ingin memakai layanan fintech terhambat oleh koneksi yang lama dan tidak stabil, dalam hal ini Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah mampu berupaya menggandeng beberapa perusahaan penyedia layanan jaringan internet.

b) Berusaha menghadirkan fintech dengan ciri khasnya sendiri, misalnya sesuai dengan tipe wilayah Sei Rampah , selalu mengikuti perkembangan zaman, agar masyarakat tidak merasa mononton. Dengan hal ini dibutuhkan eksistensi bank tidak akan tergerus oleh kehadiran fintech atau malah saling bahu membahu menguntungkan. Bank Sumut Syariahwajib memiliki ciri khas layanan tersendiri sesuai dengan tipologi wilayahnya, contohnya di wilayah Sei Rampah banyak dijumpai para pedagang dan pelajar maka Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah wajib sigap menghadirkan teknologi yang sinkron dengan kebutuhan mereka.

4) Strategi WT (Weakness-Threats)

a) Memberikan training serta sosialisasi pada masyarakat serta nasabah wilayah Sei Rampah bagi nasabah yang berusia diatas 40 tahun, mengunakan baik pribadi maupun umum dengan menggunakan metode langsung serta tidk langsung.

b) Masyarakat dan nasabah yang tidak mengetahui layanan teknis yang diberikan oleh Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah harus diberi pemahaman yang jelas tentang cara mengoperasikan fintech. Mengamati dan membandingkan kualitas teknologi yang ada di perbankan selalu menerima kritik yang membangun dengan tangan terbuka tanpa menghilangkan fitur yang ada. Kemudian melakukan perbaikan sistem jasa keuangan untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Banyaknya persaingan yang ada di dunia perbankan, Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah berusaha mengamati kekurangan yang ada kemudian dengan tangan terbuka berusaha mendapatkan masukan dari masyarakat dan nasabah tentang permasalahan yang mereka hadapi dengan layanan *financial technology* (fintech) pada Bank SUMUT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Syariah KC Sei Rampah

c) Memperbaiki serta terus mengupgrade sistem keamanan dengan bantuan teknologi saat ini. Agar terhindar dari kejahatan global/cyber crime maka perbankan wajib senantiasa melakukan pengecekan sistem keamanan supaya bank terhindar dari para pelaku kejahatan yang memanfaatkan celah di sistem teknologi. Misalnya dengan menyebarkan sistem keamanan modern seperti sistem enkripsi (kode rahasia) yang meminimalisir terjadinya pembobolan data.

d) Memperluas jaringan fintech sehingga seluruh nasabah serta masyarakat Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah dapat menikmati layanan dengan praktis dan efisien. Fintech wajib bisa dirasakan serta dinikmati oleh nasabah serta masyarakat tanpa terkecuali. Karena itu, Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah harus mampu memperluas jaringan fintech, tidak harus langsung namun secara sedikit demi sedikit, supaya masyarakat. Sei Rampah bisa menggunakan layanan fintech dengan baik, mudah dan cepat.

Jadi, bahwa *financial technology* (fintech) dalam analisis SWOT itu ialah layanan keuangan yang berbasis teknology sebagai media utamanya dengan tujuan untuk membantu mempermudah masyarakat. Dari 4 strategi yang hadir diatas bahwa di era seperti sekarang ini sebagian besar masyarakat memilih hidup dengan serba instan dan modern serta semua serba digital sehingga didorongnya teknology untuk merealisasikan harapan masyarakat supaya kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman di era sekarang dapat mudah diatasi dengan mudah melalui strategi yang ada.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Tabel EFAS dan IFAS

Tabel 4.2 EFAS dan IFAS dari Penerapan *Financial technology* (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.2
Matriks EFAS Penerapan *Financial technology* (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah

No	Faktor Eksternal Penerapan *Financial technology* (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah	BOBOT	RATING	TOTAL SKOR (Bobot X Rating)
Peluang				
1.	Menciptakan dan memfasilitasi pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat untuk memilih teknologi	0,13	4	0,52
2.	Mengawasi pangsa pasar dan melakukan inovasi *financial technology* yang ada di Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah	0,13	4	0,52
3.	Meningkatkan kualitas layanan financial technology	0,13	4	0,52
4.	Memperluas jaringan fintech dan berharap wilayah Sei Rampah	0,11	3	0,33
Total		**0,50**	**-**	**1,89**
Ancaman				
1.	Kurang mengupdate sistem aplikasi fintech yang dapat menangani layanan besar dan cepat	0,09	3	0,27
2.	Kurang memperluas kerjasama dengan banyak perusahaan teknologi lain di wilayah Sei Rampah	0,07	3	0,18
3.	Tidak adanya peningkatkan sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada	0,08	4	0,36
4.	Hadirnya *fintech*	0,07	3	0,21
5.	Banyaknya produk sejenis yang menawarkan keunggulan	0,08	4	0,44
6.	Bertambahnya kompetitor	0,11	4	0,36
Total		**0,50**	**-**	**1,71**
Jumlah		**1.0**	**-**	**3.6**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 4.3

Matriks IFAS Penerapan *Financial technology* (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah

No	Faktor Internal Penerapan *Financial technology* (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah	BOBOT	RATING	TOTAL SKOR (Bobot X Rating)
	Kekuatan			
1.	Bekerja dengan sistem provider untuk mendistribusikan koneksi secara lebih merata terutama di wilayah Sei Rampah	0,15	4	0,60
2.	Berusaha menghadirkan fintech dengan ciri khasnya sendiri	0,15	4	0,60
3.	Persyaratan pengajuan Fintech yang tidak menyulitkan nasabah (persyaratan mudah)	0,15	4	0,60
4.	Citra fintech bank yang baik	0,11	4	0,33
5.	Merupakan jenis fintech unggulan yang menjawab kebutuhan nasabah	0,13	3	0,52
	Total	0,69	-	2,65
	Kelemahan			
1.	Tidak memberikan training serta sosialisasi pada masyarakat serta nasabah wilayah Sei Rampah	0,15	3	0,24

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

2.	Masyarakat dan nasabah yang tidak mengetahui layanan teknis yang diberikan oleh Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah	0,09	3	0,21
3.	Kurang memperbaiki serta terus mengupgrade sistem keamanan dengan bantuan teknologi saat ini	0,07	4	0,48
Total		0,31	-	1,08
Jumlah		1.0	-	3.73

Sumber : Data diolah, 2023

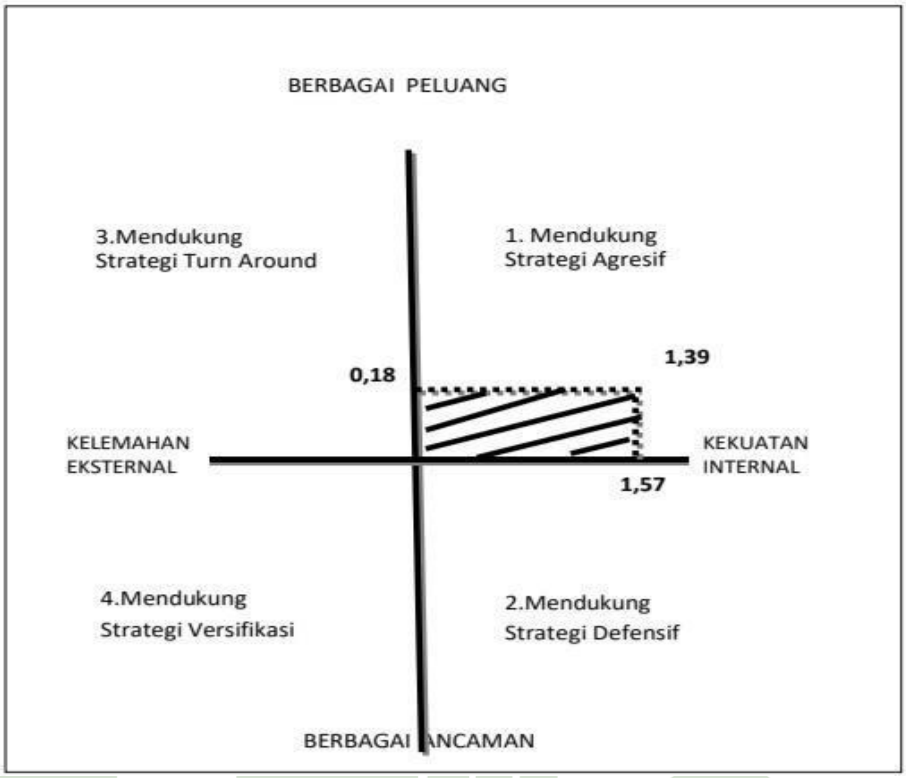
Tabel 4.4 Hasil IFAS EFAS Penerapan *Financial technology* (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah

IFAS	S – W	2,65 - 1,08	1,57
EFAS	O – T	1,89 - 1,71	0,18
Total			**1,39**

Berdasarkan Tabel EFAS dan IFAS tersebut, dapat diketahui bahwa untuk faktor EFAS nilainya sebesar 3.6 sedangkan untuk faktor IFAS nilainya sebesar 3.73. Nilai total skor untuk masing-masing faktor dapat dirinci, Strenght: 2,65 Weakness: 1,08 opportunities: 1,89 dan Threats: 1,71. Sehingga dapat diketahui nilai Strenght di atas nilai weakness selisih 1,57 kemudian nilai Opportunities dan threats selisihnya 0,18. dari identifikasi faktor tersebut maka dapat digambarkan dalam diagram SWOT.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Matriks SWOT Penerapan Financial technology (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah



Gambar 4.1 Matriks SWOT Penerapan Financial technology (Fintech) Pada PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah

Dari hasil diatas menunjukan bahwa PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah masuk pada tipe kelas I (positif,positif). Posisi ini menandakan bahwa PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah dalam kondisi yang kuat dan berpeluang, sehingga sangat mungkin untuk terus melakkan ekspansi, memperluas dan meraih kemajuan secara maksimal. Dan juga dari gambar 4.1 titik potongn diagram berada pada sumbu X,Y berada pada diagram 1 dimana posisi tersebut berada pada kuadran 1 yaitu mendukung strategi agresif. PT Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah yang berada pada situasi yang menguntungkan, memiliki kekuatan dan peluang sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang dapat diterapkan dalam kuadran 1 ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth oriented strategy*).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

1. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan Perusahaan

Setelah dilakukan analisis maka diperoleh beberapa faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan internal *Financial technology* yang

berpengaruh terhadap Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah dalam menjalankan usahanya.

a. Kekuatan Perusahaan

Kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan biasanya berwujud sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Kekuatan ini dimanfaatkan untuk meminimalkan ancaman ataupun menghilangkan dampak yang diakibatkan oleh ancaman lingkungan sekitar. Adapun kekuatan yang dimiliki oleh *Financial technology* pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah adalah :

1) Hadirnya fintech pada era revolusi industry 4.0 memberikan pengaruh yang sangat besar terutama dalam industry perbankan. Berdasarkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 76,7% pada kuartal III 2022. Capaian ini meningkat dari kuartal III 2019 yang sebanyak 55,1%. Hal ini Penggunaan internet di Indonesia tidak terbatas hanya sebagai sarana hiburan dan media sosial, tetapi mencakup penggunaan layanan keuangan dan komersial. Pangsa pasar penduduk Indonesia yang besar dengan tingkat pengguna internet yang tinggi menandakan bahwa teknologi informasi saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat, dengan kemajuan ini menghasilkan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kemudahan yang dihasilkan diantaranya adalah mempermudah untuk berkomunikasi memalui sosial media, mempermudah dalam bertransaksi, efisiensi waktu, memperoleh berita, dan lain sebagainya. Semua kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan sebuah perangkat yang di dukung oleh koneksi internet. 2) Adanya kemudahan dalam memanfaatkan akses data layanan keuangan dalam ukuran besar dan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. *Financial technology* sangat erat kaitannya dengan internet dan gadget, oleh sebab itu pemanfaatan teknologi dimaksudkan agar masyarakat dapat melakukan segala

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

aktifitas transaksi lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses data layanan keuangan dan dapat melakukan transaksi dimana saja. Kekuatan yang dimiliki *financial technology* ini memiliki kesamaan dengan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah di bidang jasa yang tujuannya mempermudah akses data layanan keuangan seperti ATM, QRIS dan mobile banking.

3) Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses industri keuangan, sehingga memberikan ruang perusahaan *Financial technology* untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

b. Kelemahan Perusahaan

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan Financial Technololgy. Adapun kelemahan pada *Financial technology* adalah:

1) *Financial technology* sangat bergantung pada jaringan internet. Ketergantungan tersebut dapat menjadi penghambat proses pembiayaan dalam *Financial technology* sebab, internet atau jaringan di Indonesia belum sepenuhnya sempurna. Terdapat wilayah-wilayah tertentu dengan koneksi internet yang tidak stabil.
2) Sumber daya manusia (SDM) masih kurang siap untuk menjalankan layanan keuangan online. Teknologi informasi yang berkembang semakin cepat memudahkan segala aktivitas masyarakat tentunya harus diiringi dengan kesiapan dari pihak perbankan untuk dapat mengimbangi agar tidak tertinggal dan tetap eksis dalam meberikan kemudahan transaksi.

2. Identifikasi Peluang dan Ancaman Pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap lingkungan eksternal *Financial technology* maka dapat di identifikasi peluang dan ancaman yang dihadapai oleh perusahaan *Financial technology* yang berpengaruh pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah .

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

a. Peluang Perusahaan

Peluang adalah kesempatan yang dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan (keuntungan, uang, kekayaan) dengan cara melakukan usaha yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki. Sedangkan peluang *financial technology* bagi Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah adalah kesempatan yang dimiliki jasa keuangan yang bergabung dengan teknologi yang dapat mengubah model bisnis untuk mencapai tujuan. Adapun peluang yang dimiliki *financial technology* dan berpengaruh pada Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah adalah:

1) Peluang menciptakan pendapatan bagi Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah melalui kolaborasi dengan perusahaan Financial Technology. Hal ini didukung karena *Financial technology* bekerja sama dengan perusahaan berbasis teknologi untuk memperluas jaringan, sehingga percepatan pelayanan Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah mudah terealisasikan ke seluruh daerah. Kemudian, nasabah dapat menerima (income) atau mengeluarkan (outcome) dana hanya dengan bantuan aplikasi.
2) Dapat mempermudah nasabah seperti transfer dana, pembayaran, peminjaman modal, kredit hingga pengelolaan asset. *Financial technology* membantu Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah untuk memudahkan nasabah bertransaksi dengan bantuan aplikasi yang dapat dilakukan kapan dan dimana saja.
3) Mendorong Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah untuk melakukan digitalisasi dan otomatisasi yang berdampak kepada semakin murahnya biaya operasional. Adanya *financial technology* mendorong Bank SUMUT Syariah KC Sei Rampah melakukan otomatisasi yang berpengaruh terhadap biaya operasional, seperti menghemat biaya administratif bank saat nasabah membuka rekening.

b. Ancaman Perusahaan

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Adanya internet memberikan dampak

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

positif dan negatif bagi masyarakat. Dampak positif yang ada yaitu adanya kemudahan-kemudahan, sehingga membantu masyarakat memenuhi kebutuhan. Kemudian dampak negatif yang saat ini sering terjadi adalah terjadinya tindak kejahatan akibat dari kemajuan teknologi tersebut atau disebut cybercrime.

Kejahatan-kejahatan yang dihasilkan adalah pemalsuan data pada dokumen penting yang tersimpan di internet, selain itu adanya penipuan yang sering terjadi pada layanan keuangan terutama Financial Technology. Hal ini membuat masyarakat takut untuk melakukan transaksi secara online.

2. Optimalisasi Fintech Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pada PT. Bank Sumut Syariah

a. Pengembangan Kapabilitas Digital Banking

Sejalan dengan visi Bank Sumut Syariah untuk menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja, Bank Sumut Syariah terus melakukan perbaikan melalui inovasi untuk menjawab tantangan dan perubahan sesuai perkembangan terkini. Inovasi yang dijalankan tertuang pada pengembangan 4 (empat) digital banking, yaitu:

1) *Digital Branding and Proposition*. Mengembangkan layanan berbasis personal costumer disertai dengan pemberian informasi dan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah serta dilakukan design thinking untuk memvalidasi kebutuhan tersebut lebih dalam.
2) *New Digital Channel*
    a) Mengembangkan D-Brach sebagai physical channel dengan memanfaatkan penggunaan smart kiosk;
    b) Mengembangkan aplikasi digital banking Bank Sumut Syariah berbasis Mobile Platform, seperti Yap! (fitur pembayaran berbasis QR dengan jaringan global);

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

c) Mengembangkan Chat Bot (Artificial Intelligent/AI yang dapat melayani informasi perbankan berbasis messaging.

3) *Digital Bussines and Ecosytem*

a) Meningkatkan program penetrasi solusi bisnis digital pada beberapa ekositem prioritas;

b) Melakukan pengembangan proses otomasi pada rangkaian proses opersional Bank Sumut Syariah.

4) *Digital Culture & Innovation*

a) Membangun Bank Sumut Syariah *Innovation Center* dengan kapabilitas untuk menginkubasi ide bisnis digital yang potensial;

b) Menyelenggarakan Bank Sumut Syariah *Business Innovation Award* (Binnova) sebagai kompetisi penjaringan ide dan inovasi bisnis dari internal pegawai BNI untuk memicu semangat berinovasi.

b. Digitalisasi Jasa

Perkembangan teknologi informasi dan digital seperti internet, cloud*, big data, Internet of Things (IoT), dan artificial intelligence* (AI) telah memicu perubahan dibidang industri. Hal ini mejadi peluang Bank Sumut Syariah untuk meningkatkan kualitas layanan melalui strategi-strategi yang tepat dengan memanfaatkan teknologi yang ada, salah satunya dengan Digitalisasi jasa untuk meningkatkan kualitas layanan. Digitalisasi jasa yang dilakukan Bank Sumut dalam strategi meningkatkan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

1) Bank Sumut Syariah Pembukaan Rekening Digital (DOA). Merupakan pengembangan bisnis digital dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan layanan pembukaan tabungan kapan pun dan dimana pun. Bank Sumut Syariah pembukaan rekening digital memberikan kemudahan pembukaan rekening tabungan Bank Sumut Syariah dengan menggunakan perangkat smartphone. Aplikasi Bank Sumut Syariah pembukaan rekening digital telah diakses sebanyak 74.936 perangkat/gadget, dengan total rekening

yang dibuka melalui aplikasi ini sebanyak 8.242 rekening dan total dana yang dihimpun sebesar Rp 11,09 miliar.

2) Bank Sumut Syariah SONIC (*Self Service Opening Account*). Layanan Bank Sumut Syariah SONIC di handle oleh mesin secara cepat dan menyeluruh dan normal layaknya membuka tabungan di outlet konvensional. Apabila Bank Sumut Syariah SONIC ditempatkan di outlet, maka waktu pengoperasinya 8 jam atau 480 menit dengan rata-rata durasi pembukaan rekening adalah 2 menit 45 detik atau 3 menit, dan jumlah pembukaan rekening sebanyak 160 rekening lebih banyak dari pada pembukaan konvensional yang melayani pembukaan hingga 32 rekening selama jam operasional bank. Bank Sumut Syariah Sonic telah menghimpun DPK sebanyak Rp 34,35 miliar dengan total pembukaan rekening sebanyak 13.191 rekening selama 1 tahun peluncurannya.
3) CINTA. Merupakan chatbot yang dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi Artificial Intelligence dan manchine Learning. Cinta memanfaatkan chatting platform dalam memberikan layanan kepada follower Cinta, khususnya nasabah Bank Sumut Syariah Mobile dengan segmen millennials. Adapun value proposition yang ditawarkan adalah simple, personalize, familiar. CINTA juga dilengkapi dengan kapabilitas yang meliputi personalisasi program, ATM-Locator, promo, sarana edukasi perbankan bagi nasabah serta survei & couponing.
4) Agen. Layanan yang tergolong kedalam sistem LKD (Layanan Keuangan Digital), Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor untuk Keuangan Inklusif), dan e- Payment. Saat ini sudah tersebar 1144 Agen diseluruh Indonesia. Sistem dikembangkan dapat berjalan pada platform web dan mobile, dan juga dilengkapi dengan EDC Android untuk kemudahan transaksi.
5) Bank Sumut Syariah *Call Virtual Assitant*. Aplikasi virtual bagi nasabah maupun non nasabah berbasis conversational melalui text dan voice untuk kebutuhan informasi dan transaksi yang diakses melalui perangkat mobile. Penggunaan Bank Sumut Syariah *Call Virtual Assitant* sudah banyak digunakan untuk layanan aktivitas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

inquiry. Estimasi penghematan biaya telekomunikasi ditahun pertama sebesar 3 miliar dan estimasi biaya outsourcing sebesar 4 miliar ditahun pertama.

6) Bank Sumut Syariah *Digital Service*. Merupakan kapabilitas digital berbasis API yang memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan untuk kebutuhan layanan finansial Bank Sumut Syariah yang terintegrasi kepada seluruh ekositem bisnis digital yang berkembang saat ini. Beberapa entitas yang terhubung dengan API Service Bank Sumut Syariah diantaranya Starup & Fintech, BUMN, Kementerian, Universitas dan retail. Lebih dari 150 service B2B telah terhubung dengan API Bank Sumut Syariah.
7) Bank Sumut Syariah Mobile. Bank Sumut Syariah Mobile merupakan aplikasi kiriman uang dimana pengiriman uang dapat dilakukan melalui smart phone yang berbasis IOS dan Android sehingga dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang bekerja di Singapura untuk mengirim uang ke seluruh bank di Indonesia secara mudah, aman, cepat dan terpercaya.
8) SWIFT GPI. *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication-Global Payment Innovation* atau SWIFT GPI adalah inovasi pembayaran global lintas negara yang saat ini sudah diimplementasikan oleh Bank Sumut Syariah Mobile. Dengan mengimplementasikan SWIFT GPI yang pertama di Indonesia, Bank Sumut Syariah Mobile akan memberikan pengalaman baru kepada nasabah dalam melakukan pembayaran global untuk keperluan bisnis, pendidikan serta kebutuhan lainnya dalam valuta asing (valas) dari Indonesia ke seluruh dunia dengan mudah, cepat, nyaman dan aman.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

c. Peningkatan Kualiatas Layanan

Bank Sumut Syariah senantiasa melakukan berbagai inovasi melalui layanan jasa yang terdigitalisasi serta berfokus kepada kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Inovasi-inovasi yang dilakukan Bank

Sumut Syariah merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan yang didukung dengan semangat dan budaya melayani nasabah disetiap touch point. Beberapa inovasi dan pembaharuan yang menjadi strategi Bank Sumut Syariah meningkatkan kualitas layanan diantaranya, yaitu:

1) *SERVICE CAMPAIGN – BEYOND SERVICE*. Melalui program Bulan Layanan yang diimplementasikan disetiap kantor wilayah, Bank Sumut Syariah berkeinginan untuk terus melayani sepenuh hati serta memberikan pengalaman menarik dan berkesan bagi nasabah setiap harinya. Hal ini merupakan bentuk komitmen Bank Sumut Syariah dalam menciptakan budaya melayani disetiap touch point melalui layanan yang terbaik, dilakukan tanpa harus menunggu hari pelanggan. Melalui peran seluruh frontliners di seluruh Kantor Cabang Bank Sumut Syariah dari Sabang sampai Merauke, Bank Sumut Syariah hadir dengan layanan yang lebih cepat, mudah dan personalize. Kesan dan pelayanan yang baik dari para frontliners Bank Sumut Syariah ini menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan seorang nasabah yang berujung pada kepercayaan dan loyalitas. Nasabah yang loyal adalah aset strategis bagi perusahaan yang mampu memberikan nilai tambah dalam jangka panjang. Bulan Layanan menjadi salah satu campaign program tahunan Bank Sumut Syariah sekaligus momentum bagi Bank Sumut Syariah untuk memposisikan perusahaan sebagai bank yang selalu hadir dalam hidup nasabah dengan fitur, kemudahan, dan berbagai solusi finansial bernilai tambah lainnya.
2) *Service As Bussines Accelator*. Berbagai program dan inovasi dilakukan untuk mengendepankan layanan sebagi motor penggerak bisnis. Service as Business Accelerator, layanan yang tidak hanya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan nasabah namun juga menitik beratkan pada fungsi dan peran layanan dalam menciptakan peluang bisnis yang berkesinambungan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

sehingga berdampak pada pencapaian pendapatan perusahaan. Barbagai program dan inovasi yang dilakukan yaitu:

a) *Fun Referral Program*. Program peningkatan kinerja outlet Bank Sumut Syariah di tiap-tiap Kantor Wilayah yang dilakukan melalui sinergi antara Bank Sumut Syariah dengan anak perusahaan (dhi. Bank Sumut Syariah Life). Program ini dilakukan untuk meningkatkan fee based income melalui kemampuan petugas Frontliner dalam memberikan solusi atas kebutuhan nasabah dalam menggunakan asuransi.
b) *Education Cash Management Program* (E-Camp). Sejalan dengan Rencana Bisnis Bank (RBB), Bank Sumut Syariah terus melakukan perbaikan untuk mampu menumbuhkan bisnis transaksional perbankan sebagai upaya peningkatan pendapatan nonbunga. E-Camp menjadi salah satu program yang dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi petugas Frontliner sebagai seorang financial advisor yang mampu menggali kebutuhan dan memberikan solusi kepada nasabah non perorangan (institusi) dalam pengelolaan transaksi keuangan (cash management).

3) Digital Service. Inovasi dan pembaharuan yang dilakukan yaitu :

a) *Smart Digital System* (SDS) sebagai salah satu strategic tools Bank Sumut Syariah telah berhasil diimplementasikan untuk mendukung proses bisnis dan layanan di Kantor Cabang. Melalui SDS, petugas layanan menjadi lebih mudah dan cepat dalam memberikan personalisasi layanan sesuai ekspektasi nasabah.
b) Bank Sumut Syariah *Orange Magz* juga turut mendukung proses implementasi digital service Bank Sumut Syariah sebagai sebuah aplikasi dalam memudahkan nasabah melakukan pembukaan rekening di Outlet/Cabang dengan memahami informasi produk dan benefitnya melalui QR Code.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

c) E-*Roleplay* yang dikembangkan untuk mendukung proses peningkatan kapabilitas para pegawai Frontliner sebagai salah satu upaya Unit Kualitas Layanan dalam memastikan standar kualitas layanan di setiap touch point Bank Sumut Syariah terimplementasi dengan baik.

Perkembangan teknologi informasi membuat banyak fungsi untuk kehidupan manusia, kesederhanaan/kemudahan dalam menjalankan serta mendistribusikan data, dan berkomunikasi, bermacam industri menempatkan teknologi menjadi alat bantu yang sangat menguntungkan sumber daya penting dalam perusahaan/organisasi ialah informasi, pemanfaatan teklogi informasi dalam idustri membuat perubahan fungsi usaha yaitu dalam mendukung pengambilan keputusan yang berdasar pada informasi yang terpercaya yang diwujudkan melalui teknologi informasi.

Teknologi internet dipandang sebagai media yang efisien dalam mendesain, memasarkan serta menjadi saluran distribusi produk dan jasa keuangan dengan biaya yang relatif murah. Efisiensi biaya tersebut menjadi salah satu daya tarik implementasi internet banking, sehingga konsekuensinya perbankan akan mempunyai kesamaan dalam komoditas pelayanan yang ditawarkan yang berupa kemudahan dan kesederhanaan karena memiliki kesamaan dalam jangkauan geografis, jam beroperasi dan jenis pelayanan. Bank Sumut dalam mengahadapi perubahan sistem bisnis dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya digitalisasi perbankan telah memberikan berbagai jenis inovasi produk serta layanan kepada nasabah agar memudakan dalam proses transaksi keuangan yang lebih efisien. hasil penelitian menunjukan beberapa syrategi yang telah dilakukan pihak Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampah yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

1. Inovasi Produk dan Layanan Digital. Mempertahankan produk diera digital banking tentunya menjadi tantangan tersendiri dengan kecanggihan teknologi akan mendukung perkembangan suatu produk. Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampahsaat ini telah mengemas produknya dengan melakukan invoasi pada produk dan layanan dengan menerapkan konsep financial technology seperti, Mobile Banking, e-money Bank Aceh, Cash Management System (CSM) Cash Recycling Machine (CRM), Electronic Data Capture (EDC) dan

sistem pembayaran QRIS, serta ATM. Inovasi pada produk dan layanan tersebut merupakan langkah yang dilakukan oleh Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampahdalam transpormasi bisnis kearah layanan digital serta untuk terus mengembangkan infrastruktur yang handal dalam rangka menjawab kebutuhan nasbah.

2. Peningkatan kualitas layanan dan keamanan transaksi digital Pemanfaatan internet banking dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa terpisahkan lagi dari kehidupan kita. Internet banking mempermudah kita dalam bertransaksi. Memberikan layanan seperti pembayaran listrik, kartu kredit, pengisian pulsa, pembayaran air dll. Jadi sistem keamanan intenet banking sangat diperlukan agar transaksi nasabah memiliki perangkat keamanan agar tidak timbul hal yang tidak diinginkan seperti Cyber crime. Keamanan data nasabah merupakan permasalahan utama dalam penggunaan layanan digital banking. Nasabah harus diyakinkan oleh pihak bank bahwa transaksi perbankan berjalan aman karena bank bersangkutan memiliki perangkat keamanan untuk mencegah terjadinya Tindakan cyber crime yang dapat mengganggu transaksi mereka. Untuk itu dalam menghadapi permasalahan tersebut Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampahterus meningkatkan sistem keamanan dalam transaksi keuangan digital dengan pengembangan cyber security yang lebih baik guna menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

3. Sosialisasi dan Campaign dalam penggunaan dan pemamfaatan fintech. Proses mengadobsi sebuah sistem yang baru tentunya memberikan berbagai respon dari para masyarakat dan nasbah Bank Aceh Syariah. dalam upaya transpormasi layanan digital Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampahtidak hanya berfokus pada inovasi produk dan layanan namun, terus memberikan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat terkait penggunaan fintech dalam sistem transaksi Bank Aceh. kegiatan tersebut dilakukan dengan berbagai event salah satunya seperti Sosialisasi penggunaan QRIS dilakukan dengan memberikan pelatihan

transaksi pembayaran kepada para pelaku usaha serta berbagai layanan digital lainya. Transpormasi bisnis ke arah digital yang dilakukan Bank Sumut Syariah KCP Sei Rampahdengan berbagai upaya guna menjawab kebutuhan nasabah akan kualitas layanan keuangan yang efektif dan efisisen tentunya masih memerlukan berbagai proses serta dukungan yang kuat dari berbagai pihak termasuk pemerintah agar terciptanya ekosistem keuangan digital yang kondusif serta peningkatan iklusi dan literasi keuangan yang ada pada masyarakat. salah satu langkah yang paling penting dalam proses tersebut tentunya dengan memberikan jaminan rasa aman dalam bertransaksi melalui penguatan regulasi terkait transaksi keuangan digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Perwira (2018) Eksistensi Fintech Syariah di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukan bahhwa fintech memiliki eksistensi dalam berbagai bentuk salah satunya adalah adanya suatu terobosan kemajuan teknologi dalam bertransaksi ekonomi yang dinamakan dengan fintech. sejauh ini belum ada perundang- undangan yang mengatur secara khusus mengenai industri ini, hanya mengacu pada KUHPerdata Semata dan menjadi salah satu hambatan fintech . pada umumnya terkait fintech konvensional maupun fintech syariah terletak dalam edukasi dan komunikasi serta literasi prinsip-prinsip Islam dalam kehidupan sehari-hari yang masih belum optimal untuk masyarakat Indonesia.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Hasil penelitian ini sekjalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hiyannti (2019) terkait peluang dan tantangan fintech syariah di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan terdapat peluang dan tantangan fintech syariah di Indonesia yang terdiri dari regulasi, sumber daya manusia, dan penguasaanteknologi dari masyarakat. Selanjutnya penelitian dari kholifah (2020) terkait peluang dan tantangan fintech pada perbankan Syariah dalam meningkatkan keuangan inklusif. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa dengan memanfaatkan perkembangan teknologi khususnya teknologi fintech

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN