

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN
SYARIAH DI ERA DIGITALISASI
(STUDI KASUS BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN)**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**SUCI LESTARI
NIM. 20 401 00072**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN
PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITALISASI
(STUDI KASUS BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN)**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**SUCI LESTARI
NIM. 20 401 00072**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN
PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITALISASI
(STUDI KASUS BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN)**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**SUCI LESTARI
NIM. 20 401 00072**

PEMBIMBING I


**Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., MM
NIP. 197907202011011005**

PEMBIMBING II


**Idris Saleh, S.E.I., M.E
NIP. 199310092020121007**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

Hal: Lampiran Skripsi
an : SUCI LESTARI

Padangsidempuan, 04 Februari 2025
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan

As-salāmu'alaykum wa-rahīmatu-llāhi wa-barakātuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. SUCI LESTARI yang berjudul **"EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITALISASI (STUDI KASUS BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN)"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawab-kan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalāmu'alaykum Wa- rahīmatu-llāhi wa-barakātuh

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 197907202011011005

PEMBIMBING II



Idris Saleh, S.E.I., M.E
NIP. 199310092020121007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Lestari
NIM : 2040100072
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan).**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 07 Februari 2025

Saya yang Menyatakan,



Suci Lestari

NIM.2040100072

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Lestari
NIM : 2040100072
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan)”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal: 07 Februari 2025
a yang Menyatakan,



Suci Lestari
NIM.2040100072



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Suci Lestari
NIM : 20 401 00072
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi
(Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)

Ketua

Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIDN. 2024037601

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

Anggota

Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIDN. 2024037001

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

Rini Hayati Lubis, MP
NIDN. 2013048702

Indah Permatasari Siregar, M.Si
NIDN. 2024059302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 6 Maret 2025
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 77,75 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,75
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi

: Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)

Nama
M

: Suci Lestari
: 20 401 00072

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 29 April 2025



Prof. Dr. Darwis Harahap, S. H.I., M. Si.
1780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Suci Lestari
NIM : 2040100072
Judul : **Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)**

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah salah satu bank yang berbasis syariah yang terletak di Padangsidimpuan. Memberikan kepuasan kepada nasabah, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan terus meningkatkan kualitas layanan-nya melalui layanan digital yang terus berkembang. Bank melakukan pengembangan layanan melalui digitalisasi yang lebih fleksibilitas serta nyaman untuk nasabah. Nasabah sekarang berkeinginan agar suatu pelayanan itu memiliki kecepatan dan juga kenyamanan, meskipun bank menerapkan aplikasi digital yang baru diaplikasikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan akan tetapi masih banyak nasabah yang memiliki kendala terhadap nasabah yang belum memiliki kepercayaan terhadap perusahaan. Dari perkembangan teknologi yang semakin canggih juga menyebabkan sebagian nasabah belum siap menerima digitalisasi dalam setiap melakukan transaksi. Tujuan penelitian untuk mengetahui evaluasi kualitas pelayanan dan hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan Bank Sumut Cabang Syariah di era digitalisasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah 3 pegawai bank dan 6 nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dengan menggunakan teknik mengolah data menggunakan Nvivo. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan digital yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan mendapatkan nilai positif dari nasabah. Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan system digital seperti kendala teknis yang terjadi seperti gangguan jaringan. Namun pihak Bank terus berupaya untuk terus berinovasi dan memberikan edukasi kepada nasabah terkait dengan layanan digital yang diberikan.

Kata Kunci : Evaluasi, Kualitas Layanan, Digitalisasi

ABSTRACT

Name : Suci Lestari

Reg. Number : 2040100072

Thesis Title : Evaluation of the Quality of Sharia Banking Services in the Era of Digitalization (Case Study of Bank Sumut Sharia Branch Padangsidimpuan)

Bank Sumut Sharia Padangsidimpuan Branch is one of the sharia-based banks located in Padangsidimpuan. To provide satisfaction to customers, Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch continues to improve the quality of its services through digital services that continue to grow. The Bank develops services through digitalization that is more flexible and convenient for customers. Customers now want a service to have speed and convenience, but companies that implement the new digital application applied by Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch still have many customers who have problems with customers who do not have trust in the company. From the development of advanced technology, some customers are not ready to accept digitalization in every transaction. The purpose of the research is to determine the evaluation of service quality and obstacles in improving the service quality of Bank Sumut Syariah Branch in the era of digitalization. This type of research is descriptive qualitative research. The subjects of this study are 3 bank employees and 6 customers of Bank Sumut Sharia Padangsidimpuan Branch using data processing techniques using Nvivo. The data sources used are primary and secondary data sources. The data collection methods used are observation, interviews, and documentation. The results of this study show that the digital services provided by Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch get positive values from customers. The obstacles faced in the implementation of the digital system such as technical obstacles that occur such as network disruptions. However, the Bank continues to strive to continue to innovate and provide education to customers related to the digital services provided.

Keywords: Evaluation, Service Quality, Digitalization

ملخص البحث

الاسم	:سوسي ليستاري
رقم التسجيل	:٢٠٤٠١٠٠٠٧٢
عنوان البحث	:تقييم جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في عصر الرقمنة (دراسة حالة بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة الإسلامية)

بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة الإسلامية هو أحد البنوك التي تعتمد على الشريعة الإسلامية في بادانجسيديمبوان. ولتحقيق رضا العملاء، يواصل بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة الإسلامية تحسين جودة خدماته من خلال الخدمات الرقمية التي تستمر في النمو. تعمل البنوك على تطوير الخدمات من خلال الرقمنة التي تتسم بمزيد من المرونة والراحة للعملاء. يرغب العملاء الآن في الحصول على خدمة تتسم بالسرعة والراحة، ولكن الشركات التي تطبق التطبيقات الرقمية الجديدة التي يطبقها بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة لا يزال لديها العديد من العملاء الذين لديهم مشاكل مع العملاء الذين لا يثقون في الشركة. كما أن تطور التكنولوجيا المتطورة بشكل متزايد يجعل بعض العملاء غير مستعدين لقبول الرقمنة في كل معاملة. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تقييم جودة الخدمة والعقبات التي تحول دون تحسين جودة الخدمة في فرع بنك سوموت الشريعة في عصر الرقمنة. هذا النوع من البحث هو بحث نوعي وصفي. كان موضوع هذا البحث ٣ من موظفي البنك و٦ من عملاء بنك سوموت فرع سوموت الشريعة في بادانجسيديمبوان باستخدام تقنيات معالجة البيانات باستخدام برنامج فهرسة وفهرسة البيانات غير المهيكلة غير العديدة البحث والتنظير. مصادر البيانات المستخدمة هي مصادر البيانات الأولية والثانوية. أما طرق جمع البيانات المستخدمة فهي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الخدمات الرقمية التي يقدمها بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة تحصل على قيمة إيجابية من العملاء. العقبات التي تواجه تنفيذ الأنظمة الرقمية مثل العوائق التقنية التي تحدث مثل تعطل الشبكة. ومع ذلك، يواصل البنك السعي لمواصلة الابتكار وتثقيف العملاء فيما يتعلق بالخدمات الرقمية المقدمة.

الكلمات المفتاحية التقييم، جودة الخدمة، الرقمنة، جودة الخدمة، الرقمنة

KATA PENGANTAR



As-salāmu ‘alaykum wa-raḥmatu-llāhi wa-barakātuh

Syukur *Alḥamdulillah* penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)”** Serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah meninggalkan dua pedoman hidup yang apabila berpegang teguh pada keduanya maka selamatlah dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan

Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ai Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.S.i. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E, M.S.i. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M selaku pembimbing I dan Bapak Idris Saleh, S.E.I., M.E selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku kepala Perpustakaan serta pegawai Perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa penulis sampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Gunawan seseorang yang peneliti sebut ayah dan membuat peneliti bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini peneliti bisa berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis ilmiah sederhana ini. Terimakasih karena sudah mengantarkan peneliti berada ditempat ini. Serta Ibunda Sumarni perempuan paling hebat yang selalu menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk mama. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan anak-anaknya, hingga akhirnya peneliti tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi saat ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang tak terhingga dengan surgnya-Nya yang mulia.
8. Untuk adik-adik tercinta peneliti Muhammad Rifa'i dan Muhammad Fadillah yang terus memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala do'a usaha dan support yang telah diberikan kepada peneliti dalam

proses pembuatan skripsi.

9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu pemilik nama dari Yusuf Siregar, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka. Berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, maupun moril kepada penulis. Terimakasih telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal menemani dan mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kuta lalui.
10. Peneliti persembahkan skripsi ini spesial untuk orang yang selalu bertanya “kapan selesai” dan “kapan wisuda”. Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdil ya jika kecerdasan seseorang di ukur dari siapa yang paling cepat wisuda. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
12. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Suci Lestari karena telah

mampu berusaha keras dan berjuang selama ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. *Amin yarabbal alamin.*

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari

Kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, 7 Februari 2025
Peneliti

SUCI LESTARI
NIM . 20 401 000

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث			Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal		Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain		Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
و °	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و °	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ي.. ~ ..!.... ° ..	fathah dan alif atau ya		a dan garis atas
ي.. ~ ...	Kasrah dan ya	-	i dan garis dibawah
□ و....	ḍommah dan wau		u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu °. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan

Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI SENDIRI	
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PERNGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-LATIN	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	9
C. Batasan Istilah	10
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Kegunaan Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. Evaluasi	15
a. Pengertian Evaluasi	15
b. Tujuan Evaluasi	16
c. Fungsi Evaluasi	17
2. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	20
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
e. Kualitas Pelayanan Menurut Islam.....	21
3. Perbankan Syariah.....	25
a. Pengertian Perbankan Syariah.....	25
b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah	26
c. Prinsi-Prinsip Bank Syariah	28
d. Karakteristik Bank Syariah.....	29
e. Produk-Produk Perbankan Syariah.....	30
4. Era Digitalisasi	32
a. Pengertian Digitalisasi.....	32

b. Digitalisasi Perbankan Syariah.....	32
c. Peran Digitalisasi Perbankan	33
d. Layanan Digitalisasi Bank Syariah	34
B. Penelitian Terdahulu.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
B. Jenis Penelitian	50
C. Subjek Penelitian.....	54
D. Sumber Data.....	55
1. Data Primer	55
2. Data Sekunder	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
1. Observasi.....	56
2. Wawancara.....	56
3. Dokumentasi.....	58
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	58
1. Triangulasi Sumber	58
2. Triangulasi Metode	58
G. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	59
1. Teknik Pengolahan Data	59
2. Teknik Analisa Data.....	60
a. Reduksi Data	60
b. Penyajian Data.....	60
c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
1. Sejarah Singkat Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	62
2. Makna Logo Bank Sumut Syariah	64
3. Visi dan Misi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	65
4. Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	65
5. Produk-Produk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	69
B. Hasil Penelitian Wawancara	72
C. Hasil Pengolahan Data dengan Nvivo.....	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
E. Keterbatasan Penelitian	85

BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Penelitian Terdahulu	39
Tabel IV. 1	Hasil Uji Wawancara Pegawai Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	76
Tabel IV. 2	Hasil Uji Wawancara Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Struktur Organisasi Bank Sumut Cabang Syariah	
	Padangsidimpun.....	63
Gambar IV. 2	Hasil Uji Wawancara Pegawai Bank Sumut Cabang Syariah	
	Padangsidimpun.....	75
Gambar IV. 3	Hasil Uji Wawancara Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah	
	Padangsidimpun.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi.¹ Bank syariah atau bank islam merupakan lembaga keuangan yang beroperasi tanpa dengan melibatkan yang namanya bunga melainkan berdasarkan prinsip syariah. Artinya semua aktivitas yang dilakukan sejalan dengan hukum islam. Pada dasarnya pengembangan produk dan jasa dari bank syariah dalam melakukan transaksi ekonomi akan terbebas dari ribawi, maysir, dan gharar.²

Sejalan dengan pergeseran industri kearah digital, berbagai kegiatan teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan juga merambah ke dunia finansial. Salah satu bidang yang menuju pergeseran era industri 4.0 terjadi dibidang perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif.³

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 25.

² Budi Gautama Siregar, 'Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah', *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra* 2, no. 4 (2021): hlm. 252-263.

³ Annisa Indah Mutiasari, 'Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital', *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020): hlm. 32.

Penerapan manajemen dalam perbankan syariah, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau nasabah maupun calon nasabahnya menjadi penting untuk memperjelas kinerja dari perbankan itu sendiri. Kinerja sumber daya manusia, kinerja utama usaha perbankan maupun kinerja sebagai ukuran keberhasilan menjalankan usaha perbankan syariah.⁴ Dalam pelayanan yang tepat, efektif dan efisien ada banyak hal yang perlu diperhatikan, mulai dari proses perencanaan bagaimana memberikan pelayanan yang dibuat sebagai sebuah ketentuan dan standar pelayanan, pengarahan dalam penerapan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabahnya, hingga harus melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan perbankan yang telah dilaksanakan.

Evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai. Bank perlu memahami dan mengetahui pelayanan yang sebenarnya diinginkan dan dianggap penting oleh nasabah. Salah satu yang dilakukan adalah dengan adanya evaluasi.⁵

Evaluasi layanan di era digitalisasi saat ini mempunyai dampak yang cukup besar karena bisa mengubah kebiasaan manusia untuk mengakses informasi dan layanan elektronik. Selain itu, digitalisasi dapat mempengaruhi berkembang di berbagai sektor menjadi sangat pesat. Salah satunya dalam sektor ekonomi, sektor perekonomian mengalami perkembangan yang lebih efisien dan efektif.⁶

Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Lembaga keuangan di Indonesia,

⁴ Hery Purwanto, 'Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah', *Jurnal Syariat: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Hukum* 5, no. 1 (2019): hlm. 106.

⁵ Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002), hlm. 5.

⁶ Rokhmat Subagiyo, 'Era Fintech: Peluang Dan Tantangan Bagi Ekonomi Syariah', *Jurnal El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2019): hlm. 320.

termasuk bank, juga lebih cepat dan intensip dibandingkan sektor atau jenis industri lainnya dalam menerapkan teknologi computer dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.⁷

Hal yang menjadi salah satu tujuan dilakukannya digitalisasi bank adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah adalah hal yang paling penting di dalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Akan lebih mudah bagi nasabah untuk berpindah kepada bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Fakta tersebut mengharuskan industri perbankan untuk kreatif dalam menciptakan keunggulan bersaing ditengah persaingan ketat untuk mendapatkan nasabah serta menjaga kepuasannya sehingga menjadi nasabah yang loyal dan mampu meningkatkan laba bagi suatu perbankan. Bank harus fokus pada pembentukan keunggulan nasabah agar dapat memberikan nilai dan kepuasan tertinggi yang berujung pada penggunaan layanan ulang dan akhirnya mampu meningkatkan profitabilitas bank yang tinggi. Langkah utama yang harus dilakukan bank untuk mencapai hal tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.⁸

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dengan pengertian lain, kualitas layanan merupakan layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).⁹ Kualitas layanan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan. Ketika persepsi mereka memenuhi

⁷ Aan Ansori, 'Sistem Informasi Perbankan', *Jurnal Banque Syar'i* 4, no. 1 (2018): hlm. 185.

⁸ Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, 'Penerapan Digital Banking Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19', *Jurnal Al-Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2021): hlm. 40.

⁹ Niken Larassati and Ahmad Fauzi, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri', *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): hlm. 206.

harapan, maka nasabah akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, ketika persepsi terhadap pelayanan dan hasilnya tidak memenuhi harapan, bukan hal aneh nasabah akan menutup rekening bank nya atau membiarkannya mati (*dormant*). Pada akhirnya akan ditutup otomatis oleh sistem (*closed by system*).¹⁰

Di era digitalisasi perkembangan teknologi informasi saat ini yang mengalami perubahan dan pergeseran yang sangat pesat dan berimplikasi kepada semua sektor termasuk dalam berbisnis. Keberhasilan bisnis saat ini sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat perusahaan industri perbankan dapat merespon perkembangan teknologi, mengingat semakin ketatnya persaingan antarbank, membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Salah satu hal penting yang dibutuhkan yakni pemberian fasilitas pelayanan jasa yang efektif dan efisien, seperti inovasi layanan yang banyak diberikan oleh pihak bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan relevan dengan perkembangan zaman seperti *E-Banking (Electronic Banking)*, *ATM (Automatic Teller Machine)*, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), uang elektronik, dan lain sebagainya. Karena itu, digitalisasi pelayanan merupakan transformasi mendesak yang harus dilakukan dalam dunia perbankan.¹¹

Perkembangan kearah digital memang telah dilakukan namun masih dapat dilakukan eksplorasi yang lebih maksimal pada beberapa aspek agar produk digital perbankan syariah tidak tertinggal dengan perbankan konvensional. Namun dibalik

¹⁰ Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Jurnal Ilmiah Inovator* 7, no. 1 (2018): hlm. 16-17.

¹¹ Ahmad Takdir, 'Inovasi Keuangan Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital', *Jurnal Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2021): hlm. 104-105.

peluang-peluang tersebut, tantangan juga muncul.¹² Dari observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah perbankan yang saat ini sedang mengembangkan sistem digitalisasinya salah satunya adalah mobile banking. Minat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan masih kurang terhadap layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut Syariah Padangsidempuan dan tidak semua nasabah pada Bank Sumut Cabang Syariah dapat menggunakan layanan digital yang telah disediakan oleh bank. Hal ini menjadi salah satu alasan dari sebagian nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang tidak menggunakan sistem digital ini yang disediakan oleh bank. Dan kurangnya Sosialisai yang diberikan oleh bank tentang digitalisasi yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, padahal Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan telah melakukan banyak hal mengenai digitalisasi.

Menurut wawancara dengan Ibu Nona Soraya, salah satu Teller Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan:

Standar kualitas pelayanan sekarang di zaman digitalisasi sangat di haruskan. Pelayanan itu berarti sekumpulan manusia yang kita layani yang mempunyai perasaan. Zaman digitalisasi hanya salah satu nilai plus dari sebuah pelayanan itu sendiri, misalnya nasabah dapat menggunakan m-banking tanpa harus ke bank. Kemudian juga dapat menggunakan ATM tanpa harus datang ke bank ataupun ke customer service dan teller. Pada saat ini Bank Sumut menggunakan sistem pelayanan ultimate service sedangkan dulu Bank Sumut menggunakan service excelent. Perbedaan ultimate service dengan service excelent yaitu ultimate service hanya memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhannya apa yang nasabah inginkan sedangkan service excelent hanya bagus saja dan kemungkinan nasabah tidak akan datang lagi ke bank. Di zaman saat ini anak muda datang ke bank sumut hanya untuk membayar spp sedangkan transaksi yang lain dilakukan melalui transaksi online. Namun yang bertransaksi ke bank sumut langsung adalah generasi 80-an atau disebut gen milenial. Kita tidak bisa menyamakan keutuhan anak muda dengan kebutuhan orang tua. Pelayanan yang dibutuhkan anak muda sekaang mereka tidak mmbutuhkan transaksi yang bertele-tele sedangkan pelayanan yang dibutuhkan orang tua adalah pelayanan yang berbicara dengan lemah lembut dan bertanya tentang kabar. Dari dulu lembaga atau perusahaan harus perlu

¹² Junuariansyah Arfaizar et al., 'Inovasi Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital Di Indonesia', *Jurnal Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2023): hlm. 188.

adanya know customer atau kenali nasabahmu agar kita tau apa yang mereka butuhkan. justru setelah adanya digital m-banking segi pelayanan di konter teller dan cs harus di tingkatkan di karenakan agar nasabah terus datang untuk bertransaksi.¹³

Menurut wawancara dengan Ibu Risda Siregar (36 tahun), salah satu nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan:

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memang memberikan sistem digital untuk melakukan transaksi namun saya memang sudah dari awal tidak memakai sistem digital tersebut, di karenakan saya tidak dapat menggukannya, saya juga tidak dapat menggunakan ATM dan saya juga mengetahui di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan juga menyediakan fasilitas Mobile Banking, tetapi saya tetap tidak berani untuk mencobanya, di karenakan saya sering transfer ke anak saya, jadi saya takut jika transaksi nya gagal lebih baik saya langsung melakukan transaksi melalui teller saja meskipun saya harus mengantri. Di teller saya merasa lebih lama, karena ada bukti dari teller ketika saya sudah selesai transfer untuk anak saya. Jadi saya merasa lebih aman untuk bertransaksi.¹⁴

Menurut wawancara dengan Nurhamima Tanjung (23 tahun), salah satu nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan:

Saya sudah menggunakan layanan digital mobile banking yang disediakan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tetapi hanya untuk beberapa transaksi saja seperti transfer saja sedangkan fitur-fitur lain dari mobile banking tersebut belum saya gunakan secara maksimal dalam melakukan transaksi pembayaran, dan masih melakukan pembayaran secara langsung.¹⁵

Selanjutnya dalam jurnal yang ditulis oleh Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, Sellin Fidia Oktafiani dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi” mengatakan bahwa:

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya semua dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kelima variable tersebut mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 74,1%. Hal ini menunjukkan

¹³ Nona Soraya, Teller Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 12 Juni 2024, pukul 15.11 WIB).

¹⁴ Risda Siregar, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 21 April 2024, pukul 15.18 WIB).

¹⁵ Nurhamima Tanjung, Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara, (Padangsidempuan, 21 April 2024, pukul 14.10 WIB).

pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.¹⁶

Menurut penelitian terdahulu dalam jurnal Oldri Erik Dahoklory dan Rumra Suryati Ismail, dengan judul “Evaluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah Pada PT. Bank Maluku-Maluku Utara Cabang Utama Ambon” mengatakan bahwa:

Dengan tingkat pelayanan kesibukan yang mencapai 77% dapat menyebabkan jumlah nasabah yang antri untuk mendapatkan pelayanan tidak terjadinya masalah. Namun dengan demikian dapat dikatakan bahwa dari hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan dengan perhitungan teori antrian mencerminkan bahwasannya sistem pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Bank Maluku dan Maluku Utara Cabang Utama Fasilitasnya telah sesuai dan optimal.¹⁷

Adapun penelitian terdahulu dalam jurnal Abdul Hafith, Muhammad Saleh, Rudi Masniadi, dengan judul “Kualitas Layanan ATM Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah” mengatakan bahwa:

Bank NTB Syariah KC Bima Soekarno Hatta pada lima dimensi layanan antara lain: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh lembaga/perusahaan khususnya Bank NTB Syariah KC Bima Soekarno Hatta agar pengguna ATM untuk melakukan transaksi perlu untuk ditingkatkan kepuasan nasabah. Hal ini juga akan membawa peluang bagi Bank NTB Syariah KC Bima Soekarno Hatta untuk terus berinovasi dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan ATM yang diberikan.¹⁸

Adapun penelitian terdahulu menurut Skripsi Atina Sabila Haq, Universitas Muhammadiyah Metro, 2023, yang mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro mengatakan bahwa:

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* PT. BPD Lampung Cabang Metro, mendapatkan penilaian yang sangat baik dan cukup positif dari pada nasabah. Dan dalam peningkatan kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro, dapat diselesaikan

¹⁶ Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, and Sellin Fidia Oktafiani, ‘Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT Di Jambi’, *Jurnal Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 12, no. 2 (2021): hlm. 184-185.

¹⁷ Oldri Erik Dahoklory and Rumra Suryati Ismail, ‘Evaluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah Pada PT. Bank Maluku-Maluku Utara Cabang Utama Ambon’, *Jurnal Ekonomi Peluang* 11, no. 1 (2017): hlm. 258.

¹⁸ Abdul Hafith, Muhammad saleh, and Rudi Masniadi, ‘Kualitas Layanan ATM Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah’, *Jurnal Indonesia: Journal of Social Scences and Humanities* 1, no. 4 (2020): hlm. 258.

dengan cepat dan tanggap. Beberapa hambatan serta penyelesaian tersebut diharapkan bisa menambah nilai kepuasan nasabah. Jika penilaian kenyamanan nasabah terhadap pelayanan *costumer service* memuaskan maka dapat berpengaruh pada banyaknya nasabah yang merasa puas dalam bertransaksi di bank tersebut.¹⁹

Adapun penelitian terdahulu menurut Skripsi Sanjoyo, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023, yang mengenai Evaluasi Kualitas Layanan M-Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Ponorogo mengatakan bahwa:

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah secara keseluruhan terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan terhadap kualitas layanan dan melalui perhitungan gaps menggunakan metode SERVQUAL, ditemukan adanya gaps positif dan gaps negatif. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan M-Banking Bank Jatim. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa semua dimensi yang di evaluasi berada dalam kategori tidak puas, dengan tingkat kepuasan berada dibawah 100%. Oleh sebab itu, semua dimensi tersebut perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan M-Banking Bank Jatim.²⁰

Adapun penelitian terdahulu menurut Skripsi Ricky Andreannusa, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020, yang mengenai Evaluasi Kualitas Layanan Internet Banking Bank BCA Dengan Pendekatan SERVPERF mengatakan bahwa:

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah secara keseluruhan kualitas layanan yang telah diberikan oleh Bank BCA sudah baik. Terbukti dari perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanan secara elektronik yang terdiri dari *reliability, ease of use, security and trust, responsiveness, website aesthetics, contact*. Namun hasil analisis menunjukan bahwa penilaian terendah pada variable *security and trust* dengan nilai servperf 2,27. Hal ini mengindikasikan bahwa responden masih kurang percaya terhadap keamanan yang diberikan oleh internet banking. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa penilaian tertinggi pada *ease of use* dengan nilai 3,79. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap mudah menggunakan situs yang diberikan oleh internet banking Bank BCA.²¹

Adapun Fenomena yang terjadi saat ini bank syariah di Indonesia menghadapi tantangan yang sangat besar dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas

¹⁹ Atina Sabila Haq, 'Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro, Skripsi' (Lampung, Universitas Muhammadiyah Metro, 2023), hlm. 55.

²⁰ Sanjoyo, 'Evaluasi Kualitas Layanan M-Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Ponorogo', (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2023), hlm. 57-58.

²¹ Ricky Andreannusa, 'Evaluasi Kualitas Layanan Internet Banking Bank BCA Dengan Pendekatan SERVPERF', *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2023), hlm. 62.

layanannya di era digitalisasi yang pesat saat ini. Meskipun layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *fintech* mulai digunakan, terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitas penerapannya, termasuk kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah yang masih diperlukan evaluasi, terutama dibanding dengan bank konvensional yang lebih maju dalam teknologi. Pentingnya menjaga kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan yang harus sesuai dengan prinsip syariah juga menimbulkan pertanyaan mengenai keamanan data dan transaksi. Selain itu, terdapat hambatan lain terhadap penerapan dan penggunaan layanan digital secara optimal, seperti infrastruktur teknologi yang tidak merata dan rendahnya literasi digital di kalangan nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya penilaian menyeluruh terhadap kualitas layanan perbankan syariah di era digitalisasi dengan mempertimbangkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, efektivitas adopsi teknologi, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta tantangan infrastruktur dan literasi digital.

Berdasarkan fenomena serta penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)**”.

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahan dalam pembahasan penelitian ini dikarenakan pembahasannya cukup luas serta agar pembahasannya lebih spesifik dan mendalam, maka perlu bagi peneliti dalam membatasi permasalahan yang akan peneliti bahas. Maka batasan masalah yang akan diteliti adalah hal yang terkait dengan “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)”.

C. Batasan Istilah

Didalam penelitian ini, penulis membuat batasan istilah agar tidak terjadinya kesalah pahaman terhadap istilah yang dipakai oleh penelitian ini, adapun batasan istilah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi

Evaluasi adalah “*Evaluation is a process which determines the extent to which objectives have been achieved*”, yang artinya evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi dimana suatu tujuan telah dapat dicapai. Definisi ini menerangkan secara langsung hubungan evaluasi dengan tujuan suatu kegiatan yang mengukur derajat dari mana suatu tujuan dicapai.²² Evaluasi dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan pengamatan untuk mengetahui dan menguraikan sudah sejauh mana tujuan dari program atau proses itu dapat di capai melalui pelaksanaan yang tepat oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian dan bertransaksi di perusahaan tersebut.²³ Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah seberapa baik Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan respon baik dari para nasabah.

²² Abdul Qodir, *Evaluasi Dan Penilaian Pembelajaran* (Yogyakarta: K-Media, 2017), hlm. 3-4.

²³ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinajauan Teoritis* (Malang: CV. IRDH, 2020), hlm. 68.

3. Perbankan Syariah

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang merupakan perantara (*arranger/intermediary*) antara masyarakat yang kelebihan dana (*surplus*) dengan masyarakat yang kekurangan dana (*defisit*) dalam usahanya yaitu menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat yang kelebihan dana (*surplus*) kemudian menyalurkan pembiayaan (*financing*) kepada masyarakat yang kekurangan dana (*defisit*) dalam menjalankan usahanya serta menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah.²⁴ Perbankan syariah dalam penelitian ini adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

4. Era Digitalisasi

Era digital merupakan suatu peluang bisnis dengan menggunakan aset-aset dan kemampuan digital untuk menciptakan layanan-layanan baru yang bernilai bagi para nasabah, sehingga menghasilkan pembeda (*new value*), inovasi bisnis, dan sumber-sumber pendapatan yang baru bagi bank. Pendekatan ini terutama akan memapukan suatu bank dalam meningkatkan jangkauan layanan (*outreach*) dan memperoleh nasabah baru.²⁵ Era digital dalam penelitian adalah penggunaan teknologi digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk menyediakan layanan perbankan secara online serta memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat ke layanan perbankan, memungkinkan untuk melakukan transaksi dimana saja.

²⁴ Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 8.

²⁵ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan* (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020), hlm. 18.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Evaluasi Kualitas Pelayanan Di era Digitalisasi yang telah dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dari penerapan sistem digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi kualitas pelayanan di era digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang di hadapi dari penerapan sistem digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Diharapkan dari penelitian ini dapat menjadi sebuah pedoman untuk berbagai pihak yang terkait, terkhusus untuk pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, dalam proses peningkatan pelayanan yang berkualitas dan berprinsipkan syariah.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah dan memperdalam pengetahuan peneliti dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program strata satu (S1) pada Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk penambah pengetahuan untuk kampus dan mahasiswa lainnya. Serta dapat menjadi bahan referensi tambahan

bagi peneliti berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menjadi sebuah pedoman yang terkait dalam menambah ilmu, wawasan, serta pengetahuan terkait pelayanan bank terhadap masyarakat maupun nasabah. Dan juga dapat menghasilkan rasa percaya dengan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, yakni dengan melalui kualitas Pelayanannya.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memudahkan memahami isi penelitian ini, maka dalam hal ini peneliti membuat sistematika pembahasan yang dibagi kepada beberapa bab dan sub bahasan, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah pada penelitian ini. Batasan masalah berisi tentang istilah yang dipertegas makna apa yang dimaksud peneliti. Tujuan penelitian dan kegunaan penelitian berisi penelitian agar dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Bab II Landasan Teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)” penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang bertujuan agar penelitian yang diangkat oleh penelitian ilmiah baru.

Bab III Metode Penelitian pada bagian selanjutnya membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian yang menjadi tempat penelitian akan dilakukan, jenis penelitian yang membahas tentang bagaimana penelitian dilakukan, subjek penelitian menguraikan siapa yang menjadi subjek penelitian ini, sumber data yang menjelaskan darimana penelitian didapatkan oleh

peneliti, pengumpulan data apa saja yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data tersebut, teknik analisis data dan teknik penjamin keabsahan data tentang bagaimana metode penelitian yang dilakukan, kemudian penelitian terdahulu yang relevan.

Bab IV Hasil Penelitian hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan baik dalam bentuk narasi, tabel, grafik, atau diagram. Peneliti akan menuangkan hasil penelitian lapangan berdasarkan fakta yang dikumpulkan secara kronologis dibagian ini.

Bab V Penutup berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan menyajikan hasil penelitian secara keseluruhan yang didapatkan berdasarkan metode yang digunakan. Untuk rekomendasi atau saran ditujukan kepada para peneliti yang akan menggunakan skripsi penulis sebagai rujukan, para pembuatan kebijakan dan lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Evaluasi

a. Pengertian Evaluasi

Menurut Edwin Wand dan Gerald W. Brow dalam bukunya *Essensial of Education of Education* mengemukakan bahwa “Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk menemukan nilai daripada sesuatu”.¹ Evaluasi pada hakikatnya merupakan suatu proses membuat keputusan tentang nilai suatu objek. Keputusan penilaian (*value Judgement*) tidak hanya didasarkan kepada hasil pengukuran (*quantitative description*), dapat pula didasarkan kepada hasil pengamatan (*qualitative description*). Dalam makna yang lain pula dapat dijelaskan bahwa evaluasi juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrument dan hasilnya dibandingkan dengan menggunakan instrument dan hasilnya dibandingkan dengan suatu tolak ukur untuk memperoleh suatu kesimpulan.²

Evaluasi merupakan suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk

¹ Sulistiyani, *Evaluasi Pendidikan*, (Surabaya: Paramita, 2009), hlm 50.

² Budi Gautama Siregar and Nusardi Khalid, *Evaluasi Kekuatan Dan Kelemahan Pembelajaran Daring Di Masa Covid-19* (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 27.

mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana tindak lanjut atas perbedaan itu. Jadi tampak jelas bahwa untuk melakukan evaluasi dibutuhkan tolak ukur tertentu sebagai acuan, sepertimisalnya yang terdapat dalam suatu program kerja. Program kerja ini pada gilirannya akan dilaksanakan evaluasi.³

b. Tujuan Evaluasi

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah program itu mencapai sasaran yang diharapkan atau tidak, evaluasi lebih menekankan pada aspek dari hasil yangdicapai (*output*). Evaluasi baru bisa dilakukan jika program itu telah berjalan dalam suatu periode, sesuai dengan tahapan rancangan dan jenis program itu telah berjalan dalam suatu periode, sesuai dengan tahapan rancangan dan jenis program yang dibuat dan dilaksanakan. Evaluasi juga bertujuan untuk memperoleh informasi yang tepat sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan tentang perencanaan program, keputusan tentang komponen input pada suatu program, implementasi program yang mengarahkan kepada kegiatan dan keputusan tentang output menyangkut hasil dan dampak dari program suatu kegiatan.⁴

³ Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan* (Jakarta: Gramedia Putaka Utama, 2005), hlm. 43.

⁴ Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 1986), hlm. 32.

c. Fungsi Evaluasi

Menurut Pranomo menjelaskan secara keseluruhan 4 fungsi evaluasi, yaitu sebagai berikut:⁵

1) Eksplanasi

Evaluasi memungkinkan terciptanya lukisan yang menggambarkan realitas pelaksanaan program, serta kemungkinan membuat generalisasi atas pola-pola hubungan yang mungkin ditentukan antara berbagai aspek realitas yang diamati. Pada bagian ini evaluator akan dapat menentukan fakto-faktor kebijakan apa yang dapat mempengaruhi efektifitas pelaksanaan suatu program. Evaluator akan dapat menentukan tujuan apa yang akan dicapai, mengapa tujuan tersebut perlu dicapai, dan bagaimana untuk mencapainya sebagai hasil hari ini.

2) Kepatuhan

Melalui proses penilaian dapat ditentukan apakah kegiatan yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun aktor lainnya, telah sesuai dengan standard an prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan. Hal ini dapat dilakukan baik untuk birokrasi maupun aktor lainnya.

⁵ Joko Pranomo, *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Surakarta: UNISRI Press, 2020), hlm. 59.

3) Auditing

Melalui proses penilaian, dapat ditentukan apakah produk benar-benar mencapai kelompok sasaran atau penerima manfaat lainnya (individu, keluarga, birokrasi desa, dll). Sebagai pengambil keputusan yang bertanggung jawab atas kebijakan yang direncanakan. Tidak ada penyimpangan atau kebocoran.

4) Akunting

Dengan adanya bantuan penilaian, mungkin untuk mempelajari apa dampak social ekonomi dari kebijakan tersebut. Dalam hal lain dampak penilaian implementasi berfokus pada dampak yang bersifat sementara atau jangka pendek, sedangkan evaluasi berfokus pada dampak yang bersifat permanen atau jangka panjang.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas Layanan merupakan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen. Menurut Wyekof kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan.⁶

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup:

- 1) *Tangibel* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu mampu untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan konsumen yaitu kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, dan sikap simpati.
- 3) *Responsiveness* (tanggapan), yaitu kemauan dari pengusaha untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan kepastian), yaitu kemampuan karyawan untuk memberikan keyakinan kepada para pelanggannya, memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

⁶ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasi* (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2018), hlm. 25.

5) *Empathy* (empati), yaitu kesediaan karyawan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.⁷

c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ciri-ciri pelayanan yang harus dilakukan oleh setiap karyawan yaitu:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedianya karyawan yang baik.
- 3) Kenyamanan nasabah juga sangat bergantung pada karyawan.
- 4) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir.
- 5) Mampu melayani dengan cepat dan tepat.
- 6) Memberi jaminan kerahasiaan setiap nasabah.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dan berusaha memahami kebutuhan nasabah.⁸

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Lovelock dan Wright, menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kesenjangan pengetahuan.
- 2) Kesenjangan ukuran.

⁷ Dahlan, *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM Dan Organisasi* (Jakarta: NEM, 2023), hlm. 16.

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hlm. 33.

- 3) Kesenjangan penyampaian.
- 4) Kesenjangan persepsi.
- 5) Kesenjangan interpretasi.
- 6) Kesenjangan pelayanan.⁹

Kualitas layanan dipengaruhi oleh enam faktor diatas yang berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan, yaitu kesenjangan pengetahuan, kesenjangan umum, kesenjangan penyampaian, kesenjangan persepsi, kesenjangan interpretasi dan kesenjangan pelayanan merupakan fater yang sangat berpengaruh.

e. Kualitas Pelayanan Menurut Islam

Pelayanan dalam pandangan islam memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapapun yang mau melakukannya. Menurut Didin Hafiduddin dan Hermawan Kartajaya menyatakan terapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal:

- 1) *Fatanah* (Profesional)
- 2) *Tablig* (Kesopanan dan Keramahan)
- 3) *Siddiq* (Jujur)
- 4) *Amanah* (Terpercaya)¹⁰

⁹ Lovelock and Wright, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hlm. 97-98.

¹⁰ Didin Hafidhuiddin and Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hlm. 106.

Pelayanan yang diberikan dengan kualitas terbaik adalah suatu keharusan, ayat Al-Qur'an dan hadis pun berbicara banyak mengenai pelayanan. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an surah Āli 'Imrān Ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah melembutkan tekad, bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.¹¹

Berdasarkan ayat diatas, dijelaskan bahwa setiap manusia harus belaku dengan lemah lembut kepada orang lain agar mereka merasa nyaman ketika sedang berinteraksi dengan kita. Seperti halnya seorang pelanggan yang memiliki beragam macam pilihan. Ketika suatu lembaga atau perusahaan tidak bisa memberikan rasa nyaman dan memberikan sikap yang keras kepada pelanggan maka pelanggan akan berpindah kepada perusahaan yang lain.

¹¹ Q. S Ali 'Imran Ayat 159

f. Konsep Pelayanan Dalam Perbankan Syariah

Konsep pelayanan dalam perbankan syariah berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah islam yang menekankan keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap hukum islam. Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh bank berasal dari pendapatan atas produk jasa yang disebut dengan *fee based income*. Beberapa aspek utama dalam pelayanan perbankan syariah antara lain:¹²

1) Prinsip Keadilan (Al-Adl)

Setiap transaksi perbankan syariah harus dilakukan dengan cara yang adil bagi semua pihak, menghindari unsur penipuan atau eksploitasi.

2) Larangan Riba (Bunga)

Dalam perbankan syariah transaksi yang melibatkan bunga atau riba (tambahan biaya yang tidak adil) dilarang. Sebagai gantinya, perbankan syariah menggunakan kontrak seperti Murabahah (jual beli dengan keuntungan margin), Mudharabah

¹² Perbankan Syariah, hlm.193.

(kerjasama bagi hasil, dan Musyarakah (kerja sama modal).

3) Transparansi

Semua informasi terkait produk dan biaya harus jelas dan terbuka bagi nasabah. Ini bertujuan agar nasabah dapat membuat keputusan yang informasional dan tidak dirugikan.

4) Tanggung Jawab Sosial

Perbankan syariah diharapkan berperan dalam pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan berdampak positif pada masyarakat, dengan menghindari kegiatan yang bertentangan dengan nilai-nilai islam seperti perjudian (maysir) dan investasi-investasi dalam barang haram.

5) Kepatuhan Terhadap Hukum Syariah

Setiap aktivitas perbankan, produk dan layanan yang ditawarkan harus sesuai dengan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ada di masing-masing lembaga perbankan syariah.

Kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan konsumen. Konsep layanan bank syariah dan bank konvensional memiliki perbedaan yang signifikan dalam hal produk yang ditawarkan. Bank syariah menyediakan layanan digital yang semuanya berfokus pada transaksi sesuai dengan

prinsip syariah, seperti menghindari riba (bunga), ketidakpastian (gharar), dan perjudian (maisir), serta mendukung pembayaran zakat dan donasi. Produk yang disediakan seperti bagi hasil dan transaksi jual beli, bukan bunga. Namun sebaliknya konvensional yang hanya mengutamakan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi. Hubungan dengan nasabah dalam bank syariah juga dianggap sebagai bentuk hubungan kemitraan. Berbeda dengan konvensional hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur.¹³

3. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Bank Syariah sesuai dengan namanya adalah bank yang didasarkan kepada ajaran-ajaran islam (syariah), yang tidak beroperasi dengan bunga dan merupakan implementasi dari aturan-aturan fikih dalam bermuamalah. Sesuai dengan UU yang ada UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah), Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (“*adl wā tawazun*”), kemaslahatan (*maslāhah*), universalisme (*alamiyāh*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang

¹³ Nikmatuz Zakiah, ‘Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional’, *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2020): hlm. 52.

haram.¹⁴

Menurut H.M. Sadeq, bank islam hanya sebagai tipe yang berbeda dengan bank konvensional tapi keberadaannya sebagai revolusi, bank islam tidak sekedar sebagai *financial intermediary*, tapi merevolusi dengan partisipasi nyata dalam bisnis dan mobilisasi dalam pendanaan. Revolusi pendanaan dapat dibuktikan dengan prinsip *profit and los sharing* yang berbeda dengan bank konvensional yang berbasis bunga.¹⁵

b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Tujuan bank syariah secara umum adalah untuk mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan perbankan, finansial, komersial dan investasi sesuai kaidah syariah.¹⁶ Bank syariah mempunyai tiga fungsi utama yaitu fungsi bank syariah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga fungsi bank syariah untuk membutuhkan dana dari bank, dan juga fungsi bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan.

1) Fungsi Bank Syariah untuk Menghimpun Dana Masyarakat

¹⁴ Lukmanul Hakim, *Manajemen Perbankan Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), hlm. 2-4.

¹⁵ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Dan Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 99.

¹⁶ *Perbankan Syariah*, hlm. 39.

Fungsi bank syariah yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi.

2) Fungsi Bank Syariah sebagai Penyalur Dana kepada Masyarakat.

Fungsi bank syariah yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah jika dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dana nya adalah dalam bentuk margin keuntungan.

3) Fungsi Bank Syariah memberikan Pelayanan Jasa Bank

Fungsi bank syariah disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya.

Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain yaitu jasa pengiriman uang, pemindah bukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya.¹⁷

c. Prinsip- Prinsip Bank Syariah

Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara konferhensif dan universal, baik dalam hubungan dengan sang pencipta maupun dalam hubungan sesama manusia. Ada tiga pilar pokok dalam ajaran islam, yaitu sebagai berikut:

1. *Al-aqīdah (Akidah)*, komponen ajaran islam yang mengatur keyakinan atas ke beradaan dan ke kuasaan Allah sehingga harus menjadi keimanan seorang muslim manakala melakukan berbagai aktivitas dimuka bumi semata-mata untuk mendapatkan keridhaan Allah sebagai khalifah yang mendapat amanah dari Allah.
2. *Syari'ah*, komponen ajaran islam yang mengatur kehidupan seorang muslim, baik dalam bidang ibadah (*hāblumīnallah*) maupun dalam bidang muamalah (*hāblummīnānnas*) yang

¹⁷ Andrianto and M Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), hlm. 28-30.

merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinan. Adapun muamalah meliputi berbagai bidang kehidupan, antara lain yang menyangkut ekonomi atau harga dan perniagaan disebut *mumālah Malīyah*.

3. *Akhlāk*, landasan perilaku dan kepribadian yang akan mencirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan syariat dan akidah yang menjadi pedoman hidupnya sehingga memiliki *akhlāqul karīmah* sebagaimana hadis nabi yang menyatakan “Tidaklah aku diutus, kecuali untuk menjalankan akhlaqul karima”.¹⁸

d. Karakteristik Bank Syariah

Menurut Soemitra bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi juga mempunyai orientasi pencapaian kesejahteraan. Secara fundamental terdapat beberapa karakteristik bank syariah antara lain:

- a. Menghapus riba.
- b. Pelayanan terhadap kepentingan public dan merealisasikan sasaran sosial-ekonomi islam.
- c. Bank syariah memiliki sifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersil dan bank investasi.
- d. Bank syariah akan terus melakukan sebuah evaluasi yang lebih berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan yang

¹⁸ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 5th ed. (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 67.

berorientasi kepada penyertaan modal, karena bank komersil syariah menerapkan *profit and loss sharing* dalam konsiyasi, bisnis, ventura, atau industri.

- e. Sistem bagi hasil cenderung mempererat hubungan pengusaha dan bank syariah.
- f. Kerangka yang dibangun dalam membantu bank mengatasi kesulitan likuiditasnya dengan memanfaatkan instrument bank sentral berbasis syariah.¹⁹

e. Produk-Produk Perbankan Syariah

Berdasarkan kegiatannya bahwa produk bank syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu, produk pelayanan dana bank syariah, produk penghimpunan dana bank syariah dan produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan kepada nasabahnya:

1) Produk Penyaluran Dana Bank Syariah

- a) Transaksi pembiayaan dengan prinsip jual beli (*Bā'i*) pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang.
- b) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa (*Ijārah*).
- c) Transaksi pembiayaan untuk usaha kerja sama yang ditujukan untuk mendapatkan sekaligus barang dan jasa,

¹⁹ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 67.

dengan prinsip bagi hasil (*syirkā*), seperti *Musyārahah* dan *Muḍhārabah*²⁰

2) Produk Penghimpun Dana

1) Prinsip *Wādi'ah*, prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wādi'ah dhamanah* berbeda dengan *wādi'ah amanah*. Dalam *wādi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh bank. Sedangkan *wādi'ah dhamanah* pihak bank bertanggung jawab penuh atas barang tersebut.

d) Prinsip *Muḍhārabah*, prinsip ini dimana nasabah sebagai *shahibul maal* dan bank sebagai *mudharib*, seperti *muḍhārabah mutlaqah*, *muḍhārabah muqayyadah on balance sheet*, *muḍhārabah muqayyadah off balance sheet*.

e) Akad pelengkap, akad ini untuk mempermudah pelaksanaan penghimpunan dana. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, namun ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan.²¹

3) Produk Jasa Bank Syariah

a) *Hiwālah* (alih utang-piutang).

b) *Rān* (gadai).

c) *Qarḍ* (Pinjaman Uang).

²⁰ Abdul Nasser Hasibuan, Rahmad Annam, and Nofinawati, *Audit Bank Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 24.

²¹ Hasibuan, Annam, and Nofinawati, hlm. 24-26.

- d) *Wakālah* (Perwakilan).
- e) *Kafalah* (Garansi Bank).
- f) *Shārf* (Jual Beli Paluta Asing).²²

4. Era Digitalisasi

a. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses perubahan yang terjadi pada teknologi yang bersifat digital. Proses yang terjadi kemudian banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, hingga saat ini industry sudah semakin modern dan mengandalkan teknologi tersebut untuk terus menopang operasinya. Era digitalisasi adalah zaman dimana segala sesuatu serba digital. Semua hal dapat anda lakukan dengan bantuan teknologi canggih serta akses internet yang dapat anda gunakan dimana pun dan kapan pun. Kemajuan peradaban manusia dapat terlihat juga melalui kemajuan teknologi.²³

b. Digitalisasi Perbankan Syariah

Digitalisasi ialah sebuah layanan keuangan formal (perbankan) yang berfokus pada bagaimana sebuah layanan perbankan dapat mentransfer seluruh layanan yang mereka sediakan ke dalam berbagai media (*platform*). Hal penting yang harus diperhatikan oleh layanan perbankan adalah bagaimana mereka memahami nasabah dalam mengintegrasikan layanan digitalisasi bank yang

²² Hasibuan, Annam, and Nofinawati, hlm. 27-29.

²³ Siti Marwiyah, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi* (Makasar: CV. Mitra Ilmu, 2023), hlm. 76.

mereka peroleh menjadi sebuah kegiatan umum sehari-hari mereka. Kenyamanan merupakan nilai yang paling diutamakan seorang nasabah dalam menggunakan suatu teknologi yang baru dalam sistem keuangan formal (perbankan) yang tidak mengenal batas waktu operasional dan antrian yang panjang.²⁴

c. Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Perekonomian

Dalam perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat dimanfaatkan. Untuk mendorong kegiatan perekonomian. Perkembangan layanan digitalisasi perbankan berdampak positif untuk potensi pertumbuhan ekonomi secara global. Teknologi sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia dengan memanfaatkan teknologi yang sudah ada. Munculnya berbagai inovasi pada sector layanan digital perbankan menghasilkan solusi keuangan berbasis internet yang memberikan manfaat yaitu berupa kemudahan dan praktis sehingga banyak diminati masyarakat terlebih potensi pasar yang sangat besar di Indonesia. Melalui layanan digital perbankan masyarakat dan pelaku usaha di dunia usaha termasuk pemerintah daerah akan semakin dipermudah dalam melakukan transaksi, semakin efisien dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Berguna dalam mendukung lajunya inovasi teknologi dalam sistem pembayaran, Bank Indonesia merespon dengan kebijakan yang diharapkan

²⁴ Maharani, *Ekonomi Digital: Peluang Dan Tantangan Masa Depan Terhadap Ekonomi Syariah Di Indonesia* (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 21.

dapat membantu pertumbuhan ekonomi.²⁵

d. Layanan Digital Bank Syariah

Layanan digital adalah sistem kerja (*work system*) yang sepenuhnya otomatis dimana aktivasinya dikendalikan perangkat lunak yang menghasilkan dan mengirimkan objek digital.²⁶ Layanan perbankan digital (*Digital Banking*) adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan melalui pemanfaatan data nasabah hingga bank dapat melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan. Nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan.²⁷

Jenis-jenis layanan digital perbankan yang berkembang di Indonesia diantaranya:

- 1) *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis.²⁸
- 2) *Mobile Banking* (*M-Banking*) adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang

²⁵ Edy Purwo Saputro et al., *Digitalisasi Perbankan Prospek, Tantangan & Kinerja* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022), hlm. 29.

²⁶ Wahyuddin et al., *Layanan Digital Di Era 5.0* (Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023), hlm. 22.

²⁷ Lintasarta (Premium Connection), *Era Transformasi Digital* (Jakarta: Media SService Bisnis Indonesia, 2016), hlm. 11.

²⁸ Fauji Muhammad and Ahmad Baharuddin, *Fiqih Bisnis Syariah Kontemporer* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2021), hlm. 134.

dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau computer tablet.²⁹

- 3) *Phone Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk menghubungi nomor telepon tertentu dari bank dalam rangka melakukan aktivitas perbankan, seperti pengecekan saldo atau tagihan kartu kredit.³⁰
- 4) *Internet Banking* adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada computer atau perangkat lainnya yang bisa untuk mengakses internet.³¹

e. Peran Fintech dalam Pelayanan Perbankan Syariah

Fintech telah membantu bank syariah meningkatkan kecepatan dan akurasi pemrosesan transaksi bisnis dan data pemasaran untuk produk. Pengaplikasian fintech sendiri bertujuan untuk membantu kegiatan-kegiatan perbankan, dengan cara mendukung teknologi terkini dengan program finansial pada lembaga keuangan khususnya perbankan. Perbankan syariah juga harus memastikan bahwa perusahaan fintech tersebut sesuai dengan hukum syariah

²⁹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Putaka Utama, 2014), hlm. 235.

³⁰ I Nyoman Wahyu Widiananda et al., *Bisnis Dan Ekonomi Digital* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 147.

³¹ Sasty Hendri Wibowo et al., *Teknologi Digital Di Era Modern* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 49.

dan peraturan perbankan yang berlaku di negara tersebut. Berikut beberapa peranan fintech dalam perbankan syariah:³²

- 1) Memberikan solusi structural untuk pertumbuhan industri seperti bank syariah berbasis elektronik.
- 2) Mendorong usaha kreatif untuk meraih distribusi pasar yang luas.
- 3) Memungkinkan pengembangan pasar terutama bagi masyarakat yang belum terlayani jasa perbankan.

Dalam konteks perbankan syariah, fintech memainkan peran penting dalam memperluas aksesibilitas, meningkatkan efisiensi, dan menyediakan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Fintech memungkinkan perbankan syariah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Fintech dalam perbankan syariah juga mencakup:³³

- a) Mobile banking dan e-wallet syariah untuk akses keuangan yang mudah.
- b) Peer-to-peer lending syariah untuk pembiayaan tanpa perantara.

³² Puput Indriyani and Iyan Maulana Utama, 'Peran Fintech Dalam Meningkatkan Daya Saing Perbankan Syariah Di Era Digital', *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi* 3, no. 1 (2025): hlm. 78.

³³ Khoirunnisa Setiawati et al., 'Inovasi Keuangan Islam: Peran Fintech Dalam Perbankan Syariah', *Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2024): hlm.121.

- c) Crowdfunding syariah untuk pengumpulan dana dari masyarakat.
- d) Teknologi blockchain untuk transparansi dan keamanan transaksi.
- e) Kecerdasan buatan dan analisis data untuk layanan yang lebih professional.

B. Penelitian Terdahulu

Evaluasi adalah “*Evaluation is a process which determines the extent to which objectives have been achieved*”, yang artinya evaluasi merupakan proses yang menentukan kondisi dimana suatu tujuan telah dapat dicapai. Definisi ini menerangkan secara langsung hubungan evaluasi dengan tujuan suatu kegiatan yang mengukur derajat dari mana suatu tujuan dicapai.³⁴ Evaluasi dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan pengamatan untuk mengetahui dan menguraikan sudah sejauh mana tujuan dari program atau proses itu dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian dan

³⁴ Qodir, *Evaluasi Dan Penilaian Pembelajaran*, hlm. 3-4.

bertransaksi di perusahaan tersebut.³⁵ Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah seberapa baik Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan respon baik dari para nasabah.

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang merupakan perantara (*arranger/intermediary*) antara masyarakat yang kelebihan dana (*surplus*) dengan masyarakat yang kekurangan dana (*defisit*) dalam usahanya yaitu menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat yang kelebihan dana (*surplus*) kemudian menyalurkan pembiayaan (*financing*) kepada masyarakat yang kekurangan dana (*defisit*) dalam menjalankan usahanya serta menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah.³⁶ Perbankan syariah dalam penelitian ini adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Era digital merupakan suatu peluang bisnis dengan menggunakan aset-aset dan kemampuan digital untuk menciptakan layanan-layanan baru yang bernilai bagi para nasabah, sehingga menghasilkan pembeda (*new value*), inovasi bisnis, dan sumber-sumber pendapatan yang baru bagi bank. Pendekatan ini terutama akan memajukan suatu bank dalam meningkatkan jangkauan layanan (*outreach*) dan memperoleh nasabah baru.³⁷ Era digital dalam penelitian adalah penggunaan teknologi digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk menyediakan

³⁵ Chandra, Chandra, and Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, hlm. 68.

³⁶ Nofinawati, *Perbankan Syariah*, hlm. 8.

³⁷ Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*, hlm.

layanan perbankan secara online serta memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat ke layanan perbankan, memungkinkan untuk melakukan transaksi dimana saja.

Menurut penelitian Nia Maulidia dan Sagita Martha Triyani, dengan judul: ” Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan” mengatakan bahwa:

Pemanfaatan sistem digital yang kurang dimanfaatkan oleh nasabah di Bank Jatim Syariah, menyebabkan masih banyak terjadinya antrian dibank dikarenakan transaksi dilakukan oleh petugas. Salah satu faktor yang menjadi penghambat penerapan digitalisasi kurangnya pengetahuan nasabah tentang sistem digital. Evaluasi pelayanan yang dilakukan perbankan yang dilakukan secara rutin termasuk briefing pagi, roleplay, dan peningkatan sistem digitalisasi.³⁸

Menurut penelitian Dewi Oktaviani dan Hilma Raimona Zadry, dengan judul: “Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode Kano Analisis Kuadran dan Triz Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang” mengatakan bahwa:

Layanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang mengandung kelemahan dan kekuatan, evaluasi yang dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang menunjukkan adanya area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan.³⁹

Menurut penelitian Anggie Ariawan Dewa Putra, Wing Wahyu Winarno, dan Hanif Al Fatta, dengan judul: ” Evaluasi Layanan Internet

³⁸ Nia Maulidia, Sagita Martha Triyani, and Irham Maulana, ‘Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan’, *Jurnal Cashless: Journal of Sharia Finance and Banking* 1, no. 1 (2023): hlm. 21-22.

³⁹ Dewi Oktaviani and Hilma Raimona Zadry, ‘Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode Kano, Analisis Kuadran Dan Triz Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang’, *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 15, no. 2 (2016): hlm. 200.

Banking Bank Rakyat Indonesia Terhadap Aspek *Usability*” mengatakan bahwa:

Bank Rakyat Indonesia memiliki layanan website internet banking BRI yang masih terdeteksi masalah usability interface terutama pada aspek kode penggabungan teknik usability testing seperti performance measurement, retrospective think aloud, dan questionnaires dianggap mampu untuk mengevaluasi user interface layanan internet banking BRI secara komprehensif.⁴⁰

Menurut Hery Purwanto, dengan judul: “Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah” mengatakan bahwa:

Manajemen pelayanan perbankan syariah sebagai upaya secara sistematis dan terukur sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, penerapan pengawasan dan evaluasi bagi setiap pencapaian tujuan dari perusahaan maka salah satu outputnya adalah berupa standar operasional atau SOP. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapan. Penyebab ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kinerja yang dihasilkan baik maka nasabah akan merasa puas namun sebaliknya apabila kinerja tidak baik maka nasabah tersebut akan kecewa. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan menyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru.⁴¹

Menurut penelitian Muhammad Fadhil Maulana, dkk, dengan judul: “Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Teknologi Digital Pada Pegadaian Syariah” mengatakan bahwa:

Sistem online yang diberikan oleh pihak pegadaian bagi nasabah terlaksana dengan efektif saat ingin melakukan transaksi dimanapun. Tetapi pegadaian digital tidak berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya komunikasi sosial yang diberikan pihak pegadaian kepada nasabah mengenai sistem layanan baru, seperti sistem online yang

⁴⁰ Anggie Ariawan Dewa Putra, Wing Wahyu Winamo, and Hanif Al Fatta, ‘Evaluasi Layanan Internet Banking Bank Rakyat Indonesia Terhadap Aspek Usability’, *Jurnal Informasi Interaktif* 3, no. 1 (2018): hlm. 8.

⁴¹ Purwanto, ‘Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah’, hlm. 117.

mudah diakses, gratis. Namun karena teknologi sekarang yang rawan kesalahan dan kegagalan dalam transaksi, nasabah lebih memilih menggunakan pendekatan manual dari pada menggunakan aplikasi. Disbanding dengan layanan online nasabah masih lebih memilih menggunakan layanan digital disbanding dengan layanan online, dikarenakan kurangnya sosialisasi kelembagaan dengan nasabah dan kurangnya informasi nasabah tentang aplikasi yang telah disediakan.⁴²

Menurut penelitian Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo, dengan judul: “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank” mengatakan bahwa:

Penerapan dan penggunaan teknologi informasi saat ini sangat penting. Penerapan digitalisasi bank BTN Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada dasarnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Walaupun nasabah BTN Syariah di UIKA belum seluruhnya dapat menggunakan fasilitas tersebut, tetapi untuk sebagian (20%) yang sudah menggunakan sistem digital tersebut merasa terbantu dan cukup puas.⁴³

Menurut penelitian Ilham Mubarak, dkk, dengan judul: “Evaluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), mengatakan bahwa:

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan XYZ berdasarkan berdasarkan ekspektasi dan persepsi yang dirasakan oleh pengguna bank XYZ masih terdapat kesenjangan (gap) yang harus diperbaiki. Dimensi *reliability* pada atribut ketiga yaitu bank harus memberikan pelayanan tepat waktu untuk mendapatkan nilai gap 0,57, nilai tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank belum memuaskan ekspektasi pelanggan. Dimensi *tangible* dan *responsiveness* pada atribut fasilitas ruang tunggu harus lengkap (tempat duduk, AC, Wi-Fi gratis) dan pegawai bank XYZ harus melayani nasabah dengan cepat dan tidak bertele-tele, masing-masing atribut mendapatkan nilai 0,50, nilai tersebut menyatakan bahwa

⁴² Ayu Andini et al., ‘Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Teknologi Digital Pada Pegadaian Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Business, Economics and Entrepreneurship* 4, no. 2 (2022): hlm. 142.

⁴³ Marlina and Bimo, ‘Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank’, hlm. 33.

pelayanan yang diberikan oleh bank XYZ belum memuaskan ekspektasi pelanggan.⁴⁴

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan bagi si penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penulisan yang dilakukan penulis:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	a Maulidia, Sagita Martha Triyani (Jurnal Tasharruf: Journal Of Islamic Economics and Business, Vol 01, No. 01, 2023). ⁴⁵	aluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan.	rdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kurangnya pemanfaatan sistem digital oleh nasabah di Bank Jatim Syariah, menyebabkan masih banyaknya antrian di bank dikarenakan transaksi dilakukan oleh petugas. Faktor yang menjadi penghambat penerapan digitalisasi kurangnya pengetahuan nasabah tentang sistem digital. Evaluasi pelayanan yang dilakukan perbankan yang dilakukan secara rutin termasuk briefing pagi, roleplay, dan peningkatan sistem digitalisasi.
	aggie Ariawan Dewa Putra, Wing Wahyu	aluasi Layanan Internet Banking Bank Rakyat	sil dari penelitian ini adalah layanan website internet banking BRI masih

⁴⁴ Ilham Mubarak et al., 'Evaluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Importance Performance Analysis (IPA)', *Journal of Industrial Engineering and Innovation* 01, no. 4 (2024): hlm. 27.

⁴⁵ Maulidia, Triyani, and Maulana, 'Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan', hlm. 21-22.

	Winarno, Hanif Al Fatta (Jurnal Informasi Interaktif Vol 3, No. 1, 2018). ⁴⁶	Indonesia Terhadap Aspek <i>Usability</i>	memiliki masalah usability interface terutama pada aspek kode penggabungan teknik usability testing seperti performance measurement, retrospective think aloud, dan questionnaires dianggap mampu untuk mengevaluasi user interface layanan internet banking BRI secara komperhensif.
	Yuli Oktaviani, Hilma Raimona Zadry (Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol 15, No.2, 2016). ⁴⁷	Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode Kano Analisis Kuadran dan Triz Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang.	Hasil dari penelitian ini adalah terdapat kekuatan dan kelemahan didalam layanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang, evaluasi yang dilakukan menunjukkan adanya area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu layanan dan memastikan kepuasan pelanggan.
	Muhammad Fadhil Maulana, Widi Boerdan, Fika Febrianti, Ayu Andini, Suryo Budi Santoso, (Jurnal JBEE: Journal Business, Economics and Entrepreneurship, Vol 4, No. 2, 2022). ⁴⁸	Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Teknologi Digital Pada Pegadaian Syariah.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan sistem online yang disediakan oleh pihak pegadaian sangat efektif bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja. Namun, pegadaian digital tidak berjalan dengan baik karena kurangnya komunikasi social dari pegadaian tentang sistem layanan baru, yaitu online

⁴⁶ Anggie Ariawan Dewa Putra, Winarno, and Fatta, 'Evaluasi Layanan Internet Banking Bank Rakyat Indonesia Terhadap Aspek Usability', hlm. 8.

⁴⁷ Oktaviani and Zadry, 'Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode Kano, Analisis Kuadran Dan Triz Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang', hlm. 200.

⁴⁸ Andini et al., 'Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Teknologi Digital Pada Pegadaian Syariah Di Indonesia', hlm. 142.

			yang mudah diakses, gratis. Karena teknologinya rawan kesalahan dan kegagalan transaksi, nasabah lebih memilih menggunakan pendekatan manual dari pada aplikasi pegadaian syariah digital. Disbanding dengan layanan online, nasabah pegadaian syariah masih lebih memilih layanan manual . karena kurangnya sosialisasi elembagaan dengan nasabah dan kurangnya informasi nasabn tentang aplikasi yang disediakan oleh pegadaian.
5.	ti Marlina, Widhi Ariyo Bimo (Jurnal Ilmiah Inovator Volume 7, No 1, Maret 2018).⁴⁹	gitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank	sil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dan informasi merupakan hal yang sangat penting pada saat ini. Penerapan digitalisasi bank pada BTN Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada hakikatnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Walaupun nasabah BTN Syariah di UIKA belum seluruhnya menggunakan fasilitas tersebut, namun untuk sebagian (20%) yang sudah menggunakannya merasa terbantu dan cukup puas.

⁴⁹ Marlina and Bimo, 'Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', hlm. 33.

	dri Erik Dahoklory & Rumra Suryanti Ismail (Jurnal Ekonomi Peluang, Vol 11, No. 1, 2017).⁵⁰	aluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah Pada PT. Bank Maluku-Maluku Utara Cabang Utama Ambon.	sil dari penelitian ini menyatakan bahwa dengan tingkat pelayanan kesibukan yang 77 % dapat menjadikan jumlah nasabah yang antri untuk mendapatkan pelayanan tidak memperlihatkan adanya masalah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dari hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan dengan perhitungan teori antrian mencerminkan bahwasannya sistem pelayanan yang telah diterapkan oleh PT. Bank Maluku dan Maluku Utara Cabang Utama Fasilitasnya telah sesuai dan optimal.
	ry Purwanto (Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum, Vol. 5, No. 1, 2019).⁵¹	anajemen Pelayanan Perbankan Syariah	sil dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan perbankan syariah sebagai upaya secara sistematis dan terukur sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, penerapan, pengawasan, dan evaluasi bagi pencapaian tujuan perusahaan maka salah satu outputnya adalah berupa standar operasional perusahaan atau SOP. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapan. Penyebab kepuasan dan

⁵⁰ Dahoklory and Ismail, 'Evaluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah Pada PT. Bank Maluku-Maluku Utara Cabang Utama Ambon', hlm. 258.

⁵¹ Purwanto, 'Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah', hlm. 117.

			ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kinerja yang dihasilkan baik maka nasabah akan merasa puas namun sebaliknya apabila kinerja tidak baik maka nasabah akan kecewa. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan meyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru.
	Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, Sellin Fidia Oktafiani, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis , Vol. 12, No. 2, 2021). ⁵²	Penelitian Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT Di Jambi	Hasil dari penelitian ini adalah semua dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis regresi berganda juga menunjukkan bahwa kelima dari variable tersebut dapat menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 74,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.
	Muhammad Saleh, Rudi Masniadi, (Jurnal Indonesia Journal	Kualitas Layanan ATM Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apa yang menjadi strategi Bank NTB Syariah KC Bima Soekarno Hatta pada

⁵² Nengsih, Syahrizal, and Oktafiani, 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT Di Jambi', hlm. 184-185.

	of Sicial Scences and Humanities, Vol. 1, No. 4, 2020). ⁵³	Kepuasan Nasabah	kelima dimensi layanan antara lain: <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh perusahaan khususnya Bank NTB Syariah KC Bima Soekarno Hatta agar penggunaan ATM untuk melakukan transaksi perlu terus ditingkatkan pelayanannya secara efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini akan membawa peluang bagi Bank NTB Syariah KC Bima Soekarno Hatta untuk terus berinovasi dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan ATM.
	am Mubarak, dkk, (Journal of Industrial Engineering and Innovation, Vol. 01, No. 01, 2024). ⁵⁴	aluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	sil penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bank XYZ berdasarkan ekspetasi dan persepsi yang dirasakan oleh pengguna bank XYZ bahwa masih masih terdapat kesenjangan (gap) yang perlu diperbaiki. Dimensi <i>Reliability</i> pada atribut ketiga yaitu Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu mendapatkan nilai gap 0,57, nilai tersebut

⁵³ Hafith, saleh, and Masniadi, 'Kualitas Layanan ATM Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah', hlm. 258.

⁵⁴ Mubarak et al., 'Evaluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)', hlm. 27.

			menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan ekspektasi pelanggan. Dimensi <i>Tangible</i> dan <i>Responsivness</i> pada atribut fasilitas ruang tunggu fasilitas ruang tunggu harus lengkap (tempat duduk, AC, Wi-Fi gratis) dan Pegawai Bank XYZ harus melayani nasabah dengan cepat/tidak bertele-tele, masing-masing mendapatkan nilai 0,50, nilai ini menyatakan bahwa pelayanan belum memuaskan ekspektasi pelanggan.
	Sanjoyo, Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023. ⁵⁵	Evaluasi Kualitas Layanan M-Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Ponorogo.	Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah secara keseluruhan terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan terhadap kualitas layanan dan melalui perhitungan gaps menggunakan metode SERVQUAL, ditemukan adanya gaps positif dan gaps negatif. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan M-Banking Bank Jatim. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa semua dimensi yang dievaluasi berada dalam kategori tidak puas, dengan tingkat kepuasan berada dibawah 100%.

⁵⁵ Sanjoyo, 'Evaluasi Kualitas Layanan M-Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Ponorogo', *Thesis*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2023), hlm. 57-58.

			Oleh sebab itu, semua dimensi tersebut perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan M-Banking Bank Jatim.
	Atina Sabila Haq, Skripsi Universitas Muhammadiyah Metro, 2023. ⁵⁶	Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.	Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah pelayanan yang diberikan oleh <i>costumer service</i> PT. BPD Lampung Cabang Metro, mendapatkan penilaian yang sangat baik dan cukup positif dari pada nasabah. Dan dalam peningkatan kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro, dapat diselesaikan dengan cepat dan tanggap. Beberapa hambatan serta penyelesaian tersebut diharapkan bisa menambah nilai kepuasan nasabah. Jika penilaian kenyamanan nasabah terhadap pelayanan <i>costumer service</i> memuaskan maka dapat berpengaruh pada banyaknya nasabah yang merasa puas dalam bertransaksi di bank tersebut.

Dari beberapa penelitian diatas ada perbedaan dan persamaan skripsi saya dengan penelitian terdahulu yaitu:

- a. Nia Maulidia, Sagita Martha Triyani (Jurnal Tasharruf: Journal Of Islamic Economics and Business, Vol 01, No. 01, 2023) : Persamaan

⁵⁶ Atina Sabila Haq, 'Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro', *Thesis*, (Lampung:Universitas Muhammadiyah Metro, 2023), .

penelitian terdahulu yang diteliti yaitu mengenai variable evaluasi pelayanan dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaannya yaitu lokasi penelitian di Jatim Syariah Cabang Pasuruan.

- b. Anggie Ariawan Dewa Putra, Wing Wahyu Winarno, Hanif Al Fatta (Jurnal Informasi Interaktif Vol 3, No. 1, 2018) : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu membahas tentang variabel evaluasi layanan. Perbedaannya yaitu metode penelitian pada penelitian menggunakan kuantitatif dan lokasi penelitian dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta.
- c. Dewi Oktaviani, Hilma Raimona Zadry (Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol 15, No.2, 2016) : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu mengenai variable evaluasi kualitas layanan, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini pada lokasi penelitian yang dilakukan di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang dan metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif.
- d. Muhammad Fadhil Maulana, Widi Boerdan, Fika Febrianti, Ayu Andini, Suryo Budi Santoso, (Jurnal JBEE: Journal Business, Economics and Entrepreneurship, Vol 4, No. 2, 2022) : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu mengenai variabel kualitas pelayanan dan metode penelitian kualitatif. Perbedaan

penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian yang dilakukan di Pegadaian Syariah Indonesia.

- e. Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo (Jurnal Ilmiah Inovator Volume 7, No 1, Maret 2018) : Persamaan penelitian yang diteliti yaitu mengenai layanan dan digitalisasi, perbedaan penelitian yaitu metode penelitian yaitu metode kuantitatif dan lokasi penelitian dilakukan di Bank BTN Syariah Cabang Bogor.
- f. Oldri Erik Dahoklory & Rumra Suryanti Ismail (Jurnal Ekonomi Peluang, Vol 11, No. 1, 2017) : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yakni mengenai evaluasi pelayanan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah metode penelitian kasus dan penelitian lapangan dan lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Maluku dan Maluku Utara Cabang Utama Ambon.
- g. Hery Purwanto (Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum, Vol. 5, No. 1, 2019) : Persamaan Penelitian terdahulu yang diteliti yakni mengenai pelayanan perbankan syariah dan metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini yaitu lokasi penelitian Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo.
- h. Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, Sellin Fidia Oktafiani (Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 12, No.2, 2021): Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah mengenai evaluasi

kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif.

- i. Abdul Hafith, Muhammad Saleh, Rudi Masniadi (Jurnal Indonesia Journal of Social Scences and Humanitiies, Vol. 01, No. 4, 2020): Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah mengkaji mengenai kualitas pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini yaitu lokasi penelitian yaitu dilakukan di Bank NTB Syariah KC Bima Soekarno Hatta.
- j. Ilham Mubarak, dkk (Journal of Industrial Engineering and Innovation, Vol. 01, No. 01, 2024): Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah mengkaji mengenai Evaluasi Kualitas Layanan. Perbedaan Penelitian Ini adalah metode penelitian dan lokasi penelitian.
- k. Sanjoyo pada Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023 : Persamaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah Variabel yang diteliti. Perbedaan penelitian ini yaitu metode penelitian dan lokasi penelitian.
- l. Atina Sabila Haq pada Skripsi Universitas Muhammadiyah Metro, 2023: Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel yang diteliti. Perbedaan penelitian ini yaitu metode penelitian dan lokasi penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia kantor PT. Bank Sumut Syariah, yang terletak kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatra Utara 22711, Indonesia, Telp. (0634)23011. Penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2024 sampai Februari 2025..

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah pada penelitian ini maka peneliti ini memilih menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami tentang fenomena tertentu. Fenomena itu sendiri dapat berupa sesuatu hal yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya yang secara holistic dideskripsikan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan kondisi apa adanya.¹ Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian baru yang popularitasnya belum lama, metode ini juga dinamakan *post positivism* karena berlandaskan pada filsafat post positivism serta metode artistic dikarenakan proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.² Dalam penelitian ini peneliti mengadakan langsung penelitian di Bank Sumut Cabang

¹ Feni Rita Mohammad Wasli, *Metode Penelitian Kualitatif* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 5.

² Budi Gautama Siregar and Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2022), hlm. 60.

Syariah Padangsidempuan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang keadaan dan masalah yang sebenarnya.³ Subjek penelitian dapat berupa benda, manusia, atau juga dalam penelitian lain dapat berupa sekolah, lembaga, bank, atau desa. Subjek penelitian atau informan penelitian dapat diartikan sebagai orang yang memberikan informasi terkait penelitian.⁴ Untuk mendapat informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, adalah 3 karyawan yaitu 2 Teller, 1 *Customer Service* dan 6 nasabah yang menggunakan layanan pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Berikut nama-nama subjek pada penelitian ini:

- 1) Miftahul Jannah Pohan selaku *Customer Service*.
- 2) Sutan Rafsanjani Ritonga selaku *Teller*.
- 3) Nona Soraya Pasaribu selaku *Teller*.
- 4) Muniroh Lubis selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 5) Muhammad Sahdan selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 6) Enni Putri Ritonga selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 14.

⁴ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Gabungan* (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2014), hlm. 43.

- 7) Hariyani Nasution selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 8) Fani Sari Lestari selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
- 9) Eril Daulay selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

D. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian ada dua jenis data yang diperlukan yaitu data primer dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama dilapangan.⁵ Data primer juga data yang bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan gerak-gerik ataupun perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian yang berkenaan dengan sumber yang diteliti.⁶

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui perantara misalnya dengan mempelajari berbagai literatur-literatur seperti buku-buku, jurnal maupun artikel

⁵ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial Dan Ekonomi Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 128.

⁶ Siregar and Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, hlm. 121-122.

yang terkait dengan penelitian ini.⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁸ Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan,

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.⁹ Dimana peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai masalah ataupun suatu problematika kepada pihak-pihak yang terkait.

Peneliti menyiapkan instrument berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti sebelum bertatap muka dengan informan. Peneliti kemudian secara bertatap muka mencatat jawaban

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Ilmiah: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2015), hlm. 107.

⁸ Dedy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 180.

⁹ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 3.

yang diperoleh sebagai informasi penting dalam penafsiran penelitian yang sedang dikerjakan. Pertanyaan tersebut diajukan kepada karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan beberapa nasabah, dengan mengajukan pertanyaan tertentu yang telah disiapkan sebelumnya dalam daftar pertanyaan yang telah disusun dengan cermat.

Indikator dalam penelitian ini untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah antara lain:¹⁰

1. Evaluasi kualitas pelayanan Bank Syariah di era digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
 - a. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.
 - b. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Hambatan dalam penerapan sistem digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
 - a. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
 - b. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

¹⁰ Dahlan, *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM Dan Organisasi*, halm. 16-17.

c. Dokumentasi

Penggunaan dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari non-manusia atau benda mati yang sudah ada, sehingga peneliti tinggal memanfaatkannya untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.¹¹ Dokumentasi yang dilakukan dengan catatan yang ditulis atau dijawab secara langsung oleh pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.¹²

2. Triangulasi Metode

Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama, misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek dengan

¹¹ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 193.

¹² Endang Widi Winani, *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 184.

dukumentasi dan observasi.¹³

G. Teknik Pengelohan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan melakukan analisis terhadap data dengan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Analisis data merupakan suatu proses dalam mencari serta menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sistensis menyusun ke dalam, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain. Pengumpulan data adalah yang menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian.¹⁴ Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan nvivo.

Nvivo adalah perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data kualitatif. Nvivo memungkinkan pengguna untuk mengelola, mengorganisir, dan menganalisis data kualitatif seperti teks, gambar, audio, video, dan data yang dihasilkan dari wawancara, survey, atau observasi lapangan.

¹³ Abdul Rahman Rahim, *CaraPraktis Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 100.

¹⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 133.

2. Teknik Analisa Data

Sejumlah data analisis terdapat dalam model ini, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah mengidentifikasi bagian terkecil yang ditentukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan focus dan masalah penelitian. Reduksi data sebagai proses pemilihan, perhatian, dan penyederhanaan serta keabstrakan dan transformasi data awal yang muncul dari catatan lapangan. Peneliti mengedit data dengan cara memilih bagian data untuk dikode, dipakai dan yang diringkas serta dimasukkan kedalam kategori yang diteliti. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama penelitian dilakukan.¹⁵

b. Penyajian Data

Sesudah data direduksi, maka tahap selanjutnya yaitu tahap mendisplay data atau penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, maupun dengan bentuk penjabaran dan pemaparan. Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di

¹⁵ Salim and Syahrums, *Metode Penelitian* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012), hlm. 165.

lapangan.¹⁶

c. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Kegiatan menyimpulkan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan pengumpulan data dan penyajian data. Data yang sudah dikumpulkan akan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan data berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.¹⁷

¹⁶ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 402.

¹⁷ Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Dan Penelitian Pengembangan* (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2016), hlm. 174.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan akta notaris Rusli No.22 dengan bentuk BPDSU. Berdasarkan UU. No 13/1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai perda TK.I Sumatera Utara No. 5/1965 dengan modal dan saham yang dimiliki PEMDA TK.I dan PEMDA TK.II Se-SumateraUtara. Berkembang sesuai dengan kebutuhannya maka pada tanggal 16 April 1999 bentuk hukum diubah menjadi Perseroan Terbatas sesuai dengan Akta Pendirian Persero Terbatas No. 38/1999 Notaris Alina Hanum Nasution, SH yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman RI No. C-8224 HT.01.01/1999 dan telah diumumkan dalam berita negara RI No. 54 Tanggal 06 Juli 1999.

Dasar perubahan bentuk hukum sebelumnya telah dituangkan dalam Perda TK. I Sumatera Utara No. 2/1999 sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan selanjutnya dengan Akte No.31 Tanggal 31 Desember 1999. Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah di dasari dengan tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapat

layanan berbasis Syariah dan telah berkembang cukup lama di kalangan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya UU. No 10 Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis Moneter pada tahun 1987. Selain bank umum yang membuka divisi usaha syariah Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit Usaha Syariah.

Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran agama dalam aspek kehidupan terutama dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga Bank adalah Haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan di 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 Padangsidimpuan. Kemudian pada tanggal 26 Desember 2005 juga

dibuka Kantor Cabang Syariah Pembantu Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Pembantu Stabat pada tanggal 26 Desember 2006. Selanjutnya pada tahun 2007, Bank Sumut telah membuka layanan Syariah (*office channelling*) pada 66 unit Kantor Cabang Konvensional yang lain.¹

Hasil survei Bank Sumut Utara Cabang Syariah yang dilakukan di delapan kota di Sumatera Utara menunjukkan minat masyarakat terhadap pelayanan bank cukup tinggi yakni 70 persen untuk tingkat ketertarikan dan lebih dari 50 persen untuk keinginan mendapatkan pelayanan Perbankan Syariah. Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 Bank Sumatera membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidimpuan.

2. Makna Logo Bank Sumut Syariah

Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf —U yang saling berkaitan ber-sinergi membentuk huruf —S yang merupakan kata awal —SUMUT. Sebuah penggambaran bentuk kerja sama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna oranye sebagai simbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang di padu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut. Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana semboyan Bank Sumut. Jenis huruf “*palatino bold*” sederhana dan mudah dibaca. Menulis bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih

¹ www.banksumut.co.id, diakses tanggal 12 Desember 2024 pukul 19.24 WIB

mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

3. Visi dan Misi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Visi yang ditetapkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat. Misi yang diterapkan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah mengelola dana pemerintah secara profesional dan meningkatkan posisi Bank Sumut melalui prinsip *compliance* (kepatuhan).²

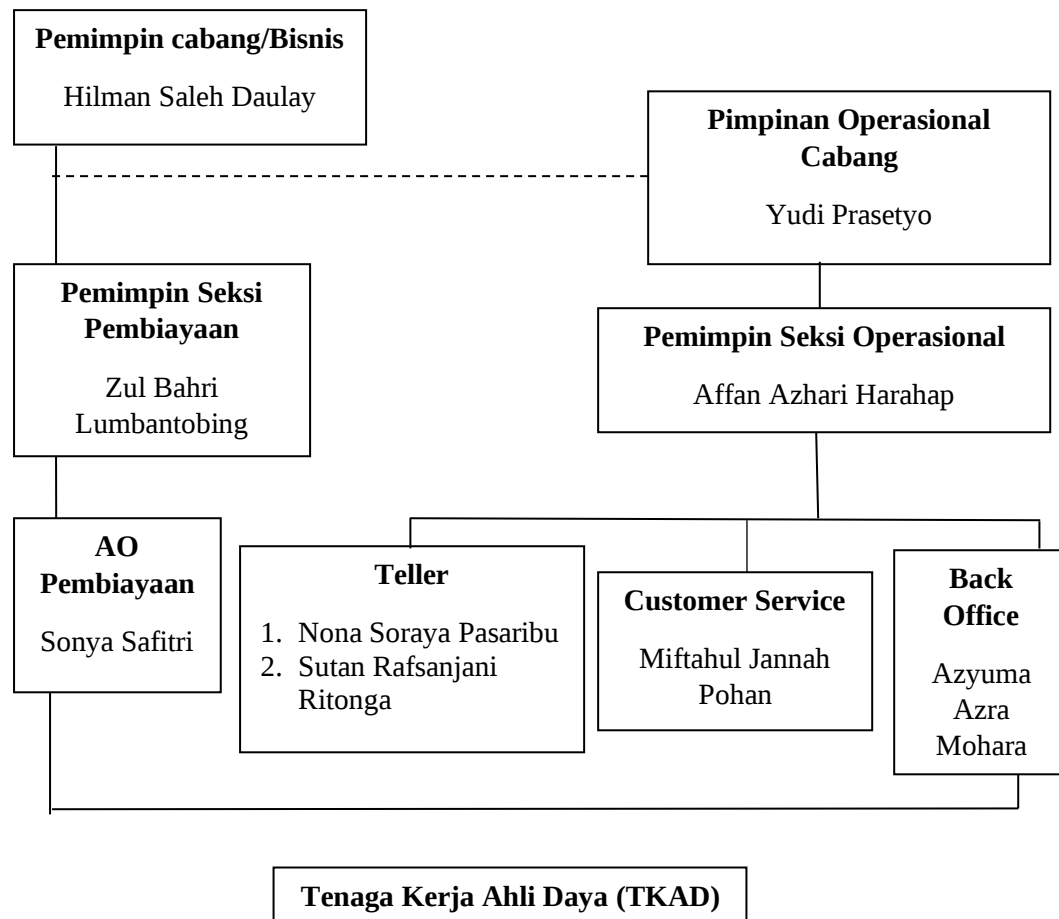
4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu sistem formal yang mengatur tentang hubungan tugas dan wewenang yang akan mengendalikan bagaimana setiap individu mampu bekerjasama dalam mengelola sumber daya yang tersedia demi mewujudkan tujuan organisasi.³ Struktur organisasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:

² www.banksumut.co.id, diakses tanggal 02 Maret 2023 pukul 13.00 WIB

³ Dicky Wisnu, *Teori Organisasi (Struktur Dan Desain)* (Malang: UMM Press, 2019), hlm.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT. Bank Sumut
Cabang Syariah Padangsidempuan



Sumber : PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

Penjelasan atas tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi yang terdapat pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

a. Pimpinan Cabang

Tugas pimpinan cabang adalah :

- 1) Memimpin, mengkoordinir, membimbing dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja pejabat dan karyawan di lingkungan kantor cabang.

- 2) Membimbing dan mengarahkan kegiatan pelayanan kepada nasabah, penggunaan teknologi informasi, administrasi pembiayaan, pengelolaan likuiditas serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
- 3) Membimbing dan mengarahkan penyusunan rencana kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang untuk diajukan kepada direksi dan selanjutnya menyusun *action plan*, melakukan koordinasi atas pelaksanaan rencana kerja yang telah disetujui direksi.
- 4) Bertanggung jawab atas seluruh operasional kantor cabang kepada direksi. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu laporan-laporan yang berhubungan dengan kantor cabang.

b. Pimpinan Operasional Cabang

Tugas pimpinan operasional cabang adalah :

- 1) Memberikan saran-saran dan pertimbangan-pertimbangan kepada pemimpin cabang tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil di bagian tugasnya.
- 2) Membantu pemimpin cabang dalam membimbing dan mengawasi seluruh pekerjaan staf dan karyawan di lingkungan kantor cabang.
- 3) Mengkoordinir penyusunan usulan rencana kerja dari unit kerja yang di bawahinya.
- 4) Bertanggung jawab atas kelancaran dan kebenaran pelaksanaan seluruh operasional unit kerja yang disupervisinya.

c. Seksi Pemasaran/Pembiayaan

Tugas seksi pemasaran/pembiayaan adalah :

- 1) Mengawasi dan mengatur seluruh kegiatan pembiayaan di seksinya.
- 2) Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan serta *action* program sesuai bidang tugasnya.
- 3) Memberikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada pemimpin cabang tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya.
- 4) Bertanggung jawab kepada pemimpin cabang.
- 5) Bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan seluruh inventaris yang berada dalam lingkup seksi pemasaran.
- 6) Melaksanakan tugas memasarkan produk dan jasa PT Bank Sumut khususnya pemasaran pembiayaan.
- 7) Melaksanakan tugas survey taksasi lapangan terhadap permohonan pembiayaan calon debitur.

d. *Teller*

Tugas seorang *Teller* adalah :

- 1) Melaksanakan transaksi tunai untuk seluruh rekening yang ada, baik tabungan, deposito, giro, kredit dan setoran-setoran lainnya.

e. Pelaksana Pelayanan Informasi Nasabah *Customer Service*

Tugas *Customer Service* adalah :

- 1) Melaksanakan transaksi tunai untuk seluruh rekening yang ada,

baik tabungan, deposito, giro, kredit dan setoran-setoran lainnya.

- 2) Memberikan informasi tentang perkembangan produk dan jasa Bank Sumut kepada calon nasabah dan nasabah.
- 3) Melaksanakan tugas membuka rekening Tabungan, Deposito, Giro.
- 4) Melaksanakan proses permohonan dari nasabah berupa Surat Keterangan Bank SKB. Surat Keterangan Dukungan Dana SKDD.
- 5) Melayani permasalahan keluhan nasabah.

5. Produk-produk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki berbagai macam jenis produk dengan kelebihan dan kekurangan yang berbeda-beda pula. Adapun jenis-jenis produk Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ialah:

a. Produk Penghimpun Dana

1) Produk Wadiah

a) Tabungan Smart iB Wadiah

Tabungan marwah adalah tabungan dengan prinsip *wādiah yad dhamanah*/titipan yang dapat diambil kapan saja (*on call*) berdasarkan kesepakatan tertentu yang telah disepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak Bank.

b) Tabungan Smart iB Makbul

Merupakan tabungan dengan prinsip *wāḍīyah yad dhamanah*/titipan yang khusus diperuntukkan untuk setoran haji sebagai sarana nasabah yang menunaikan Ibadah Haji.

c) Giro Wadiah

Merupakan produk penghimpunan dana dengan prinsip *wāḍīyah yad dhamanah*/titipan yang dapat diambil kapan saja (*on call*) menggunakan cek/giro dengan berdasarkan kesepakatan tertentu yang telah disepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak Bank.

2) Produk *Muḍhārabah*

a) Tabungan Simpel IB

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi siswa/pelajar yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia yang dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Komite Pengembangan Jasa Keuangan Syariah (KPJKS) dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

b) Tabungan Marhamah

Tabungan Marhamah (iB Martabe *Muḍhārabah*, bagi hasil) adalah tabungan dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional melalui Teller atau ATM.

c) Giro Umat

Merupakan produk penghimpunan dana dengan prinsip *mudhārabah*/bagi hasil dapat diambil kapan saja (*on call*) menggunakan cek/giro yang dapat digunakan sebagai investasi yang menguntungkan.

d) Deposito IB Ibadah

Merupakan produk penghimpunan dana simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan Bank.

e) Deposito IB Plus

Merupakan produk penghimpunan dana simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan Bank.

3) Produk Penyaluran Dana

Adapun produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang bersifat menyalurkan dana adalah:

a) Pembiayaan Multiguna PNS dan Swasta

Merupakan pembiayaan berupa penyediaan dana yang bersifat konsumtif/investasi/modal kerja dengan prinsip jual-beli (*Murabahah*) diperuntukkan untuk pegawai-pegawai pada satu instansi yang telah melakukan MoU dengan Bank Sumut.

b) Pembelian Rumah Umum

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk pembelian rumah umum non subsidi.

c) Pembelian Rumah Subsidi FLPP

Merupakan dukungan likuiditas kepada masyarakat berpenghasilan rendah atau karyawan yaitu Pegawai Negeri Sipil, pegawai tetap, honor, outsourcing dari lembaga, instansi, TNI, Polri, BUMN, BUMD, perusahaan swasta yang berpenghasilan tetap.⁴

B. Hasil Penelitian dan Wawancara dengan Pegawai dan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Evaluasi Kualitas Pelayanan di Era Digitalisasi Yang Telah Dilakukan Oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Efektifitas dan kecepatan layanan digital, pemahaman dan keluhan nasabah akan penggunaan layanan digital, dan kendala penggunaan layanan digital serta strategi mengatasi kendala penggunaan layanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Miftahul Jannah Pohan selaku *Customer Service* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan mengatakan bahwa :

Bank Sumut Syariah telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menjaga kecepatan layanan digitalnya. Bank dulu hanya melayani transfer online dan dari konter yang dinamakan BI-RTGS. Namun sekarang sudah menggunakan layanan BI-Fast yang dimana lebih mudah digunakan dan lebih murah biaya nya. Bank juga siap membantu jika ada kendala teknis yang terjadi, sehingga kebutuhan

⁴www.banksumut.co.id, diakses tanggal 12 Desember 2024 pukul 17.00 WIB

nasabah tetap dapat dipenuhi dengan cepat dan efisien. Namun demikian bank juga memiliki tantangan tersendiri dalam merealisasikan penggunaan layanan digital pada nasabah. 30% dari keseluruhan nasabah belum memiliki pengetahuan yang mumpuni untuk menggunakan layanan jasa berbasis digital. Hal yang demikian ini membuat nasabah enggan untuk turut serta dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, kendala teknis yang kerap terjadi adalah gangguan jaringan pada waktu-waktu tertentu sehingga menyebabkan gagalnya transaksi yang dilakukan. Kehabisan uang pada mesin ATM juga merupakan salah satu kendala yang sering dilakukan oleh masyarakat. Kemudian untuk mengatasi hal-hal seperti itu, pihak bank terus-menerus melakukan pembaharuan, baik yang berasal dari para pegawai maupun yang berasal dari layanan digital itu sendiri. Salah satu contohnya adalah, usaha untuk mengajak nasabah dalam menggunakan layanan digital yang tidak pernah berhenti dilakukan dan pengerahan petugas tambahan untuk membantu mengatasi lonjakan transaksi pada waktu-waktu tertentu demi menjaga kenyamanan dan kepercayaan nasabah.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani selaku

Teller di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan bahwa :

Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan merupakan bank yang memiliki satu kantor pusat. Jadi untuk menjaga kecepatan dari layanan digital itu sendiri bank menyerahkan kepada divisi teknologi informasi yang ada di pusat. Divisi tersebutlah yang bertanggung jawab penuh untuk menjaga dan merawat sistem atau kecepatan dari layanan digital yang ada. Pengetahuan nasabah pada umumnya masih cukup minim mengenai cara penggunaan layanan digital. Beberapa keluhan yang sering disampaikan adalah tidak stabilnya yang ada sehingga nasabah kadang malas menggunakan layanan digital. Nasabah berharap bank dapat terus meningkatkan kestabilan jaringan mereka. Kemudian untuk mengatasi hal ini salah satu jalan yang ditempuh pihak bank adalah dengan memberikan panduan dan arahan untuk nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Mengingat setiap karyawan diberikan ilmu mengenai layanan digital. Jadi setiap nasabah yang ingin bertanya kepada karyawan mana saja, mereka dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari nasabah.⁶

⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Miftahul Jannah Pohan sebagai *Customer Service* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 17.05 WIB

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani sebagai *Teller* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 17.40 WIB

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nona Soraya selaku *Teller* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan mengatakan bahwa :

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam menjaga efektifitas penggunaan layanan digital berusaha untuk terus meng-*update* sistem layanan digital yang dilakukan oleh divisi teknologi informasi dan selalu memonitoring sistem digital yang disediakan. Pemahaman nasabah akan penggunaan layanan digital cukup baik, karena layanan digital yang diberikan adalah layanan yang *user friendly* (mudah digunakan). Namun begitu masih terdapat beberapa keluhan yang diterima pihak bank seperti keluhan dari para pengguna *M-Banking* berupa bukti transfer yang diperlukan dalam bentuk pdf, rekening koran dapat dicetak dalam 1 bulan kebelakang, serta saran yang paling sering diungkapkan oleh nasabah yaitu penambahan-penambahan fitur di aplikasi seperti pembukaan rekening dari *mobile banking*, limit transaksi yang bisa semakin ditingkatkan nominalnya. Beberapa langkah yang dilakukan pihak bank dalam menangani masalah keluhan nasabah adalah terus meng-*update* dan menyesuaikan layanan digital Bank Sumut Syariah dengan kebutuhan nasabah. Kemudian pihak merespon keluhan nasabah terkait kesulitan menggunakan layanan digital yaitu dengan cara memberikan panduan dan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital yang telah disediakan oleh bank.⁷

2. Hambatan yang dihadapi dari penerapan sistem digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Pengetahuan dan pengalaman menggunakan layanan digital, manfaat yang diterima nasabah, hambatan dan kendala penggunaan layanan digital dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Muniroh Lubis sebagai Nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menyatakan bahwa:

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Nona Soraya Pasaribu sebagai *Teller* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Senin 9 Desember 2024 Pukul 16.45 WIB

Layanan digital yang disediakan oleh pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan cukup mudah digunakan. Sehingga memudahkan pekerjaan nasabah bila ingin melakukan transaksi. Sejauh ini belum ada kendala ataupun hambatan yang berarti yang dirasakan selama menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Hal ini dikarenakan apabila ada kendala, pihak bank langsung sigap untuk memperbaikinya. Beliau juga merasa cukup aman untuk menggunakan layanan jasa digital Bank Sumut selama ini. Harapan beliau semoga kedepannya tidak pernah terjadi gangguan serta hambatan yang terlalu sering pada sistem layanan digital.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sahdan sebagai Nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyatakan bahwa :

Selama menggunakan layanan digital beliau mendapat pengalaman nya bagus karena sampai saat ini belum mengalami kendala yang berarti. Menggunakan layanan digital dirasa cukup menyenangkan dan tidak mengecewakan. Harapan beliau semoga pihak bank bisa lebih meningkatkan lagi kinerjanya dan kualitas layanan digitalnya. Dengan cara mungkin mempersiapkan persiapan cadangan, jika untuk fasilitas yang ada mungkin bisa menyediakan genset saat sedang mati lampu agar tidak terjadi gangguan jika terjadi mati lampu dan proses transaksi tidak tertunda.⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Enni Putri Ritonga sebagai Nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyatakan bahwa:

Berdasarkan pengalaman yang didapatkan selama menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan beliau merasakan manfaat yang begitu baik dikarenakan pelayanannya cukup cepat dan aplikasinya bagus. Keberadaan layanan digital dirasa sangat membantu, karena dapat membantu beliau dalam aktivitas keuangan sehari-hari saya tanpa harus datang ke bank langsung. Namun beliau pernah mendapat pengalaman yang kurang baik pada saat melakukan transaksi yaitu server jaringan

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Muniroh Lubis sebagai *Nasabah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Kamis 5 Desember 2024 Pukul 08.45 WIB

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sahdan sebagai *Nasabah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Kamis 5 Desember 2024 Pukul 09.52 WIB

yang terganggu dan menghambat aktifitas transaksi beliau pada saat itu. Kemudian beliau langsung datang ke bank dan melaporkan nya ke *customer service*. Keadaan ini mendapatkan respon yang cukup cepat dan baik dari *customer service*. Sehingga beliau merasa aman dan nyaman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hariyani Nasution sebagai Nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyatakan bahwa:

Berdasarkan pengalaman yang didapatkan selama menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan cukup cepat dan efisien. Layanan digital yang disediakan oleh bank cukup bagus dan mudah digunakan. Namun demikian lagi dan lagi kendala yang sering terjadi adalah gangguan jaringan, yang mungkin penyebab dari gangguan tersebut dikarenakan terkadang banyak nasabah yang menggunakan layanan digital disaat yang bersamaan. Meskipun merasa puas dengan kemudahan dari layanan digital yang disediakan, beliau merasa bank harus lebih banyak menyediakan panduan dan edukasi mengenai layanan digital agar nasabah lebih percaya dan nyaman bertransaksi melalui layanan digital. Beberapa harapan yang juga disamoaikan adalah semoga jangkauan jaringannya lebih luas lagi, layanan digitalnya dapat terus ditingkatkan dengan mempercepat performa aplikasinya, serta meningkatkan keamanan sistem.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fani Sari Lestari sebagai Nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyatakan bahwa:

Beberapa pengalaman yang beliau dapatkan saat menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan antara lain adalah lebih mempermudah transaksi dan tidak memakan banyak waktu dan biaya, karena zaman sekarang dimasa yang serba digital jadi lebih gampang dalam berinteraksi. Beliau belum pernah mengalami kendala berarti, namun beliau paling sering mengalami kendala pada masalah jaringan dan aplikasi *mobile banking* yang

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Enni Putri Ritonga sebagai *Nasabah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 10.12 WIB

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Hariyani Nasution sebagai *Nasabah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 14.15 WIB

tidak bisa di akses terutama pada waktu-waktu tertentu. Beliau berharap agar pihak bank mampu menambah fitur-fitur dari layanan digital bank agar lebih mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi . Karena fitur-fitur dari layanan digital bank sumut Syariah ini masih kurang lengkap. Beliau berpendapat bahwa sistem dari layanan digital ini cukup aman digunakan dikarenakan sampai sekarang beliau belum pernah mengalami masalah terkait keuangan.¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eril Daulay sebagai Nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menyatakan bahwa:

Selama menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sangat efektif dan banyak membantu. Namun kendala gangguan pada jaringan sangat menyulitkan karna dapat menunda pekerjaan dan menghambat aktivitas beliau. Namun jika ada masalah kecil beliau biasanya langsung ke bank dan respon mereka cepat terhadap kendala kita. Beliau merasa tidak banyak komentar untuk layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan karena layanan digital bank sumut sudah bagus dan sangat maksimal. Namun saran beliau semoga kendala kecil seperti gangguan jaringan tidak terlalu sering terjadi dan pihak bank mampu memperbaikinya dan mengundang IT-IT yang lebih mahir dalam mengatasi kendala teknis tersebut.¹³

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Fani Sari Lestari sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Kamis 12 Desember 2024 Pukul 14.52 WIB

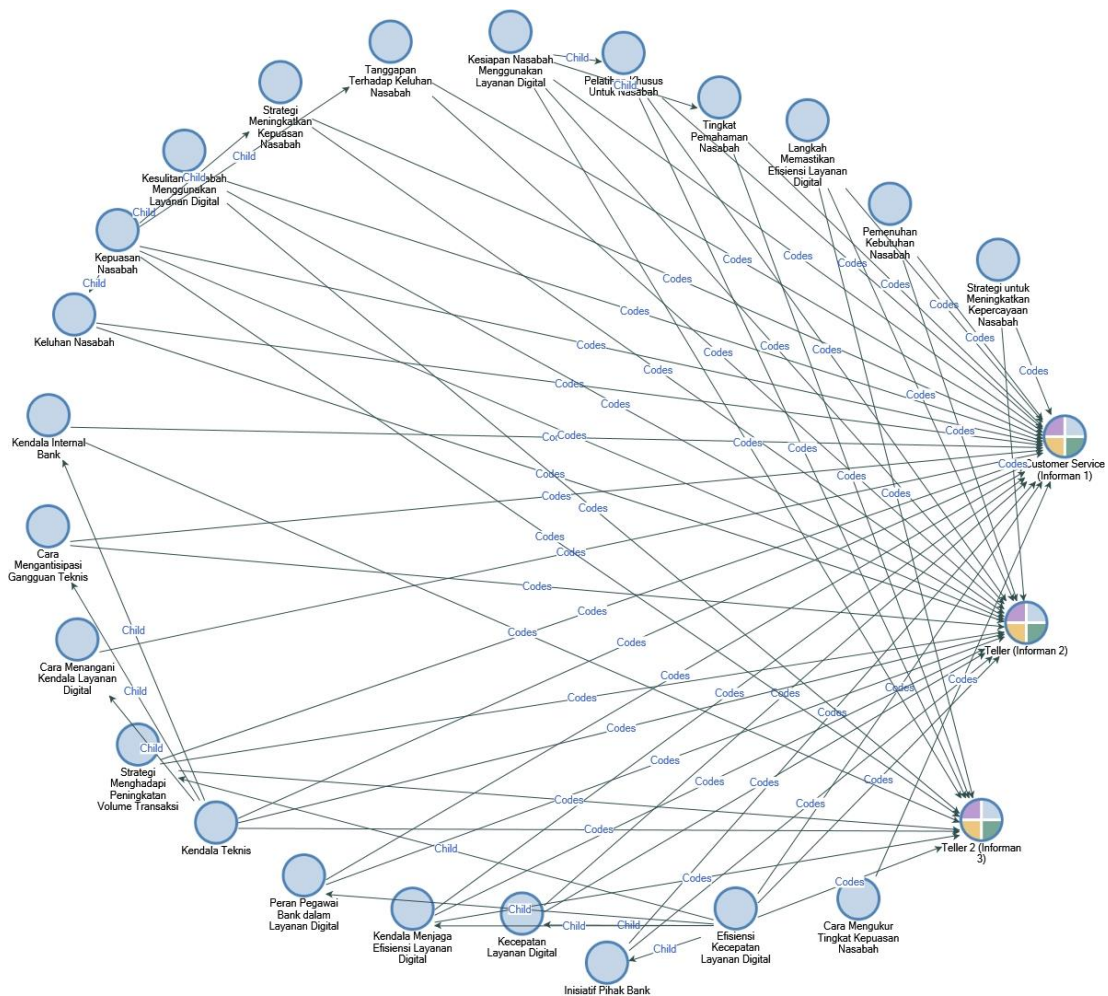
¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Eril Daulay sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 15.10 WIB.

C. Hasil Pengolahan Data Dengan Nvivo

1. Hasil Wawancara Dengan Pegawai Bank Sumut Cabang Syariah

Padangsidimpuan

Gambar IV.2
Hasil Uji Wawancara Pegawai Bank Sumut Cabang Syariah
Padangsidimpuan



Sumber : Pengolahan data Nvivo 12 Pro

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa terdapat 3 orang pegawai yang menjadi informan dalam penelitian ini. Informan 1 adalah Ibu Miftahul Jannah Pohan sebagai seorang *Customer Service*. Kemudian informan 2 dan informan 3 adalah Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga dan Ibu

Nona Soraya Pasaribu sebagai seorang *Teller*. Adapun yang menjadi topik wawancara dari gambar di atas, dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.1
Hasil Uji Wawancara Pegawai Bank Sumut Cabang Syariah
Padangsidempuan

Hasil Wawancara	Informan
Kecepatan Layanan Digital	3 Informan
Pemenuhan Kebutuhan Nasabah	2 Informan
Langkah Memastikan Efisiensi Layanan Digital	3 Informan
Strategi Menghadapi Peningkatan Volume Transaksi	3 Informan
Peran Pegawai Bank dalam Layanan Digital	2 Informan
Pelatihan Khusus untuk Nasabah	2 Informan
Kendala Menjaga Efisiensi Layanan Digital	2 Informan
Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah	1 Informan
Keluhan Nasabah	2 Informan
Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah	2 Informan
Inisiatif Pihak Bank	1 Informan
Tanggapan Terhadap Keluhan Nasabah	2 Informan
Kendala Internal Bank	2 Informan
Cara Mengantisipasi Gangguan Teknis	1 Informan
Cara Menangani Kendala Layanan Digital	2 Informan
Tingkat Pemahaman Nasabah	3 Informan
Kesulitan Nasabah Menggunakan Layanan Digital	2 Informan
Strategi untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah	3 Informan
Kesiapan Nasabah Menggunakan Layanan Digital	3 Informan
Efisiensi Kecepatan Layanan Digital	3 Informan
Kendala Teknis	3 Informan
Kepuasan Nasabah	2 Informan

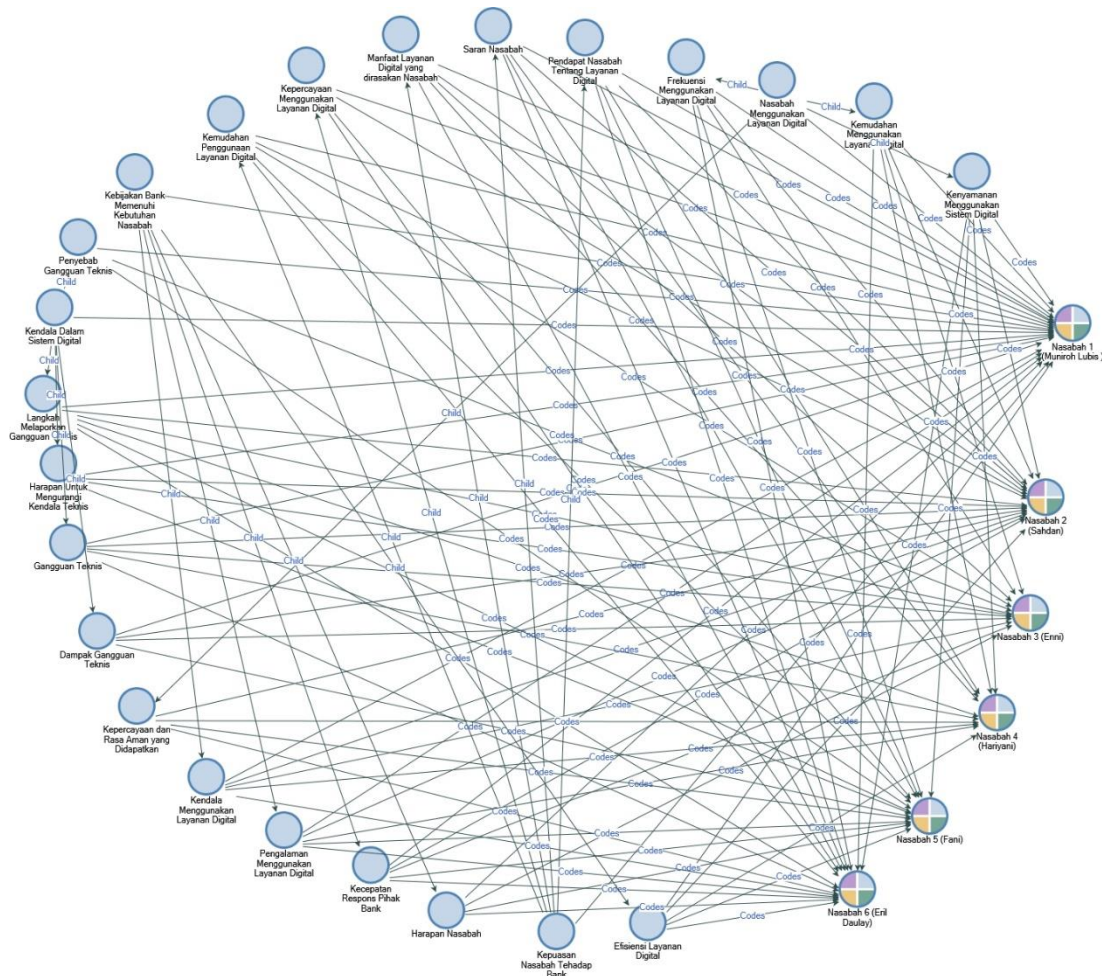
Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menjaga kecepatan layanan digitalnya. Bank yang awalnya hanya melayani transfer online dan dari konter yang dinamakan BI-RTGS sekarang sudah *upgrade* menggunakan layanan BI-Fast yang lebih murah biayanya. Bank juga siap membantu jika ada kendala teknis yang dialami nasabah, sehingga kebutuhan nasabah tetap dapat dipenuhi dengan cepat dan efisien. Selain itu beberapa

kendala seperti lonjakan transaksi yang terjadi dalam waktu-waktu tertentu juga mengharuskan para pegawai dan pimpinan mampu bekerjasama dengan baik dalam memberikan layanan pelanggan. Peran pegawai dalam hal ini juga sangat dibutuhkan untuk memastikan bahwa layanan digital tetap berjalan dengan baik. Pegawai juga diwajibkan memberikan edukasi kepada nasabah untuk terus memastikan mereka secara aktif memantau kinerja *platform digital* dan segera menangani keluhan nasabah yang muncul, sehingga layanan tetap berjalan dengan optimal.

Pemahaman akan penggunaan layanan digital tentu tidak serta-merta dimiliki seluruh nasabah. Mengingat nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan berasal dari berbagai macam latar belakang yang berbeda. Beberapa kendala teknis mungkin saja terjadi pada saat nasabah menggunakan layanan digital seperti terjadi *error* sementara pada server bank dan hal lainnya. Pihak bank juga dituntut untuk selalu responsif dalam menangani keluhan nasabah apabila terjadi kendala khususnya pada layanan digital. Hal ini guna meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank agar dikemudian hari pihak bank mampu mengukur tingkat kepuasan dari nasabah secara individu maupun keseluruhan. Selain itu pihak bank juga terus berupaya melakukan pembaharuan secara berkala terhadap penggunaan layanan digital dan terus memberikan edukasi serta pemahaman kepada nasabah terkait dengan layanan digital yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

2. Hasil Wawancara Dengan Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Gambar IV.3
Hasil Uji Wawancara Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan



Berdasarkan gambar di atas Peneliti telah melakukan wawancara dengan 6 orang nasabah Bank Sumut Cabang Syariah yang peneliti tandai dengan kode Informan 1, Informan 2, Informan 3, Informan 4, Informan 5 dan Informan 6. Beberapa topik pembicaraan dalam wawancara yang berasal dari gambar di atas, dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini .

Tabel IV.2
Hasil Uji Wawancara Nasabah Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan

Hasil Wawancara	Informan
Kebijakan Bank Memenuhi Kebutuhan Nasabah	6 Informan
Pengalaman Menggunakan Layanan Digital	5 Informan
Kendala Menggunakan Layanan Digital	5 Informan
Efisiensi Layanan Digital	5 Informan
Harapan Nasabah	4 Informan
Manfaat Layanan Digital yang Dirasakan Nasabah	5 Informan
Kemudahan Penggunaan Layanan Digital	6 Informan
Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Digital	6 Informan
Pendapat Nasabah Tentang Layanan Digital	6 Informan
Kepercayaan Menggunakan Layanan Digital	6 Informan
Kecepatan Respons Pihak Bank	5 Informan
Kendala Dalam Sistem Digital	1 Informan
Saran Nasabah	4 Informan
Gangguan Teknis	5 Informan
Dampak Gangguan Teknis	5 Informan
Penyebab Gangguan Teknis	5 Informan
Langkah Melaporkan Gangguan Teknis	2 Informan
Harapan Untuk Mengurangi Gangguan Teknis	4 Informan
Nasabah Menggunakan Layanan Digital	6 Informan
Kemudahan Menggunakan Layanan Digital	6 Informan
Kenyamanan Menggunakan Sistem Digital	6 Informan
Kepercayaan dan Rasa Aman yang Didapatkan	5 Informan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nasabah Bank Sumut

Cabang Syariah Padangsidimpuan merasakan banyak dampak positif atas penggunaan layanan digital bank. Meskipun terkadang pada beberapa waktu terjadi gangguan teknis seperti gangguan pada jaringan namun hal tersebut tidak menjadi masalah yang besar. Karena para pegawai bank sangat cekatan dalam menangani keluhan-keluhan dari nasabah. Rata-rata nasabah yang menjadi informan menyatakan bahwa mereka puas akan layanan yang diberikan pihak bank. Kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi menggunakan layanan digital juga turut serta mereka rasakan.

Meski demikian para nasabah juga masih berharap agar kedepannya pihak bank mampu terus konsisten dan meningkatkan lagi kualitas layanannya.

D. Hasil Pembahasan

1. Evaluasi Kualitas Pelayanan di Era Digitalisasi Yang Telah Dilakukan Oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Perkembangan teknologi kearah digital telah melingkupi hampir seluruh bidang termasuk bidang ekonomi dan perbankan. Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan termasuk salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif.

Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan termasuk salah satu perusahaan perbankan yang menjadikan teknologi digital sebagai salah satu strategi yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada nasabahnya. Bank menganggap bahwa kualitas layanan harus diperhatikan untuk menjaga loyalitas nasabah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atina Sabila Haq yang menyatakan bahwa pelayanan melalui sistem digital yang diberikan bank mendapatkan penilaian yang sangat baik dan cukup positif dari nasabah. Kemudian

dalam menyelesaikan segala keluhan nasabah dapat diatasi dengan cepat dan tanggap.¹⁴ Hal serupa juga dialami oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang mendapatkan penilaian positif dari nasabah terkait sistem pelayanan digital yang telah dilaksanakan.

Namun demikian pelaksanaan sistem layanan digital tentu tidak lepas dari berbagai hambatan. Kendala teknis yang sering terjadi seperti gangguan jaringan pada waktu-waktu tertentu menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan segera oleh pihak bank. Semua demi menjaga kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan menjadikan nasabah memiliki loyalitas yang tinggi pada bank.

2. Hambatan yang Dihadapi dari Penerapan Sistem Digitalisasi yang Dilakukan Oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Penggunaan layanan digital yang dilaksanakan oleh nasabah tentu masih belum maksimal. Mengingat nasabah Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan berasal dari berbagai macam latar belakang yang berbeda. Kurangnya pemahaman dan pelatihan yang diterima nasabah dalam pengaplikasian layanan digital menjadi salah satu tugas yang harus segera diatasi oleh pihak bank. Memberikan pemahaman dan pengetahuan yang maksimal kepada nasabah harus dilakukan sehingga nasabah merasa terpuaskan. Kepuasan nasabah merupakan salah satu hal yang sangat penting diperhatikan demi kesejahteraan bersama antara bank dan nasabah.

¹⁴ Haq, 'Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro, Skripsi', hlm. 55.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Titin Agustin Nengsih, dkk. yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.¹⁵ Menjadikan bank harus selalu mengutamakan kenyamanan dan rasa aman dalam diri setiap nasabah. Kendala teknis yang mungkin saja terjadi pada saat nasabah menggunakan layanan digital seperti terjadi *error* sementara pada server bank dan hal lainnya harus ditangani dengan baik oleh pihak bank. Selain itu pihak bank juga terus berupaya untuk terus berinovasi secara berkala terhadap penggunaan layanan digital dan terus memberikan edukasi atau pelatihan untuk meningkatkan literasi digital nasabah, yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Meskipun bank telah menerapkan sistem keamanan yang canggih, bank perlu terus meng-upgrade sistem keamanan dan memberikan jaminan yang lebih besar kepada nasabah mengenai perlindungan data dan transaksi.

E. Keterbatasan Penelitian

Setelah melakukan penelitian selama beberapa waktu. Berdasarkan pada pengalaman yang peneliti dapatkan dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang terjadi dilapangan yang disebabkan oleh beberapa faktor. Kemudian hal ini dapat dijadikan pembelajaran untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang selanjutnya agar lebih mampu menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki banyak kekurangan

¹⁵ Nengsih, Syahrizal, and Oktafiani, 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT Di Jambi', hlm. 184-185.

yang perlu untuk terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut antara lain:

1. Terdapat keterbatasan penelitian karena terbatasnya metode yang digunakan. Kemudian terkadang kejujuran informan dalam memberikan jawabannya tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Beberapa informan terkadang tidak bersedia untuk melakukan wawancara dengan alasan tidak mau direkam atau di videokan dan mereka juga tidak berani mengemukakan pendapat mereka.
3. Untuk melakukan wawancara dengan pihak Bank Sumut Cabang Syariah membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus menunggu jadwal panggilan terlebih dahulu.
4. Hasil penelitian ini sangat jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dalam hal pengetahuan, waktu dan finansial. Di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pekajian teori, pengamatan, dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi Kualitas Pelayanan di Era Digitalisasi Yang Telah Dilakukan Oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Evaluasi layanan di era digitalisasi saat ini memiliki dampak yang cukup besar dalam mengubah kebiasaan manusia untuk mengakses informasi dan layanan elektronik. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan termasuk salah satu perusahaan perbankan yang menjadikan teknologi digital sebagai salah satu strategi yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada nasabahnya. Layanan digital yang telah dilaksanakan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan nyatanya mendapatkan penilaian positif dari nasabah. Nasabah merasa sangat terbantu dengan munculnya layanan digital tersebut. Layanan digital menjadikan nasabah lebih mudah melakukan transaksi tanpa harus memakan waktu dan biaya yang besar.
2. Hambatan yang Dihadapi dari Penerapan Sistem Digitalisasi yang Dilakukan Oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Beberapa hambatan yang terdapat dalam pelaksanaan layanan digital seperti kendala teknis yang mungkin saja terjadi seperti gangguan

jaringan pada saat nasabah menggunakan layanan digital dan hal lainnya harus ditangani dengan baik oleh pihak bank. Selain itu pihak bank juga terus berupaya untuk terus berinovasi secara berkala terhadap penggunaan layanan digital dan terus memberikan edukasi serta pemahaman kepada nasabah terkait dengan layanan digital yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Meningkatkan ketepatan dan kesesuaian produk pada saat merekomendasikan suatu produk yang dibutuhkan nasabah. Terus selalu mengutamakan etika dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Bank terus aktif dalam mempromosikan dan memberi penjelasan singkat terkait layanan digital yang sudah disediakan oleh Bank kepada nasabah yang belum menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Semua ini dilakukan agar nasabah merasa pelayanan yang diberikan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sudah bisa memuaskan nasabah dan sesuai dengan ekspektasi nasabah.

2. Bagi Nasabah

Sebagai masyarakat sudah seharusnya kita tetap mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi atau digitalisasi. Mampu

mengambil sisi baik dari perubahan dan digitalisasi tersebut. Belajar dari tahun-tahun sebelumnya, telah terjadi banyak perubahan sistem yang terus berkembang setiap saat seperti beberapa sistem *offline* yang telah berkembang menjadi *online*. Nasabah harus mampu berusaha lebih memahami arti dari kemajuan teknologi ini demi optimalisasi pelayanan. Nasabah tidak perlu khawatir terkait penggunaan sistem layanan digital yang diberikan oleh pihak bank karena data dan kenyamanan dijamin oleh pihak bank itu sendiri.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji tentang perbandingan kualitas layanan digital syariah dengan konvensional serta keamanan dan perlindungan data nasabah dalam layanan digital dengan mempertimbangkan masalah-masalah yang sudah ada dalam penelitian ini. Dan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif atau kuantitatif dengan melibatkan lebih banyak lagi informan ataupun responden agar data yang diperoleh lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Akyuwen, R. (2020). *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*. Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Ali Hardana, B. G. S. (2021.). *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. CV. Merdeka Kreasi Group.
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Arikunto. (1986). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur penelitian Ilmiah: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2015). *Metode Penelitian Sosial Dan Ekonomi Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen Dan Pemasaran*. Prenadamedia Group.
- Bungin, B. (2016). *Penelitian Kualitatif*. Prenadamedia Group.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinajauan Teoritis*. CV. IRDH.
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM Dan Organisasi*. NEM.
- Dahlan, A. (2012). *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Dan Kritik*. Teras.
- Hafidhuddin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Gema Insani Press.
- Hakim, L. (2021). *Manajemen Perbankan Syariah*. Duta Media Publishing.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, A. N., Annam, R., & Nofinawati. (2020). *Audit Bank Syariah*. Kencana.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Putaka Utama.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Prenadamedia Group.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. PT. Raja Gravindo.
- Lintasarta (Premium Connection). (2016). *Era Transformasi Digital*. Media SService Bisnis Indonesia.
- Lovelock, & Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks.

- Maharani. (2020). *Ekonomi Digital: Peluang Dan Tantangan Masa Depan Terhadap Ekonomi Syariah Di Indonesia*. Alfabeta.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. CV. Mitra Ilmu.
- Mohammad Wasli, F. R. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, F., & Baharuddin, A. (2021). *Fiqih Bisnis Syariah Kontemporer*. Prenadamedia Group.
- Nizar, A. (2016). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Dan Penelitian Pengembangan*. Cipta Pustaka Media.
- Nofinawati. (2020). *Perbankan Syariah*. Kencana.
- Pranomo, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. UNISRI Press.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Alfabeta.
- Qodir, A. (2017). *Evaluasi dan Penilaian Pembelajaran*. K-Media.
- Rahim, A. R. (2020). *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Zahir Publishing.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metode Penelitian*. Cita Pustaka Media.
- Saputro, E. P., Nasir, M., Achyani, F., Arif, M., Setyaningrum, D. P., & Febriyanto, A. (2022). *Digitalisasi Perbankan Prospek, Tantangan & Kinerja*. Muhammadiyah University Press.
- Siregar, B. G., & Hardana, A. (2022). *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. CV. Merdeka Kreasi Group.
- Siregar, B. G., & Khalid, N. (2021). *Evaluasi Kekuatan dan Kelemahan Pembelajaran Daring Di Masa Covid-19*. Kencana.
- Soemitra, A. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Kencana.
- Soemitra, A. (2017). *Bank Dan lembaga Keuangan Syariah*. Prenadamedia Group.
- Subagyo, J. (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasi*. UMSIDA Press.
- Umar, H. (2002). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Pustaka.

- Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Putaka Utama.
- Wahyuddin, Pasaribu, J. S., Taufik, R., Munawar, Z., Hermila, Harto, B., & Hariyadi. (2023). *Layanan Digital Di Era 5.0*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Widiana, I. N. W., Syamsuri, Mareta, Z., Kunda, A., Nugrah, J. P., Purnawati, N. L. G. P., Prasetiyo, B., Verawaty, Yuliawati, E., Ekopriyono, E., Malau, N. A., & Syahrir, D. K. (2022). *Bisnis Dan Ekonomi Digital*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Winani, E. W. (2018). *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Bumi Aksara.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Gabungan*. PT. Fajar Interpratama Mandiri.

Sumber Jurnal/Skripsi :

- Andini, A., Boerdan, W., Febrianti, F., Maulana, M. F., & Santoso, S. B. (2022). Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Teknologi Digital Pada Pegadaian Syariah di Indonesia. *Jurnal Business, Economics and Entrepreneurship*, 4(2).
- Andreannusa, R. (2023). *Evaluasi Kualitas Layanan Internet Banking Bank BCA Dengan Pendekatan SERVPERF*, Skripsi, Universitas Islam Indonesia
- Anggie Ariawan Dewa Putra, Winamo, W. W., & Fatta, H. A. (2018). Evaluasi Layanan Internet Banking Bank Rakyat Indonesia Terhadap Aspek Usability. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(1).
- Ansori, A. (2018). Sistem Informasi Perbankan. *Jurnal Banque Syar'i*, 4(1).
- Arfaizar, J., Ayu, N., Riyanto, F., YUSDANI, Y., & Muliadi, S. (2023). Inovasi Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*, 7(2).
- Dahoklory, O. E., & Ismail, R. S. (2017). Evaluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah Pada PT. Bank Maluku-Maluku Utara Cabang Utama Ambon. *Jurnal Ekonomi Peluang*, 11(1).
- Firmansyah, F., & Widiati, P. K. (2016). Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah terkini. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(2).
- Hafith, A., saleh, M., & Masniadi, R. (2020). Kualitas Layanan ATM Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Indonesia: Journal of Social Scences and Humanities*, 1(4).
- Haq, A. S. (2023). *Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro* Skripsi, Universitas Muhammadiyah Metro.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2).

- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 7(1).
- Maulidia, N., Triyani, S. M., & Maulana, I. (2023). Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan. *Jurnal Cashless: Journal of Sharia Finance and Banking*, 1(1).
- Mawarni, R., Fasa, M. I., & Suharto. (2021). Penerapan Digital Banking Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *Jurnal Al-Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2).
- Mubarok, I., Arimby, N. L., Hidayatin, I., Akbar, P. M., & Mardiono, I. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Industrial Engineering and Innovation*, 01(4).
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2).
- Nengsih, T. A., Syahrizal, A., & Oktafiani, S. F. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT Di Jambi. *Jurnal Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2).
- Oktaviani, D., & Zadry, H. R. (2016a). Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode Kano, Analisis Kuadran Dan Triz Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 15(2).
- Purwanto, H. (2019). Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah,. *Jurnal Syariat: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Hukum*, 5(1).
- Putra, A. A. D., Winarno, W. W., & Fatta, H. A. (2018). Evaluasi Layanan Internet Banking Bank Rakyat Indonesia Terhadap Aspek Usability,. *Informasi Interaktif*, 3(1), Article 1.
- Sanjoyo. (2023). *Evaluasi Kualitas Layanan M-Banking Pada Bank Pembangunan daerah Jawa Timur Ponorogo*, Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Siregar, B. G. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 2(4).
- Subagiyo, R. (2019). Era Fintech: Peluang Dan Tantangan Bagi Ekonomi Syariah. *Jurnal El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2).
- Takdir, A. (2021). Inovasi Keuangan Digital Islamic Network (DIN) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Islamic Banking and Finance*, 1(2).
- Zakiah, N. (2020). Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional, *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2).

Sumber Wawancara :

Hasil Wawancara dengan Ibu Miftahul Jannah Pohan sebagai *Customer Service* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 17.05 WIB

Hasil Wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani sebagai *Teller* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 17.40 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Nona Soraya Pasaribu sebagai *Teller* di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Senin 9 Desember 2024 Pukul 16.45 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Muniroh Lubis sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Kamis 5 Desember 2024 Pukul 08.45 WIB

Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sahdan sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Kamis 5 Desember 2024 Pukul 09.52 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Enni Putri Ritonga sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 10.12 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Hariyani Nasution sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 14.15 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Fani Sari Lestari sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Kamis 12 Desember 2024 Pukul 14.52 WIB

Hasil wawancara dengan Bapak Eril Daulay sebagai *Nasbaah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, Jum'at 6 Desember 2024 Pukul 15.10 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Risda Siregar sebagai *Nasabah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Senin 22 April 2024 Pukul 15.18 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Nurhamima Tanjung sebagai *Nasabah* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Senin 22 April 2024 Pukul 14.10 WIB

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Suci Lestari
Nim : 2040100072
Tempat/Tanggal Lahir : Rantauprapat, 01 Agustus 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 2 dari 5 Bersaudara
Alamat : Jl. Sekip No. 45, Kel. Rantauprapat, Kec. Rantau Utara, Kab. Labuhanbatu, Prov. Sumatera Utara.
Agama : Islam

DATA ORANGTUA

Nama Ayah : Rahman Sanusi Sitorus
Nama Ibu : Rukiah Nasution
Alamat : Jl. Sekip No. 45, Kel. Rantauprapat, Kec. Rantau Utara, Kab. Labuhanbatu, Prov. Sumatera Utara.
No. Hp : 082277616033

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2008-2014 : SDN 114375 Rantau utara
2014-2017 : SMPN 1 Rantau utara
2017-2020 : SMA Swasta Kemala Bhayangkari-2 Rantau Utara
2020-2024 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

MOTTO

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda *PERCAYA PEROGES* itu yang paling penting, karena Allah SWT telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan)

Nama Peneliti : Suci Lestari

Nim : 2040100072

Program Studi : Perbankan Syariah

Karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Evaluasi kualitas pelayanan Bank Syariah di era digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

a. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- 1) Bagaimana Bank Sumut dalam menjaga kecepatan dari layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah?
- 2) Langkah apa yang dilakukan Bank untuk memastikan efisiensi layanan digital berjalan dengan lancar dalam memenuhi kebutuhan nasabah?
- 3) Bagaimana Bank menghadapi peningkatan volume transaksi pada waktu-waktu tertentu?
- 4) Bagaimana karyawan berperan dalam memastikan bahwa layanan digital tetap berjalan dengan baik?
- 5) Apa kendala utama yang dihadapi karyawan dalam menjaga kecepatan dan efisiensi layanan digital?

b. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan.

- 1) Bagaimana Bank dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang telah diberikan oleh Bank?
- 2) Apa saja keluhan atau saran yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait dengan layanan digital yang disediakan oleh Bank?
- 3) Langkah apa yang dilakukan oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Layanan digital?
- 4) Apa saja inisiatif yang diambil oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital?

- 5) Bagaimana karyawan dalam merespons keluhan atau masalah yang dialami nasabah saat menggunakan layanan digital?

2. Hambatan dalam penerapan sistem digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
 - 1) Apa saja kendala teknis yang sering terjadi dalam sistem digitalisasi di Bank Sumut Caban Syariah Padangsidimpuan?
 - 2) Apakah ada langkah-langkah pencegahan yang dilakukan untuk menghindari gangguan teknis jika terjadi?
 - 3) Bagaimana Bank dalam menangani kendala teknis yang terjadi?
- b. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.
 - 1) Bagaimana tingkat pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan layanan digital yang telah disediakan?
 - 2) Apakah bank menyediakan panduan, pelatihan atau layanan pendamping untuk nasabah yang belum terbiasa dengan digitalisasi?
 - 3) Bagaimana bank merespon keluhan nasabah terkait kesulitan menggunakan layanan digital?
 - 4) Apa saja kesulitan yang sering dialami nasabah saat menggunakan layanan digital bank?
 - 5) Apa strategi yang digunakan bank untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital?

Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Evaluasi kualitas pelayanan Bank Syariah di era digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

- a. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.
 - 1) Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank?
 - 2) Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital Bank Sumut?
 - 3) Menurut bapak/ibu, apakah proses transaksi melalui layanan digital Bank Sumut efisien dan cepat?
 - 4) Apa yang bapak/ibu harapkan dari Bank Sumut untuk meningkatkan kecepatan dan efesiensi layanan digital?
 - 5) Bagaimana layanan digital Bank Sumut membantu aktivitas keuangan bapak/ibu sehari-hari?
- b. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan.
 - 1) Seberapa puas bapak/ibu dengan kemudahan penggunaan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
 - 2) Bagaimana pendapat bapak/ibu secara keseluruhan mengenai layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut?
 - 3) Apakah bapak/ibu merasa aman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk melakukan transaksi?
 - 4) Apa yang dapat ditingkatkan dari layanan digital Bank Sumut agar lebih memuaskan bagi bapak/ibu?
 - 5) Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kecepatan respon bank saat ada masalah pada layanan digital?

2. Hambatan dalam penerapan sistem digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

a. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- 1) Apakah bapak/ibu pernah mengalami gangguan teknis saat sedang menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
- 2) Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaporkan kendala teknis kepada pihak bank?
- 3) Menurut bapak/ibu, apa penyebab utama gangguan teknis pada layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?
- 4) Bagaimana dampak gangguan teknis tersebut terhadap kebutuhan transaksi bapak/ibu?
- 5) Apa harapan bapak/ibu kepada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk mengurangi kendala teknis pada layanan digital?

b. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Bagaimana pengalaman bapak/ibu dengan akses layanan digital yang disediakan oleh Bank?

- 1) Apakah bapak/ibu merasa layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan mudah digunakan?
- 2) Seberapa sering bapak/ibu membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan digital?
- 3) Apa yang bapak/ibu harapkan dari bank untuk mengatasi hambatan bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital?
- 4) Apakah bapak/ibu merasa nyaman beralih dari layanan manual ke layanan digital?

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP. 197907202011011005**

**Idris Saleh, S.E.I., M.E
NIP. 199310092020121007**

HASIL WAWANCARA

Nama : Miftahul Jannah Pohan

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Customer Service

1. Kecepatan dan efisiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana Bank Sumut Syariah dalam menjaga kecepatan dari layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah?

Jawaban Narasumber:

Bank Sumut Syariah telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menjaga kecepatan layanan digitalnya. Bank dulu hanya melayani transfer online dan dari konter yang dinamakan BI-RTGS. Namun sekarang ada namanya BI-Fast yang dimana lebih mudah digunakan dan lebih murah biayanya. Bank juga siap membantu jika ada kendala teknis yang terjadi, sehingga kebutuhan nasabah tetap dapat dipenuhi dengan cepat dan efisien.

- b. Langkah apa yang dilakukan bank untuk memastikan efisiensi layanan digital berjalan dengan lancar dalam memenuhi kebutuhan nasabah?

Jawaban Narasumber:

Langkah yang dilakukan bank untuk memastikan efisiensi layanan digital tetap berjalan dengan lancar adalah dengan mengajak nasabah untuk terus menggunakan layanan digital agar tidak harus datang ke bank untuk bertransaksi. Tugas bank syariah juga mengajak semua nasabah memakai fasilitas yang disediakan oleh bank. Namun diantara langkah itu masih ada nasabah yang tidak mau menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank. Disitulah tantangan untuk bank dalam memastikan efisiensi layanan digital terus berjalan dengan lancar.

- c. Bagaimana Bank menghadapi peningkatan volume transaksi pada waktu-waktu tertentu?

Jawaban Narasumber:

Bank Sumut terlihat siap menghadapi peningkatan pada saat volume transaksi pada waktu-waktu tertentu dengan memperkuat infrastruktur digital dan sistem mereka. Pimpinan juga selalu mengerahkan petugas tambahan untuk membantu. Atau jika dalam pelayanan manual dengan cara tidak adanya sistem istirahat yang dimana

istirahatnya dilakukan secara bergantian.

- d. Bagaimana karyawan berperan dalam memastikan bahwa layanan digital tetap berjalan dengan baik?

Jawaban Narasumber:

Untuk memastikan bahwa layanan digital tetap berjalan dengan baik yaitu dengan selalu memberikan dukungan teknis kepada nasabah melalui layanan pelanggan atau memberikan edukasi kepada nasabah untuk terus memastikan mereka secara aktif memantau kinerja platform digital dan segera menangani keluhan nasabah yang muncul, sehingga layanan tetap berjalan dengan optimal.

- e. Apa kendala utama yang dihadapi karyawan dalam menjaga kecepatan dan efisiensi layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Kendala yang dihadapi karyawan biasanya terjadi lonjakan transaksi pada waktu-waktu tertentu namun mereka terus memantau dan memperbaiki sistem yang dihubungkan langsung oleh divisi teknologi informasi agar sistem layanan digital tetap cepat dan efisien. Namun dalam layanan manual kendala yang dihadapi adalah kekurangan nasabah yang dimana jika terjadi lonjakan transaksi pada waktu-waktu tertentu harus diatasi dengan cara pengerahan petugas tambahan.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidiempuan.

- a. Bagaimana Bank dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang telah diberikan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Diukur dari loyalitas nasabah, kemudian disetiap karyawan mempunyai barcode yang bisa menilai kinerja karyawan yang dimana tingkat kepuasan nasabah juga dapat dilihat dari situ.

- b. Apa saja keluhan atau saran yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait dengan layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Keluhan atau saran yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait dengan layanan digital yang disediakan oleh bank adalah selalu terjadi gangguan pada waktu-waktu tertentu, kehabisan uang di mesin ATM yang disediakan oleh pihak bank.

- c. Langkah apa yang dilakukan oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Langkah yang dilakukan bank untuk memastikan kepuasan nasabah terhadap layanan digital adalah dengan terus mengupdate dan memperbaiki layanan digital yang disediakan oleh bank.

- d. Apa saja inisiatif yang diambil oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Inisiatif yang diambil adalah dengan terus mengupdate layanan digital yang disediakan, yang dimana zaman sekarang yang semakin canggih.

- e. Bagaimana karyawan dalam merespons keluhan atau masalah yang dialami nasabah saat menggunakan layanan digital?

Narasumber:

respon yang diberikan yang pasti menerima keluhan atau masalah yang dialami nasabah. Bank sudah pasti menerima service complain yang dimana ada beberapa tahap yang pertama, harus mendengarkan dan diterima setelah itu memberikan formulir untuk diisi oleh nasabah dan dilanjutkan keluhan tersebut ke kantor pusat yang dimasukkan kedalam sistem yang mana nama sistem tersebut adalah ALFAN. Dan lalu diproses dan tahap selanjutnya pemberitahuan otomatis yang disampaikan kepada no pihak yang memeberikan keluhan tersebut.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Apa saja kendala teknis yang sering terjadi dalam sistem digitalisasi di Bank Sumut Caban Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Nasabah:

Salah satu kendala teknis yang sering terjadi dalam sistem digitalisasi adalah kegagalan dalam bertransaksi di waktu-waktu tertentu yang dapat menghambat aktivitas.

- b. Apakah ada langkah-langkah pencegahan yang dilakukan untuk menghindari gangguan teknis jika terjadi?

Jawaban Narasumber:

Langkah yang dilakukan untuk menghindari gangguan teknis yaitu terus memastikan semua sitem berjalan dengan baik dan normal serta lancar dan juga pemeliharaan sistem secara rutin.

c. Bagaimana Bank dalam menangani kendala teknis yang terjadi?

Jawaban Narasumber:

Bank Sumut Syariah selalu memberikan pemberitahuan kepada nasabah jika terjadi kendala teknis yang terjadi dan akan terus menginformasikan terkait dengan sudah sejauh mana kendala teknis tersebut telah di tangani.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

a. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan layanan digital yang telah disediakan?

Jawaban Narasumber:

Tingkat pemahaman nasabah masih sebesar 70 %, masih banyak nasabah yang belum paham bahkan tidak ingin menggunakan layanan digital yang telah disediakan.

b. Apakah bank menyediakan panduan, pelatihan atau layanan pendamping untuk nasabah yang belum terbiasa dengan digitalisasi?

Jawaban Narasumber:

ini belum, namun sejauh ini hanya mengundang lebih ke pemasaran produk, jika kemasalah teknis sejauh ini belum pernah.

c. Bagaimana bank merespon keluhan nasabah terkait kesulitan menggunakan layanan digital?

Jawban Narasumber:

Respon bank terhadap keluhan nasabah sudah pasti diterima, mendengarkan keluhan tersebut lalu memberikan edukasi dan pemahaman kepada nasabah.

d. Apa saja kesulitan yang sering dialami nasabah saat menggunakan layanan digital bank?

Jawaban nasabah:

Banyak nasabah yang kesulitan dalam PIN ATM, ada nasabah yang tidak mengetahui cara mengaktifkan mobile banking dan ada juga nasabah yang tidak mengerti cara penggunaan layanan digital yang disediakan. Respon bank terhadap keluhan-keluhan tersebut yaitu menerima dan membantu nasabah dalam mengatasi keluhan yang terjadi.

e. Apa strategi yang digunakan bank untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban nasabah:

Strategi yang dilakukan yaitu bank terus mengupdate layanan digital dan terus

memberikan edukasi dan pemahaman kepada nasabah terkait dengan layanan digital yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah.

HASIL WAWANCARA

Nama : Sutan Rafsanjani Ritonga
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Teller

1. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana Bank Sumut dalam menjaga kecepatan dari layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah?

Jawaban Narasumber:

Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan merupakan bank yang memiliki satu kantor pusat. Jadi untuk menjaga kecepatan dari layanan digital itu sendiri bank menyerahkan kepada divisi teknologi informasi yang ada di pusat divisi tersebutlah yang menjaga dan merawat sistem atau kecepatan dari layanan digital yang ada.

- b. Langkah apa yang dilakukan Bank untuk memastikan efisiensi layanan digital berjalan dengan lancar dalam memenuhi kebutuhan nasabah?

Jawaban Narasumber:

Langkah yang dilakukan untuk memastikan efesiensi layanan digital itu berjalan dengan lancar sebenarnya tidak ada karena efesiensi itu tercipta ketika sistem yang kita bangun itu memang sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dimana didalam sistem tersebut sudah terefesiensi namun bank juga terus memberikan edukasi kepada nasabah mengenai cara enggunaan layanan digital dengan mudah dan aman.

- c. Bagaimana Bank menghadapi peningkatan volume transaksi pada waktu-waktu tertentu?

Jawaban Narasumber:

Peningkatan volume transaksi pada waktu-waktu tertentu pasti terjadi ketika periode akhir pembayaran pajak, pembayaran uang kuliah, atau periode tertentu ketika pembayaran air, listrik, dan lain-lain. Tugas pegawai disaat seperti itu adalah dengan terus mengingatkan nasabah agar pembayaran-pembayaran tersebut tidak dilakukan di akhir periode. Dikarenakan volume transaksi yang naik terkadang akan menyebabkan kegagalan dalam bertransaksi, gangguan sistem. Pegawai harus melakukan croseling now yang artinya setiap nasabah bisa melakukan pembayaran atau pun melakukan transaksi tidak di satu periode agar tidak terjadinya gangguan

sistem dan kegagalan dalam bertransaksi.

- d. Bagaimana karyawan berperan dalam memastikan bahwa layanan digital tetap berjalan dengan baik?

Jawaban Narasumber:

Setiap bank selalu memastikan untuk menjaga aktivitas layanan digital tetap berjalan dengan lancar yaitu dengan terus berkomunikasi dengan bagian divisi teknologi informasi mengenai pemeliharaan sistem dan pengelolaan sistem yang berada di kantor pusat untuk tetap memastikan bahwa layanan tetap berjalan dengan lancar.

- e. Apa kendala utama yang dihadapi karyawan dalam menjaga kecepatan dan efisiensi layanan digital?

Jawaban narasumber:

Kendala utama yang sering terjadi yaitu keterbatasan infrastruktur yang perlu diperbarui secara berkala, kendala lain yang sering terjadi yaitu jaringan sistem yang kurang bagus dan seringnya terjadi maintenance terhadap sistem layanan.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidiempuan.

- a. Bagaimana Bank dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang telah diberikan oleh Bank?

Jawaban narasumber:

Hal pertama dari banyaknya nasabah yang menggunakan layanan digital, pengecekan keluhan-keluhan, pembukaan rekening yang menggunakan layanan M-Banking, penambahan lonjakan transaksi yang ada di ATM. Dari hal-hal tersebut bank dapat melihat tingkat dari kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang diberikan.

- b. Apa saja keluhan atau saran yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait dengan layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Kestabilan jaringan merupakan hal yang sering disampaikan nasabah kepada pihak bank. Nasabah berharap bank dapat terus meningkatkan kestabilan jaringan mereka.

- c. Langkah apa yang dilakukan oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Bank meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital dengan terus mengembangkan fitur yang mudah digunakan dan selalu mendengar keluhan dari nasabah untuk terus perbaikan mengenai perbaikan dan menyediakan layanan yang

baik.

- d. Apa saja inisiatif yang diambil oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Ketika setiap karyawan yang memiliki ide/masukan selalu disampaikan disaat briefing.

Bank juga terus mengembangkan fitur-fitur layanan digital yang lebih lengkap, dan bank juga memberikan customer support yang responsif melalui saluran digital.

- e. Bagaimana karyawan dalam merespons keluhan atau masalah yang dialami nasabah saat menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Pertama petugas harus menenangkan nasabah mengenai masalah yang terjadi, yang kedua mendengarkan keluhan nasabah tersebut dan memberikan solusi dan yang terakhir yang dapat dilakukan yaitu memonitoring keluhan nasabah tersebut.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Apa saja kendala teknis yang sering terjadi dalam sistem digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

Kendala teknis yang terjadi dalam sistem digitalisasi yaitu keterbatasan infrastruktur dan keterbatasan sumber daya manusia atau pegawai yang dimana kapasitas dari server atau infrastruktur TI dapat menjadi kendala teknis terutama di saat terjadinya lonjakan transaksi.

- b. Apakah ada langkah-langkah pencegahan yang dilakukan untuk menghindari gangguan teknis jika terjadi?

Jawaban Narasumber:

Ada, setiap pegawai menyiapkan langkah pencegahan untuk menghindari gangguan teknis yang terjadi seperti selalu mengisi uang di mesin ATM sebelum uang habis disaat nasabah sedang bertransaksi, pemeliharaan dan pembaharuan sistem secara rutin yang dilakukan oleh divisi TI dan peningkatan infrastruktur TI untuk menangani lonjakan transaksi.

- c. Bagaimana Bank dalam menangani kendala teknis yang terjadi?

Jawaban Narasumber:

Bank dalam menangani kendala teknis yang terjadi dengan menerapkan SOP yang jelas yang didukung dengan tim TI yang berada di kantor pusat yang selalu siaga.

Dan juga selalu menyediakan layanan bantuan seperti call center dan pemberitahuan resmi kepada nasabah untuk memastikan masalah ditangani dengan cepat dan transparan.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan layanan digital yang telah disediakan?

Jawaban Narasumber:

Umumnya pemahaman nasabah mengenai cara penggunaan layanan digital masih minim.

- b. Apakah bank menyediakan panduan, pelatihan atau layanan pendamping untuk nasabah yang belum terbiasa dengan digitalisasi?

Jawaban Narasumber:

Bank Memberikan panduan untuk nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital karena setiap karyawan diberikan ilmu mengenai layanan digital. Jadi setiap nasabah yang ingin bertanya kepada karyawan maka setiap karyawan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari nasabah.

- c. Bagaimana bank merespon keluhan nasabah terkait kesulitan menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Pertama nasabah harus menginformasikan kendala yang sedang mereka alami ke bank, untuk menyelesaikan masalah tersebut pihak yang bertugas menginput keluhan tersebut ke sistem yang terhubung langsung ke kantor pusat. Pada dasarnya kantor bank Sumut Syariah tidak sepenuhnya ambil andil mengenai keluhan nasabah tersebut. Namun pihak bank melaporkan keluhan nasabah tersebut ke kantor pusat untuk di proses dan diselesaikan 1-10 hari kerja.

- d. Apa saja kesulitan yang sering dialami nasabah saat menggunakan layanan digital bank?

Jawaban Narasumber:

Kesulitan yang sering terjadi yaitu aplikasi yang tidak bisa diakses dan lambat, juga nasabah yang mungkin kesulitan dengan pemahaman fitur-fitur baru atau merasa khawatir soal keamanan transaksi yang sering gagal.

- e. Apa strategi yang digunakan bank untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan?

Jawaban Narasumber:

Pertama memastikan semua karyawan paham mengenai layanan digital yang disediakan oleh bank. Jika ada nasabah yang bertanya maka setiap karyawan dapat menjawab pertanyaan tersebut tanpa harus menunggu-nunggu.

HASIL WAWANCARA

Nama : Nona Soraya Pasaribu
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Teller

1. Kecepatan dan efisiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana Bank Sumut dalam menjaga kecepatan dari layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah?

Jawaban Narasumber:

Mengupdate terus sistem layanan digital yang dilakukan oleh divisi teknologi informasi dan selalu memonitoring sistem digital yang disediakan.

- b. Langkah apa yang dilakukan Bank untuk memastikan efisiensi layanan digital berjalan dengan lancar dalam memenuhi kebutuhan nasabah?

Jawaban Narasumber:

Langkah yang harus dilakukan yaitu dengan terus memonitoring seberapa sering terjadinya kegagalan saat dia bertransaksi dan menyesuaikan dengan apa keluhan nasabah.

- c. Bagaimana Bank menghadapi peningkatan volume transaksi pada waktu-waktu tertentu?

Jawaban Narasumber:

Selalu memberikan edukasi kepada nasabah untuk melakukan transaksi bisa melalui M-Banking jika terjadi peningkatan volume transaksi pada waktu-waktu tertentu.

- d. Bagaimana karyawan berperan dalam memastikan bahwa layanan digital tetap berjalan dengan baik?

Jawaban Narasumber:

Karyawan terus memantau grup wa yang terhubung ke pusat dan terus berkomunikasi dengan pihak pusat untuk mengetahui apa yang terjadi mengenai layanan digital tetap berjalan dengan baik dan tidak terjadi kesalahan atau kegagalan sistem.

- e. Apa kendala utama yang dihadapi karyawan dalam menjaga kecepatan dan efisiensi layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Tidak adanya kendala namun pihak bank terus mengupdate layanan digital yang telah

disediakan.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

- a. Bagaimana Bank dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang telah diberikan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital dapat dilihat dari semangkin sedikit keluhan mengenai layanan digital mungkin nasabah merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh pihak bank.

- b. Apa saja keluhan atau saran yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait dengan layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Keluhan dari M-Banking biasanya untuk bukti transfer itu dapat di pdf kan, rekening koran dapat dicetak dalam 1 bulan kebelakang, saran yang paling sering yaitu penambahan-penambahan fitur di aplikasi seperti pembukaan rekening dari mobile banking, limit transaksi semangkin ditingkatkan nominalnya.

- c. Langkah apa yang dilakukan oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Terus mengupdate dan menyesuaikan layanan digital Bank Sumut Syariah dengan kebutuhan nasabah.

- d. Apa saja inisiatif yang diambil oleh Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Inisiatif nya yaitu terus mengupgrade dan menyesuaikan apikasi dan dengan kebutuhan pasar saat ini. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

- e. Bagaimana karyawan dalam merespons keluhan atau masalah yang dialami nasabah saat menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Ada pelaporannya melalui CS yang ada di aplikasi ALVAN yang dimana aplikasi tersebut adalah aplikasi yang digunakan untuk menerima keluhan atau masalah yang dialami nasabah.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

- a. Apa saja kendala teknis yang sering terjadi dalam sistem digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

Kendala yang sering terjadi adalah mobile banking yang sering update. Namun terkadang ada hp yang tidak bisa mengupdate dan ada juga hp yang bisa tidak semua hp dapat mengupdate aplikasi tersebut.

- b. Apakah ada langkah-langkah pencegahan yang dilakukan untuk menghindari gangguan teknis jika terjadi?

Jawaban Narasumber:

Langkah-langkah pencegahan itu hanya dilakukan oleh divisi teknologi yang berada di kantor pusat dan terus mengupdate. Kanot yang tersebar hanya dapat menunggu informasi dan perkembangan yang diberikan.

- c. Bagaimana Bank dalam menangani kendala teknis yang terjadi?

Jawaban Narasumber:

Bank akan terus mengupdate dan memantau bagaimana perkembangan dalam menangani kendala teknis tersebut. Karena yang dapat menyelesaikan kendala tersebut hanyalah bagian divisi yang berada di kantor pusat.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

- a. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah terhadap cara penggunaan layanan digital yang telah disediakan?

Jawaban Narasumber:

Sejauh ini tingkat pemahaman nasabah cukup merasa mudah. Karena layanan digital yang disediakan oleh bank adalah termasuk layanan digital yang user friendly.

- b. Apakah bank menyediakan panduan, pelatihan atau layanan pendamping untuk nasabah yang belum terbiasa dengan digitalisasi?

Jawaban Narasumber:

Bank memberikan panduan dan edukasi kepada nasabah mengenai layanan digital yang belum terbiasa dengan digitalisasi.

- c. Bagaimana bank merespon keluhan nasabah terkait kesulitan menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Cara bank merespon keluhan nasabah terkait kesulitan menggunakan layanan digital yaitu dengan cara memberikan panduan dan edukasi kepada nasabah mengenai

penggunaan layanan digital.

- d. Apa saja kesulitan yang sering dialami nasabah saat menggunakan layanan digital bank?

Jawaban Narasumber:

Kesulitan yang sering dihadapi nasabah seperti gangguan teknis yaitu lambat atau jaringan yang bermasalah. Kurangnya pemahaman teknologi bagi sipengguna serta keterbatasan akses pernagkat dan internet. Bank mengatasi hal ini dengan cara meningkatkan kualitas sitem, memberikan edukasi, dan memastikan keamanan data nasabah.

- e. Apa strategi yang digunakan bank untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan?

Jawaban Narasumber:

Strategi yang di gunakan bank adalah dengan terus memberikan edukasi dan panduan kepada nasabah dan selalu memberitahu mengenai kelebihan-kelebihan dari layanan digital yang disediakan oleh bank.

HASIL WAWANCARA

Nama : Muniroh Lubis

Jenis Kelamin: Perempuan

Usia : 37 Tahun

Informan : Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

1. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank?

Jawaban Narasumber:

Menurut saya penggunaan layanan digital yang disediakan cukup bagus dan mudah digunakan.

- b. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Untuk saat ini saya belum mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital.

- c. Menurut bapak/ibu, apakah proses transaksi melalui layanan digital Bank Sumut efisien dan cepat?

Jawaban Narasumber:

Proses transaksi melalui layanan digital yang disediakan oleh bank termasuk cepat dan efisien.

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari Bank Sumut untuk meningkatkan kecepatan dan efesiensi layanan digital?

Jawaban Narasumber:

diharapkan adalah semoga kedepannya bank sumut syariah semoga semakin baik dalam meningkatkan kecepatan dan efesiensi layanan digitalnya.

- e. Bagaimana layanan digital Bank Sumut membantu aktivitas keuangan bapak/ibu sehari-hari?

Jawaban Narasumber:

Bagus, cukup membantu.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan.

- a. Seberapa puas bapak/ibu dengan kemudahan penggunaan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

Sangat puas

- b. Bagaimana pendapat bapak/ibu secara keseluruhan mengenai layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Semoga kedepannya jaringannya untuk lebih ditingkatkan lagi.

- c. Apakah bapak/ibu merasa aman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk melakukan transaksi?

Jawaban Narasumber:

Menurut saya cukup aman, data-data saya cukup aman selama saya menggunakan layanan bank sumut ini.

- d. Apa yang dapat ditingkatkan dari layanan digital Bank Sumut agar lebih memuaskan bagi bapak/ibu?

Jawaban Narasumber:

Mungkin lebih ditingkatkan lagi fitur-fitur dan keamanan data-data nasabah.

- e. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kecepatan respon bank saat ada masalah pada layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Cukup cepat dalam merespon ketika kita sedang terjadi masalah, terkadang 1x24 jam masalah kita sudah selesai.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

- a. Apakah bapak/ibu pernah mengalami gangguan teknis saat sedang menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

Untuk saat ini belum pernah terjadi gangguan teknis.

- b. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaporkan kendala teknis kepada pihak bank?

Jawaban Narasumber:

Karena saya belum pernah mengalami gangguan teknis, mungkin menurut saya pihak bank cukup cepat dalam menangani kendala.

c. Menurut bapak/ibu, apa penyebab utama gangguan teknis pada layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

Kemungkinan disebabkan oleh jaringan sistem yang bermasalah.

d. Bagaimana dampak gangguan teknis tersebut terhadap kebutuhan transaksi bapak/ibu?

Jawaban Narasumber:

Karena belum pernah mengalami kendala jadi sampai saat ini belum berdampak bagi saya.

e. Apa harapan bapak/ibu kepada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk mengurangi kendala teknis pada layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Mungkin kedepannya lebih baik lagi sistem nya dan terus ditingkatkan.

4. **Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.**

a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dengan akses layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban Nasabah:

Cukup bagus dan cepat

b. Apakah bapak/ibu merasa layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan mudah digunakan?

Jawaban Narasumber:

Cukup mudah digunakan.

c. Seberapa sering bapak/ibu membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Sesekali saja.

d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari bank untuk mengatasi hambatan anda dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Mudah-mudahan untuk kedepannya tidak pernah terjadi kesalahan serta hambatan dan gangguan sistem yang terlalu sering.

e. Apakah bapak/ibu merasa nyaman beralih dari layanan manual ke layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Cukup nyaman.

Hasil Wawancara

Nama : Muhammad Sahdan

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 59 Tahun

Informan : Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman nya bagus.

- b. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Untuk saat in saya belum mengalami kendala

- c. Menurut bapak/ibu, apakah proses transaksi melalui layanan digital Bank Sumut efisien dan cepat?

Jawaban Narasumber:

Menurut saya cukup efisien dan termasuk cepat.

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari Bank Sumut untuk meningkatkan kecepatan dan efesiensi layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Yang saya harapkan semoga kedepannya dapat mempermudah segala urusan-urusan saya tanpa harus datang ke bank.

- e. Bagaimana layanan digital Bank Sumut membantu aktivitas keuangan bapak/ibu sehari-hari?

Jawaban Nasabah:

Cukup membantu saya dalam aktivitas keuangan. Karna terkadang saya tidak harus datang ke kantor.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan.

- a. Seberapa puas bapak/ibu dengan kemudahan penggunaan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

Cukup menyenangkan, tidak mengecewakan

- b. Bagaimana pendapat bapak/ibu secara keseluruhan mengenai layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Pendapat saya layanan digital yang disediakan cukup bagus dan mudah.

- c. Apakah bapak/ibu merasa aman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk melakukan transaksi?

Jawaban Narasumber:

Cukup aman untuk melakukan transaksi.

- d. Apa yang dapat ditingkatkan dari layanan digital Bank Sumut agar lebih memuaskan bagi bapak/ibu?

Jawaban Narasumber:

Mungkin menurut saya layanan digital bank sumut bisa lebih memuaskan jika aplikasi lebih responsif dan cepat di akses. Dari segi pelayanan dukungan pelanggan yang lebih cepat tanggap terhadap masalah teknis juga penting. Dan jika pelayanan manualnya agar bagian teller harus lebih ditingkatkan.

- e. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kecepatan respon bank saat ada masalah pada layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Responnya bagus, positif dan juga cepat.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Apakah bapak/ibu pernah mengalami gangguan teknis saat sedang menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

Sampai saat ini belum pernah

- b. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaporkan kendala teknis kepada pihak bank?

Jawaban Nasabah:

Dikarenakan saya belum pernah mengalami gangguan teknis jadi belum punya pengalaman untuk itu.

- c. Menurut bapak/ibu, apa penyebab utama gangguan teknis pada layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

Gangguan teknis yang sering terjadi mungkin dikarenakan jaringan yang bermasalah atau terjadi gangguan sistem.

- d. Bagaimana dampak gangguan teknis tersebut terhadap kebutuhan transaksi bapak/ibu?

Jawaban Narasumber:

Untuk sekarang belum berdampak karena saya belum pernah terjadi gangguan teknis saat bertransaksi.

- e. Apa harapan bapak/ibu kepada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk mengurangi kendala teknis pada layanan digital?

Jawaban Nasabah:

Mungkin mempersiapkan persiapan cadangan, jika untuk fasilitas yang ada mungkin bisa menyediakan genset saat sedang mati lampu agar tidak terjadi gangguan jika terjadi mati lampu dan proses transaksi tidak tertunda.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dengan akses layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Secara umum, pengalaman saya cukup bagus. Layanan digital yang disediakan dapat mempermudah transaksi.

- b. Apakah bapak/ibu merasa layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan mudah digunakan?

Jawaban Nasabah:

Mudah sekali untuk digunakan.

- c. Seberapa sering bapak/ibu membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Setiap bulan. Karena saya mengambil gaji pensiun saya ke bank ini.

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari bank untuk mengatasi hambatan bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Saya berharap bank dapat meningkatkan stabilitasnya agar layanan tetap berjalan dengan lancar.

e. Apakah bapak/ibu merasa nyaman beralih dari layanan manual ke layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Saya merasa cukup aman.

Hasil Wawancara

Nama : Enni Putri Ritonga

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 40 Tahun

Informan : Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

1. Kecepatan dan efisiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya sangat bagus dan pelayanannya cukup cepat.

- b. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Kendala yang pernah saya alami yaitu terkadang servernya rusak.

- c. Menurut bapak/ibu, apakah proses transaksi melalui layanan digital Bank Sumut efisien dan cepat?

Jawaban Narasumber:

Menurut saya cukup cepat dan efisien.

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari Bank Sumut untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Yang diharapkan hanya perlu ditingkatkan saja pelayanan digitalnya kedepannya.

- e. Bagaimana layanan digital Bank Sumut membantu aktivitas keuangan bapak/ibu sehari-hari?

Jawaban Narasumber:

Cukup membantu, karena dapat membantu saya dalam aktivitas keuangan sehari-hari saya tanpa harus datang ke bank langsung.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan.

- a. Seberapa puas bapak/ibu dengan kemudahan penggunaan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

Cukup puas, kira-kira 90 % puas

- b. Bagaimana pendapat bapak/ibu secara keseluruhan mengenai layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut?

Jawaban narasumber:

Layanan dari layanan digitalnya cukup bagus dan mudah digunakan.

- c. Apakah bapak/ibu merasa aman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk melakukan transaksi?

Jawaban Narasumber:

Insyallah sampai sekarang saya menggunakan layanan digitalnya untuk bertransaksi masih aman.

- d. Apa yang dapat ditingkatkan dari layanan digital Bank Sumut agar lebih memuaskan bagi bapak/ibu?

Jawaban Narasumber:

Ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih baik lagi kedepannya.

- e. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kecepatan respon bank saat ada masalah pada layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Tanggapan saya karena saya terkendala kerna server jadi saya hanya menunggu informasi saja dari pihak karyawan mengenai keluhan saya.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Apakah bapak/ibu pernah mengalami gangguan teknis saat sedang menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

Kalua untuk ATM saya pernah mengalami gangguan teknis, namun untuk mobile bankingnya saya belum pernah mengalami gangguan.

- b. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaporkan kendala teknis kepada pihak bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya, saya langsung datang ke bank dan melaporkan nya ke customer service dan langsung ditangani.

- c. Menurut bapak/ibu, apa penyebab utama gangguan teknis pada layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

Penyebab utama menurut saya yaitu server dan jaringan.

- d. Bagaimana dampak gangguan teknis tersebut terhadap kebutuhan transaksi bapak/ibu?

Jawaban Narasumber:

Kalua untuk sekarang karena saya belum pernah bermasalah jadi belum berdampak bagi saya.

- e. Apa harapan bapak/ibu kepada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk mengurangi kendala teknis pada layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Yang diharapkan adalah ditingkatkan lagi servernya agar tidak sering terjadi gangguan teknis dan agar lebih bagus lagi pelayanan kedepannya.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dengan akses layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya layanan digital yang disediakan cukup bagus dan aman.

- b. Apakah bapak/ibu merasa layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan mudah digunakan?

Jawaban Narasumber:

Saya merasa mudah untuk menggunakannya.

- c. Seberapa sering bapak/ibu membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Pernah bermasalah jadi saya harus datang ke bank untuk perbaikan namun untuk aktivitasnya cepat dan di respon dengan baik.

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari bank untuk mengatasi hambatan bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban narasumber:

Yang diharapkan adalah semoga tidak pernah terjadi masalah saat menggunakan layanan digital nya.

- e. Apakah bapak/ibu merasa nyaman beralih dari layanan manual ke layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Saya merasa lebih nyaman karena dapat membantu aktivitas saya.

Hasil Wawancara

Nama : Hariyani Nasution

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 46 Tahun

Informan : Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun

1. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank cukup bagus.

- b. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Pernah, namun saya langsung urus ke bank

- c. Menurut bapak/ibu, apakah proses transaksi melalui layanan digital Bank Sumut efisien dan cepat?

Jawaban Narasumber:

Cukup cepat dan efisien

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari Bank Sumut untuk meningkatkan kecepatan dan efesiensi layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Diharapkan Bank Sumut Syariah agar lebih luas lagi jangkauannya dan terus dapat meningkatkan layanan digitalnya.

- e. Bagaimana layanan digital Bank Sumut membantu aktivitas keuangan bapak/ibu sehari-hari?

Jawaban Narasumber:

Layanan digitalnya mudah digunakan tanpa kita harus datang ke bank langsung.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpun.

- a. Seberapa puas bapak/ibu dengan kemudahan penggunaan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

80% saya merasa puas dengan kemudahan dari layanan digital yang disediakan.

- b. Bagaimana pendapat bapak/ibu secara keseluruhan mengenai layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Pendapat saya sangat memuaskan dan cukup membantu saya.

- c. Apakah bapak/ibu merasa aman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk melakukan transaksi?

Jawaban Narasumber:

Saya merasa nyaman sebelum adanya masalah. Tetapi jika ada masalah saya juga bisa langsung menghubungi pihak bank.

- d. Apa yang dapat ditingkatkan dari layanan digital Bank Sumut agar lebih memuaskan bagi bapak/ibu?

Jawaban Narasumber:

Jangkauannya lebih luas lagi, layanan digitalnya dapat terus ditingkatkan dengan mempercepat performa aplikasinya, serta meningkatkan keamanan sistem.

- e. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kecepatan respon bank saat ada masalah pada layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Cukup baik responnya dan cukup cepat ditanganin ketika kita mengalami kendala pada layanan digital kita.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

- a. Apakah bapak/ibu pernah mengalami gangguan teknis saat sedang menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

Untuk saat ini saya belum pernah mengalami gangguan teknis.

- b. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaporkan kendala teknis kepada pihak bank?

Jawaban Narasumber:

Penanganan pada saat melapor termasuk cepat dan langsung.

c. Menurut bapak/ibu, apa penyebab utama gangguan teknis pada layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban Narasumber:

Mungkin penyebab dari gangguan teknis yaitu terdapat di jaringannya, dikarenakan terkadang banyak nasabah yang menggunakan layanan digital disaat yang bersamaan

d. Bagaimana dampak gangguan teknis tersebut terhadap kebutuhan transaksi bapak/ibu?

Jawaban Nasabah:

Tidak berdampak bagi saya karena penanganan nya cepat dan tepat.

e. Apa harapan bapak/ibu kepada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk mengurangi kendala teknis pada layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Hanya masalah jaringan dan server mungkin secara berkala dapat ditingkatkan dan diperkuat lagi kedepannya.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dengan akses layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya cukup mudah, disaat kita butuh langsung bisa kita lakukan tanpa harus datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi.

b. Apakah bapak/ibu merasa layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan mudah digunakan?

Jawaban Narasumber:

Termasuk mudah digunakan untuk layanan digitalnya.

c. Seberapa sering bapak/ibu membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Cukup sering, karena saya merasa bank harus lebih banyak menyediakan panduan dan edukasi mengenai layanan digital.

d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari bank untuk mengatasi hambatan anda dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Harapannya bank terus memberikan pelatihan dan panduan yang lebih mudah di akses.

e. Apakah bapak/ibu merasa nyaman beralih dari layanan manual ke layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Ada plus dan minusnya. Jika menggunakan layanan digital pasti memiliki gangguan dan jika di manual yaitu harus mengantri panjang itulah harus sesuai kebutuhan kalau tidak terdesak mungkin dapat menggunakan layanan manual agar lebih aman.

Hasil Wawancara

Nama : Fani Sari Lestari

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 32 Tahun

Informan : Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Kecepatan dan efisiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya lebih mempermudah, karena zaman sekarang yang dimana serba digital jadi lebih gampang dalam berintraksi.

- b. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Belum pernah, namun paling sering mengalami kendala pada masalah jaringan dan aplikasi mobile banking yang tidak bisa di akses terutama pada jam-jam sibuk.

- c. Menurut bapak/ibu, apakah proses transaksi melalui layanan digital Bank Sumut efisien dan cepat?

Jawaban narasumber:

Iya, efisien dan cepat.

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari Bank Sumut untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan digital?

Jawaban Narasumber:

Saya harap fitur-fitur dari layanan digital bank agar lebih ditambah adar mempermudah nasabah. Karena fitur-fitur dari layanan digital bank sumut Syariah ini masih kurang.

- e. Bagaimana layanan digital Bank Sumut membantu aktivitas keuangan bapak/ibu sehari-hari?

Jawaban Narasumber:

Lebih mempermudah saya, dikarenakan untuk membayar uang kuliah tidak harus ngantri di bank.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan.

- a. Seberapa puas bapak/ibu dengan kemudahan penggunaan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

90 % saya puas.

- b. Bagaimana pendapat bapak/ibu secara keseluruhan mengenai layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut?

Jawaban Narasumber:

Secara keseluruhan saya merasa puas dengan layanan digital yang telah disediakan oleh bank.

- c. Apakah bapak/ibu merasa aman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk melakukan transaksi?

Jawaban Narasumber:

Menurut saya cukup aman dikarenakan sampai sekarang saya belum mengalami kendala

- d. Apa yang dapat ditingkatkan dari layanan digital Bank Sumut agar lebih memuaskan bagi bapak/ibu?

Jawaban Nasabah:

Yang harus ditingkatkan yaitu fitur-fitur yang ada dilayanan digital agar ditambah, dan semoga kedepannya agar bank sumut tidak memiliki biaya transaksi saat pengiriman.

- e. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kecepatan respos bank saat ada masalah pada layanan digital?

Jawaban Nasabah:

Respon bank kepada saya sangat cepat dan tepat.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Apakah bapak/ibu pernah mengalami gangguan teknis saat sedang menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Narasumber:

Belum pernah, namun masalah jaringan mungkin karena jaringan koneksi yang kurang stabil dari pengguna bukan dari layanan digitalnya.

b. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaporkan kendala teknis kepada pihak bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya tentang kendala teknis belum pernah. Namun jika terjadi kendala teknis harus langsung menghubungi pihak bank agar segera diberikan solusi dan penanganan.

c. Menurut bapak/ibu, apa penyebab utama gangguan teknis pada layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban narasumber:

Penyebab utamanya yaitu dijaringan, dan kemungkinan penambahan fitur yang tidak dapat di akses/dibuka.

d. Bagaimana dampak gangguan teknis tersebut terhadap kebutuhan transaksi bapak/ibu?

Jawaban narasumber:

Tidak terlalu berdampak bagi saya karena masih bisa diatasi.

e. Apa harapan bapak/ibu kepada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk mengurangi kendala teknis pada layanan digital?

Jawaban narasumber:

Harapannya adalah semangkin ditingkatkan lagi layanan digitalnya agar lebih mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dengan akses layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban narasumber:

Sangat memuaskan

b. Apakah bapak/ibu merasa layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan mudah digunakan?

Jawaban Narasumber:

Saya merasa layanan digital yang di sediakan mudah di gunakan.

c. Seberapa sering bapak/ibu membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan digital?

Jawaban narasumber:

Saya belum pernah membutuhkan bantuan pihak bank.

d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari bank untuk mengatasi hambatan bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban narasumber:

Harapannya peningkatan pelayanan aplikasi biar tidak selalu terjadi gangguan sistem.

e. Apakah bapak/ibu merasa nyaman beralih dari layanan manual ke layanan digital?

Jawaban narasumber:

Saya merasa nyaman. Karena tanpa perlu ke bank kita bisa melakukan transaksi.

Hasil Wawancara

Nama : Eril Daulay

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 24 Tahun

Informan : Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Kecepatan dan efesiensi layanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era digitalisasi.

- a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank?

Jawaban Narasumber:

Cukup memuaskan untuk saya

- b. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital Bank Sumut?

Jawaban narasumber:

Belum pernah.

- c. Menurut bapak/ibu, apakah proses trnsaksi melalui layanan digital Bank Sumut efisien dan cepat?

Jawaban narasumber:

Menurut saya cukup efisien dan cepat.

- d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari Bank Sumut untuk meningkatkan kecepatan dan efesiensi layanan digital?

Jawaban narasumber:

Sudah tidak adalagi karena sudah sangat cukup dan maksimal

- e. Bagaimana layanan digital Bank Sumut membantu aktivitas keuangan bapak/ibu sehari-hari?

Jawaban narasumber:

Sangat membantu karena mempermudah semua proses transaksi saya.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan.

- a. Seberapa puas bapak/ibu dengan kemudahan penggunaan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban Nasabah:

Sangat puas

- b. Bagaimana pendapat bapak/ibu secara keseluruhan mengenai layanan digital yang disediakan oleh Bank Sumut?

Jawaban nasabah:

Pendapat saya secara keseluruhan 90 % puas dengan layanan digital yang disediakan oleh bank.

- c. Apakah bapak/ibu merasa aman menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk melakukan transaksi?

Jawaban narasumber:

Saya merasa cukup aman.

- d. Apa yang dapat ditingkatkan dari layanan digital Bank Sumut agar lebih memuaskan bagi bapak/ibu?

Jawaban narasumber:

Saya rasa tidak adalagi karena layanan digital bank sumut sudah bagus dan sangat maksimal.

- e. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap kecepatan respos bank saat ada masalah pada layanan digital?

Jawaban narasumber:

Sangat baik dan welcome terhadap nasabah-nasabah nya.

3. Kendala teknis dalam sistem digital yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

- a. Apakah bapak/ibu pernah mengalami gangguan teknis saat sedang menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan?

Jawaban narasumber:

Sejauh ini saya belum mengalami kendala gangguan teknis yang berat saat menggunakan layanan digital bank sumut. Namun jika ada masalah kecil saya biasanya langsung ke bank dan respon mereka cepat terhadap kendala kita.

- b. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam melaporkan kendala teknis kepada pihak bank?

Jawaban Narasumber:

Pengalaman saya dalam melaporkan kendala teknis ke pihak bank sumut cukup baik, prosesnya cepat dan mudah. Dan mereka responsif dalam memberikan solusi atau informasi terkait masalah yang saya hadapi.

c. Menurut bapak/ibu, apa penyebab utama gangguan teknis pada layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

Jawaban narasumber:

Penyebab utamanya mungkin karena jaringan yang tidak stabil dan gangguan sistem.

d. Bagaimana dampak gangguan teknis tersebut terhadap kebutuhan transaksi bapak/ibu?

Jawaban narasumber:

Sangat menyulitkan karena dapat menunda pekerjaan kita dan kita tidak bisa melakukan apa-apa serta dapat menghambat aktivitas kita.

e. Apa harapan bapak/ibu kepada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk mengurangi kendala teknis pada layanan digital?

Jawaban narasumber:

Memperbaikinya dan mengundang IT-IT yang lebih mahir dalam mengatasi kendala teknis yang terjadi.

4. Kesiapan nasabah dalam menggunakan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

a. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dengan akses layanan digital yang disediakan oleh Bank?

Jawaban narasumber:

Pengalaman saya sangat baik.

b. Apakah bapak/ibu merasa layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan mudah digunakan?

Jawaban narasumber:

Sangat mudah untuk digunakan.

c. Seberapa sering bapak/ibu membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan digital?

Jawaban narasumber:

Untuk saat ini saya belum pernah membutuhkan bantuan pihak bank saat menggunakan layanan teknis.

d. Apa yang bapak/ibu harapkan dari bank untuk mengatasi hambatan bapak/ibu dalam menggunakan layanan digital?

Jawaban narasumber:

Saya berharap pihak bank agar cepat dalam merespon keluhan nasabah dan juga sigap dalam menangani masalah.

e. Apakah bapak/ibu merasa nyaman beralih dari layanan manual ke layanan digital?

Jawaban narasumber:

Menurut saya lebih nyaman, karena dapat mempermudah tanpa harus datang langsung ke bank.

DOKUMENTASI



Foto Wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani selaku Teller Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



Foto Wawancara dengan Ibu Nona Soraya Pasaribu selaku Teller Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.



Foto Wawancara dengan Ibu Miftahul Jannah Pohan Selaku Customer Service Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.



Foto Wawancara dengan Ibu Hariyani Nasution selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.



Foto Wawancara dengan Ibu Muniroh Lubis selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.



Foto Wawancara dengan Ibu Fani Sari Lestari selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.



Foto Wawancara dengan ibu Enni Putri Ritonga selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.



Foto Wawancara dengan bapak Eril Daulay selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.



Foto Wawancara dengan bapak Muhammad Sahdan selaku Nasabah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihl tang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2547/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/11/2024 12 November 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan Bank Sumut Cabag Syariah Padangsidempuan.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Suci Lestari
NIM : 2040100072
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan)**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

CABANG SYARIAH PADANG SIDIMPUAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4545100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor : 276/KCSy02-Ops/L/2024

Padangsidimpun, 20 November 2024

Lampiran : 1 (satu) set berkas

Kepada Yth :

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
di
Tempat

Hal : Izin Pelaksanaan Riset

Assalamualaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan surat Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun No: 2547/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/11/2024 tanggal 12 November 2024 perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun dapat menerima pelaksanaan riset bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun dengan data sebagai berikut :

Nama : Suci Lestari

NIM : 2040100072

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi (Studi Kasus Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun)

2. Selama pelaksanaan riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun dan wajib menjaga rahasia bank serta diharapkan agar mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun di lingkungannya.

3. Setelah selesai dalam penulisan skripsi, kepada mahasiswa tersebut diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun.

Demikian disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.