

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperolej Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**SALAMA NASUTION
NIM. 21 401 00156**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2025

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

SALAMA NASUTION

NIM. 21 401 00156

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

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

SALAMA NASUTION

21 401 00156

Pembimbing I



Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M
NIDN. 2006118105

Pembimbing II



Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n **SALAMA NASUTION**

Padangsidempuan, 11 Agustus 2025
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syahada Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dari memberikan saran-saran perbaikan superlunya terhadap skripsi an. **SALAMA NASUTION** yang berjudul "**Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan.

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

Demikianlah kami sampaikan, semoga dapat dimakhumi dan perhatiannya diucapkan terimakasih.

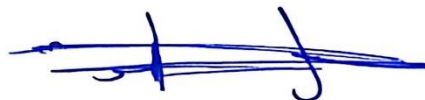
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M
NIDN.200611805

PEMBIMBING II



Damri Batubara, M.A
NIDN.2019108602

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Salama Nasution
NIM : 21 401 00156
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan 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 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 11 Agustus 2025
Saya yang menyatakan


SALAMA NASUTION
NIM. 2140100156

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 : SALAMA NASUTION
NIM : 21 401 00156
Program Studi : Perbankan Syariah
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 **“Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC 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: 11 Agustus 2025
Yang Menyatakan



Salama Nasution
Nim. 2140100156



**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, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**: Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi
Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**

**Nama
NIM**

**: Salama Nasution
: 21 401 00156**

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

Padangsidempuan, 10 November 2025
Dekan



Prof. Dr. Dawid Harahap, S. HL., M. Si.
NIP. 19780814 200901 1 015



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 : Salama Nasution
NIM : 21 401 00156
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Sekretaris

Arti Damisa, MEI
NIDN. 2020128902

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Arti Damisa, MEI
NIDN. 2020128902

Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M
NIDN. 2006118105

Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 11 September 2025
Pukul : 10.00 – 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 77 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,56
Predikat : Pujian

ABSTRAK

Nama : Salama Nasution
Nim : 2140100156
**Judul : Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan
Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Persaingan dalam dunia perbankan saat ini sangat ketat. Untuk meningkatkan minat para nasabah, perbankan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya dalam hal sistem digitalnya agar lebih mudah di akses nasabah dimanapun dan kapanpun sehingga nasabah bisa mencapai kepuasannya dalam penggunaan jasa Bank Syariah Indonesia. Masalah yang diangkat dalam skripsi ini ialah bagaimana penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia dalam implikasinya terhadap kepuasan nasabah yang ada di lingkungan sekitar serta aspek apa saja yang memberikan pengaruh kepuasan kepada nasabah dalam penggunaan jasa di Bank Syariah Indonesia dan dampak dari penerapan sistem digital kepada nasabah bank Syariah Indonesia itu sendiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Subjek yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Cara yang digunakan dalam menjamin keabsahan penelitian di peroleh melalui triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik atau metode. Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan sistem digital sangat penting dalam aktifitas sehari-hari didalam dunia perbankan, dengan adanya sistem digital pada bank sangat membantu nasabah agar lebih mudah untuk melakukan transaksi. Penerapan sistem digital pada bank syariah Indonesia dianggap mampu meningkatkan transaksi nasabah dibank syariah Indonesia. Meskipun masih ada beberapa nasabah yang merasa khawatir terhadap penggunaan digital perbankan. Penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia pada nasabah, relatif sudah secara maksimal diberikan

Kata Kunci : Sistem Digital, Teknologi, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

Name : Salama Nasution
Reg. Number : 2140100156
Title : *Analysis of the Implementation of Digitalization Systems in the Technological Change Era at Bank Syariah Indonesia Padangsidempuan Branch*

The competition in the banking industry is currently very tight. To attract more customers, banks must improve the quality of their services. One key aspect is the digital system, which must be made more accessible so that customers can access banking services anytime and anywhere, leading to greater customer satisfaction in using the services of Bank Syariah Indonesia. This thesis examines how the implementation of Bank Syariah Indonesia's digital system affects customer satisfaction, what aspects influence this satisfaction, and the impact of digital system implementation on customers of Bank Syariah Indonesia. The research method used is descriptive qualitative. The subjects of this research are customers of Bank Syariah Indonesia at the Padangsidempuan Branch Office. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data processing techniques involve data reduction, data presentation, and drawing conclusions. To ensure research validity, triangulation is used, including source triangulation and methodological triangulation. Based on the research and analysis conducted, it can be concluded that the implementation of a digital system is essential for daily banking activities. The presence of a digital system greatly helps customers perform transactions more easily. The implementation of the digital system at Bank Syariah Indonesia is considered effective in increasing customer transactions. Although some customers still have concerns about using digital banking, the implementation of the digital system at Bank Syariah Indonesia has been relatively optimal.

Keywords: *Digital System, Technology, Bank Syariah Indonesia*

ملخص البحث

الاسم : سلامة ناصوتيون
رقم التسجيل : ٢١٤٠١٠٠١٥٦
عنوان البحث : تحليل تطبيق نظام الرقمنة في عصر التغير التكنولوجي في بنك الإسلام الإندونيسي فرع بادانجسيديمبوان

المنافسة في عالم البنوك حاليًا شديدة للغاية. لزيادة اهتمام العملاء، يجب على البنوك تحسين جودة خدماتها. أحد الجوانب التي يجب تحسينها هو نظامها الرقمي بحيث يسهل على العملاء الوصول إليه في أي مكان وزمان، مما يتيح لهم تحقيق رضاهم عن استخدام خدمات بنك الإسلام الإندونيسي. الموضوع الذي تم تناوله في هذه الأطروحة هو كيفية تطبيق النظام الرقمي لبنك الإسلام في إندونيسيا وتأثيره على رضا العملاء في البيئة المحيطة، بالإضافة إلى الجوانب التي تؤثر على رضا العملاء عند استخدام خدمات بنك الإسلام في إندونيسيا، وتأثير تطبيق النظام الرقمي على عملاء بنك الإسلام في إندونيسيا أنفسهم. الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة النوعية الوصفية. الموضوع المستخدم هو عملاء بنك الإسلام في إندونيسيا أنفسهم. الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة والمقابلة والتوثيق. تقنيات معالجة البيانات في هذا البحث هي اختزال البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. الطريقة المستخدمة في ضمان صحة البحث تم الحصول عليها من خلال التثليث، أي تثليث المصادر وتثليث التقنيات أو الأساليب. من خلال نتائج البحث والتحليل الذي أجراه الباحث، يمكن استنتاج أن تطبيق النظام الرقمي مهم جدًا في الأنشطة اليومية في عالم البنوك، حيث يساعد وجود النظام الرقمي في البنوك العملاء على إجراء المعاملات بسهولة أكبر. تطبيق النظام الرقمي في البنوك الإسلامية في إندونيسيا يعتبر قادراً على زيادة معاملات العملاء في البنوك الإسلامية في إندونيسيا. على الرغم من أن هناك بعض العملاء الذين لا يزالون قلقين بشأن استخدام الخدمات المصرفية الرقمية. تطبيق النظام الرقمي للبنوك الإسلامية في إندونيسيا على العملاء، تم تقديمه بشكل كامل نسبياً.

الكلمات المفتاحية: النظام الرقمي، التكنولوجيا، بنك إسلامي إندونيسي



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan seluruh alam yang tiada sekutu bagi-Nya dan segala kemuliaan, keagungan dan kesempurnaan hanyalah milik-Nya. Berkat kehendak Allah Ta'ala jugalah, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang kemudian disusun dalam bentuk skripsi. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun umatnya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran menuju jalan yang diridhoi Allah SWT, yakni menuju Islam kaffahrahmatanlil'alam.

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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 segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan

1. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syahada Padangsidempuan, serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, v Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Dr. Sarmiana Batubara, M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, dan Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd., selaku Stap Prodi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M selaku pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk

yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan

5. Bapak Damri Batubara, M.A selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan yang sangat amat baik, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT juga membalas kebaikan vi yang telah Bapak berikan.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
8. Teristimewah ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada ayah tercinta Rifai Nasution dan Ibunda Hotmidar Hasibuan yang selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini, Yang senantiasa selalu mendoakan agar penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

9. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada saudara saudari peneliti, Abang Asrul Hasan Nasution, S.P , adik Dinda Mutia Nasution, Adik Yusra Hamni Nasution yang kian memberikan motivasi dan semangat agar peneliti tetap dapat melanjutkan pendidikan dan menyelesaikan penelitian ini. serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik peneliti selama berkuliah baik dari awal perkuliahan hingga akhir dalam menyusun penelitian ini, yang selalu memberikan masukan dan ilmu tambahan sehingga peneliti bisa sampai di titik ini, terutama kepada sahabat-sahabat saya Nanda Eliza Nasution dan Khoirunnisa Hasibuan
11. Terima kasih yang kian besarnya peneliti ucapkan kepada teman-teman seperjuangan di kampus khususnya perbankan syariah 3 angkatan 21 serta peneliti panjatkan doa mudah-mudahan teman-teman sekalian memperoleh kesuksesan masa sekarang dan masa depan serta selalu dipermudah segala urusan dan senantiasa diberikan kesehatan dan keberkahan umur oleh Allah SWT.
12. Terima kasih juga yang sebanyak-banyaknya kepada setiap pihak yang senantiasa memberikan do'a, bantuan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini yang dalam hal ini tidak bisa peneliti cantumkan namanya satu per satu. Peneliti do'akan mudah-mudahan saudara/i sekalian senantiasa diberikan kesehatan oleh Allah

SWT, diberikan umur yang berkah, dipermudah segala urusan, dan terutama diberikan petunjuk dalam menggapai impian dan memperoleh kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Padangsidempuan, 2025
Peneliti

SALAMA NASUTION
NIM. 2140100156

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Pedoman 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 translitasinya 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	sa	ṣ	ts(dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	ẓ	et (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	ṣad	ṣ	(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	‘ain	. ‘.	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 sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Lantin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وَّ	Fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...آ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...إ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...ؤ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbuta

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

1. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat suku 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 (Tsaydid)

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: ٲ. 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*

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*

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

F. Hamzah

Dinyatakan di depan 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 bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

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

Penggunaan huruf awal kapital 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 takterpisahkan dengan ilmu

tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
LEMBAR ACARA MUNAQOSYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN.....	ix
DAFTAR ISI	xv

BAB 1 PENDAHULUAN	
A. LatarBelakangMasalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori	12
1. Sistem Digitalisasi padaPerbankan	12
a. Pengertian Digitalisasi	12
b. Digitalisasi Perbankan Syariah	12
c. Layanan Digitalisasi Syariah	14
2. Pemahaman Era Teknologi.....	24
a. Pengertian Teknologi	24
b. Teknologi Informasi.....	25
c. Perkembangan Teknologi Perbankan.....	26
B. Penelitian Terdahulu	28

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	34
C. Subjek Penelitian.....	34
D. Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	38
G. Teknik Pengelolaan Dan Analisis Data.....	40
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 43
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan	43
B. Deskripsi Data Penelitian	51
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
D. Keterbatasan Hasil Penelitian.....	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi ini persaingan dalam dunia perbankan berfokus terkait pemberian fasilitas pelayanan dan jasa. Dampak pertumbuhan digitalisasi ini terlihat dari fenomena-fenomena didalam pasar dan transaksi perdagangan. Persaingan yang mengarah pada penggunaan teknologi untuk kemudahan nasabah. Semakin berkembang digitalisasi dapat meningkatkan minat nasabah menggunakan produk dan layanan di Bank. Seiring berkembangnya teknologi, metode transaksi mengalami perubahan. Masyarakat semakin terbiasa melakukan berbagai aktifitas transaksi keuangan secara digital. Sebagai contoh, aktifitas pembayaran, pengiriman uang, permodalan, asuransi, hingga manajemen bisnis dan saham. Aktifitas-aktifitas tersebut kini sudah bisa dilakukan melalui layar smartphone. Dengan hal tersebut, perkembangan teknologi informasi khususnya pada digital banking telah menarik perhatian yang cukup besar. Industri perbankan saat ini sangat terpengaruh oleh teknologi informasi.¹

Sejalan dengan pergeseran industri kearah digital, berbagai kegiatan teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan yang juga merambah kedunia finansial. Salah satu bidang yang menuju pergeseran era industri 4.0 terjadi di bidang perbankan. Industri perbankan

¹Umu Nusaibah; ("Digitalisasi Ekonomi Syariah Di Kalangan Generasi Z Untuk Peningkatan Literasi Keuangan Syariah (Studi Kasus Mbanking BSI)"), *dalam Journal of Sharia Economics (MJSE)*, Vol. 3, No. 1, April 2023, hlm. 12-13

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.²

Penggunaan teknologi digital di zaman yang serba canggih dan maju ini dapat dikatakan tidak dapat dihindari lagi, segala kemudahan dari berbagai aspek diberikan agar penggunanya dapat beraktivitas dengan lebih efektif dan efisien. Dapat dilihat dan dirasakan bahwa teknologi digital telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap manusia, hal ini dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari manusia yang tidak dapat terpisahkan dari teknologi, mulai dari bangun tidur hingga hendak kembali beristirahat manusia tidak dapat lepas dari penggunaan teknologi digital, baik itu televisi, smartphone, smart tablet, smart watch, dll.

Perkembangan teknologi digital yang kian pesat ini telah melahirkan aplikasi yang menawarkan layanan perbankan dengan basis internet. Pada era seperti sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat memprioritaskan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan.³ Mobile Banking mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah,

² Annisa Indah Mutiasari, 'Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital', Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 2 (2020), hlm. 32–41.

³ Taufiq Chaidir, Ihsan Ro'is, and Akhmad Jufri, 'Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)', *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3.1 (2021), hlm.62.

memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi.

Sistem digital itu sendiri mempunyai beberapa fitur yang disediakan antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening Bank, untuk membayar tagihan telephone rumah, listrik, angsuran kredit, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-financial lainnya.⁴

Fenomena ini mengartikan bahwa dengan hadirnya fitur layanan perbankan jarak jauh menggunakan sistem digitalisasi. Kini bank-bank tidak hanya berlomba-lomba untuk memberikan layanan sistem digitaliasi yang terdepan dengan mempertimbangkan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan sistem digital.

Dari beberapa penelitian tentang fitur atau layanan mobile banking di Bank syariah Indonesia di KC Tangerang ternyata nasabah banyak yang terpuaskan dengan hadirnya teknologi digital mobile banking ini.⁵ Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah puas, senang dan merasa lega dalam menggunakan mobile banking

Meskipun sistem digitalisasi perbankan sudah banyak dikembangkan sehingga tidak perlu lagi untuk datang ke Bank karena nasabah telah bisa melakukan transaksi jarak jauh dan memberikan banyak

⁴Hanif Astika Kurniawati, Alfi Arif, and Wahyu Agus Winarno, 'Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi', E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, Vol. 4, No.1 (2017), hlm. 24.

⁵Sabik Khumaini, Fahrudin Fahrudin, and Samsuri Samsuri, 'Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang', *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, Vol. 3, No. 2 (2022), hlm. 143.

kemudahan, namun kenyataannya masih terdapat kendala dalam penggunaannya. Jika memang benar sistem digitalisasi tersebut memudahkan dan memuaskan nasabah mengapa masih banyak nasabah masih suka bertransaksi langsung dengan Teller yang harus rela meluangkan banyak waktu untuk mengantri berlama lama.⁶

Begitu juga dalam survey yang dilakukan peneliti di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan ternyata masih banyak juga yang antri di teller untuk melakukan transaksi pengiriman uang, penarikan uang, dll sehingga masih banyak nasabah yang rela untuk mengantri dan menunggu lama. Sedangkan di Bank Syariah Indonesia telah memperbanyak alat digitalisasi transaksi untuk melayani nasabah di Padangsidimpuan. Seperti mesin setor uang yang bisa digunakan tanpa harus mengantri lama di teller dan juga terdapat lima ATM BSI di kota Padangsidimpuan yang berdekatan dan BRI link BSI yang bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.

Dari hasil wawancara saya bersama Anni Kholila alasan mengapa ibu Anni Kholila lebih memilih antri di teller daripada menggunakan layanan perbankan digital

“Karena saya merasa lebih aman jika melakukan transaksi secara langsung di teller dan juga jika saya merasa kesusahan atau mengalami masalah saat bertransaksi saya dapat bertanya langsung ke tellernya. Dan memang saya sudah pernah mencoba

⁶Niken Lestari, ‘Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombong Kebumen’, *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, Vol. 1, No. 2, (2022), hlm. 224.

menggunakan layanan perbankan digital tersebut tetapi saya merasa kurang pandai memakai layanan perbankan digital ini.”⁷

Hal serupa juga dijelaskan oleh ibu samsiah yang mengatakan bahwa

“Ibu merasa antri diteller lebih aman dan ibu juga kurang pandai menggunakan hp ini apalagi yang namanya mobile banking dan ibu juga kurang percaya karna banyak kali kasus penipuan.”⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu sailam sebagai nasabah BSI KC Padangsidimpuan

“ alasan ibu lebih memilih antri di teller karena jaringan di kampung ibu tidak bagus.”⁹

Adapun penelitian yang dilakukan saudari Niken Larassati , Ahmad Fauzi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri” mengemukakan bahwa kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri menurut perspektif manajemen pemasaran, telah dilakukan dengan tepat dan dapat menarik minat nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking.¹⁰

Adapun penelitian yang dilakukan saudari Ria Tifanny Tambunan, M. Irwan Padli Nasution yang berjudul “Tantangan dan Strategi Perbankan

⁷ Anni Kholila, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara pada 16 Januari 2025. Pukul 14.35 WIB

⁸ Samsiah, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara pada 29 April 2025. Pukul 15.45 WIB

⁹ Sailam, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara pada 29 April 2025 pukul 15.50 WIB

¹⁰ Niken Larassati and Ahmad Fauzi, „Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri“, Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, Vol. 4, No. 2, (2022), hlm. 202–17

Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0” mengemukakan bahwa era digital ini menghadirkan harapan baru maupun ancaman besar bagi industri perbankan yang berpindah ke perbankan digital untuk melindungi nasabah yang sudah ada dan menarik nasabah baru milenial. Penerapan teknologi di bank disebut digital banking, yaitu layanan perbankan yang melaksanakan teknologi digital untuk memberi keperluan nasabah dan melahirkan ekonomi digital yang diinginkan.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padang Sidempuan**”.

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 “ Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah KC Padang Sidempuan”.

¹¹ Ria Tiffany Tambunan and M. Irwan Padli Nasution, „Tantangan Dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0“, Sci-Tech Journal, Vol. 2, No. 2, (2022), hlm. 148–56.

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. Analisis

Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Analisis juga dapat diartikan sebagai analisis suatu kegiatan untuk menguraikan suatu pokok menjadi beberapa bagian dan melihat hubungannya agar dapat diperoleh pemahaman yang tepat terhadap obyek yang sedang diteliti.¹²

2. Penerapan

Penerapan adalah hal, cara atau hasil. penerapan adalah mempraktekkan, Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.¹³

3. Sistem Digitalisasi

Bagi perbankan digitalisasi bukanlah sebuah pilihan melainkan menjadi sebuah kebutuhan dan kewajiban, dikarenakan nasabah saat ini

¹²I Gede Novian Suteja, 'Analisis Kinerja Keuangan Dengan Metode Altman Z-Score Pada Ace Hardware Indonesia Tbk', *Jurnal Moneter*, 5.1 (2021), hlm.12–18.

¹³ Maria Kristina, 'Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (Pim) Vi Piano Di Jurusan Pendidikan Seni Musik', *Makalah Workshop UNY*, 2012, hlm. 6–25.

(di zaman yang kian berkembang) mengharapkan adanya kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kenyamanan, dan layanan 24 jam. Untuk itu beberapa bank di Indonesia mengkampanyekan bahkan ada yang menginvestasikan untuk melakukan transformasi menjadi layanan digital. Digitalisasi telah menyebabkan revolusi ke seluruh sendi kehidupan. Banyak kebutuhan yang dapat terlayani dalam genggaman tangan sehingga memudahkan kebutuhan dan aktivitas masyarakat.¹⁴

4. Era Perubahan Teknologi

Era Perubahan Teknologi adalah satu era atau zaman yang di dalamnya sudah memiliki kondisi perkembangan begitu maju hingga semua kegiatan penting bisa dilakukan secara digital. Era digital adalah suatu kondisi kehidupan atau zaman dimana semua kegiatan yang mendukung kehidupan sudah dipermudah dengan adanya teknologi. Era digital hadir untuk menggantikan beberapa teknologi terdahulu agar menjadi lebih praktis dan modern. Dengan kata lain Era digital adalah masa ketika informasi mudah dan cepat diperoleh serta disebarluaskan menggunakan teknologi digital.¹⁵

Kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat dan canggih, dalam sekejap bisa merubah perilaku seseorang yang mengakibatkan kebutuhan para nasabah juga terus mengalami peningkatan. Hal ini yang dapat mendorong perbankan syariah untuk terus dapat memenuhi

¹⁴ ‘Digitalisasi Perbankan Perspektif Fiqih U Lil A Lb Ab , Fatmah Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam , Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri , Indonesia’, 2023, hlm. 181–90.

¹⁵Hany Bengu, Selus P Kelin, and Ryan P Hadjon, ‘Penerapan Etika Bisnis Dalam Kegiatan Umkm Di Era Digital’, TIMOR CERDAS – Jurnal Teknologi Informasi, Manajemen Komputer Dan Rekayasa Sistem Cerdas, Voll. 2, No.1 (2024), hlm. 1–7.

kebutuhan nasabahnya dengan melakukan berbagai macam strategi. Sehingga pada saat ini strategi yang dilakukan oleh perbankan syariah yaitu dengan melakukan peningkatan terhadap layanannya agar para nasabah dapat memperoleh layanan perbankan secara mandiri (self-service) tanpa harus mendatangi kantor bank tersebut. Beberapa layanan perbankan syariah yang dapat dilakukan secara mandiri diantaranya adalah registrasi, transaksi (pembayaran, tunai, transfer,) dan berbagai jenis layanan lainnya.

Revolusi industri 4.0 membawa berbagai macam perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat saat ini. Salah satu perubahan yang dirasakan adalah perubahan pada era digital yang mempengaruhi beberapa aspek diantaranya adalah industri perbankan syariah. Di era digital, industri perbankan syariah semakin mengembangkan inovasi teknologi perbankan digital. Hal ini dilakukan salah satunya dengan tujuan untuk menarik minat para calon nasabah baru, khususnya bagi kalangan modern atau kaum milenial yang hampir seluruh kegiatannya dilakukan dengan melalui teknologi digital.¹⁶

5. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang membuka layanan produk perbankan dan keuangan, investasi dalam berbagai sektor sesuai dengan kaidah syariah dan bertujuan merealisasikan pertumbuhan sosial dan ekonomi umat Islam. Bank Syariah adalah bank

¹⁶Muzayyana Tartila, 'Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 3 (2022), hlm. 3310.

yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).¹⁷

D. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah pada penelitian ini yaitu: Bagaimana analisis penerepan sistem digitalisasi era perubahan teknologi pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, dapat diharapkan memberikan manfaat untuk :

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat bagi pembaca serta menjadi sumber rujukan untuk penelitian setelahnya. Serta dapat menambah dan juga dapat mengembangkan ilmu bagi akademik.

2. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi beberapa informasi perusahaan lembaga keuangan agar dapat memaksimalkan kinerja

¹⁷Mohamad Ainun Najib, 'Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah', *Jurnal Jurisprudence*, Vol. 7, No. 1, (2017), hlm. 15–28.

10 sistem digitalnya serta mendapatkan beberapa masukan terkait sistem digital pada bank.

3. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam bidang penelitian dan merupakan wujud dari aplikasi ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sistem Digitalisasi pada Perbankan

a. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi adalah peningkatan ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dimana berpotensi untuk menstruktur, membentuk, dan memengaruhi dunia kontemporer. Digitalisasi juga didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk menginovasi model bisnis dan memberikan aliran pendapatan baru dan peluang yang menghasilkan nilai dalam ekosistem industri. Dengan demikian, fokusnya terletak pada pemahaman aplikasi dan pemanfaatan digitalisasi.¹⁸ Era digitalisasi adalah zaman dimana segala sesuatu serba digital. Semua hal dapat dilakukan dengan bantuan teknologi canggih serta akses internet yang dapat digunakan dimanapun dan kapan pun.

b. Digitalisasi Perbankan Syariah

Digitalisasi ialah sebuah layanan keuangan formal (pebankan) yang berfokus pada bagaimana sebuah layanan

¹⁸Egi Radiansyah, 'Peran Digitalisasi Terhadap Kewirausahaan Digital Tinjauan Literatur Dan Arah Penelitian Masa Depan', *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI Unsrat)*, Vol. 9, No. 23, (2022), hlm. 828–37.

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 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 menganal batas waktu operasional dan antrian yang panjang.¹⁹

Digitalisasi adalah sebuah penggunaan teknologi digital untuk model bisnis baru yang dapat memberikan peluang yang menghasilkan nilai. Dalam perusahaan, digitalisasi memberikan peluang untuk meningkatkan bisnis mereka. Hal ini merupakan bisnis digital dan integritas teknologi digital ke dalam kehidupan sehari-hari. Jika dilihat dalam sektor perbankan, digitalisasi sebagai pengembangan metode kerja dalam lingkup kerja. Dengan adanya digitalisasi, pelanggan atau nasabah dapat lebih mandiri dalam melakukan suatu transaksi.²⁰

Perbankan digital atau digital banking secara prinsip sama dengan *e-banking*, namun karakteristik digital banking lebih luas dibandingkan dengan *e-banking*, pada digital banking nasabah

¹⁹ Maharani, *Ekonomi Digital: Peluang Dan Tantangan Masa Depan Terhadap Ekonomi Syariah Di Indonesia* (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 76

²⁰ Muhammad Ismail Sha Maulana and others, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi', *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy*, Vol. 2, No. 1 (2022), hlm. 85–110.

dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *e-banking* di satu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui satu jenis *e-banking* pada perangkat milik bank atau nasabah. Sedangkan *e-banking* lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, phone banking, sms banking, electronic fund transfer, internet banking dan mobile banking secara multi-chanel. Sejauh ini belum terdapat definisi baku mengenai digital banking, karena konsep digital banking yang relatif baru. Berbagai penafsiran tentang konsep digital banking dan berbagai variasi tentang cakupan aktivitas layanan digital banking.²¹

c. Layanan Digitalisasi Bank Syariah

Layanan digital adalah sistem kerja (*work system*) yang sepenuhnya otomotif dimana aktifitasnya dikendalikan perangkat lunak yang menghasilkan dan mengirimkan objek digital.²² Layanan perbankan digital (*Digital Banking*) adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan melalui pemanfaatan data nasabah hingga dapat melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanan.

²¹ Ary Muthia, Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan, Skripsi, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2021), hlm. 13-14.

²² Andi Asari and others, *Layanan Digital*, 2023.

Layanan digitalisasi perbankan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Dengan 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, maka memang adanya layanan dengan memanfaatkan teknologi yang sudah ada.²³

Munculnya berbagai inovasi pada sector layanan digital perbankan menghasilkan solusi keuangan berbasis internet yang memberi 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 dunia usaha termasuk pemerintah daerah akan semakin dipermudah dalam bertransaksi, semakin efisien dan dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja. Berguna mendukung laju inovasi teknologi dalam sistem pembayaran, Bank Indonesia merespon dengan kebijakan yang diharapkan dapat membantu pertumbuhan ekonomi.²⁴

Berikut beberapa jenis layanan perbankan digital telah digunakan oleh nasabah diantaranya *Automatic Teller Machine*

²³ Edy Purwo Saputro, dkk, Digitalisasi Perbankan Prospek, Tangangan Dan Kinerja Cet.1 (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022), hlm. 29

²⁴ Ary Muthia, Analisis Pemahaman Masyarakat Kec.Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan, hlm. 15.

(ATM), *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking* dan *Phone Banking*.²⁵

1) *Automatic Teller Machine (ATM)*

Automstic Teller Machine (ATM) dalam bahasa Indonesia yaitu *Ajungan Tunai Mandiri* atau dalam bahasa Inggris *Automated Teller Machine* adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan tanpa perlu dilayani oleh seorang teller. ATM juga bisa digunakan untuk penyimpanan uang, atau cek, transfer uang, atau bahkan membeli pulsa telepon seluler.²⁶

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *Automatic Teller Machine (ATM)* dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan *Automatic Teller Machine (ATM)* biasanya

²⁵Riyan Pradesyah Sahyu Siregar, 'Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe', *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam Vol. 4, No. 2 (2023)*, hlm. 114–28.

²⁶ Deny Wiria Nugraha, Amriana, and Rieska Setiawati, 'Implementasi Algoritma Ant Colony Optimization (ACO) Pada Pencarian Jalur Terpendek Automatic Teller Machine (ATM) Di Kota Palu', *Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan*, Vol. 4, No. 2 (2020), hlm. 191–202.

diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).²⁷

ATM merupakan perangkat yang digunakan bank untuk menyajikan layanan transaksi di tempat umum tanpa kasir. Pada awalnya ATM dibuat untuk memudahkan pengambilan uang. Tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan, penggunaan ATM meluas. Saat ini, nasabah dapat mentransfer uang, pembayaran, pengecekan saldo, dan transaksi lainnya. ATM merupakan suatu bentuk jaringan komputer yang tersebar memiliki beberapa macam untuk menarik uang tunai, ATM untuk menyetorkan uang, ATM setor tarik dan juga ATM untuk nontunai.²⁸

(1). Jenis Jenis Mesin *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah nonbank, namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo. Berikut jenis-jenis mesin ATM:

²⁷ Herlina, 'Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (Atm), Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pada Masa Pandemi Covid -19 (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang Dan Universitas Muhammadiyah L', Skripsi, Vol. 2, No.1 (2022), hlm. 32–35.

²⁸Hariyanto. 2020. "Mengenal Perbedaan ATM setor tunai dan non tunai". <https://ajaib.co.id/mengenal-perbedaan-atm-setor-tunai-tarik-tunai-dan-nontunai/>. Ajaib.Diakses 12 juli 2022.

(a). ATM Tarik Tunai

ATM jenis sudah umum digunakan dan sebagian besar disediakan oleh bank di lokasi tertentu. Seperti namanya, ATM dirancang khusus untuk memproses transaksi tunai seperti tarik tunai.

(b). ATM Non-Tunai

ATM cashless adalah ATM yang tidak memperbolehkan transaksi tunai yang hanya dapat melakukan seluruh transaksi non-tunai seperti cek saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan yang tersedia di beberapa tempat cabang. ATM non-tunai secara fisik berbeda dengan ATM biasa, karena ATM non-tunai tidak memiliki mesin seperti ATM pada umumnya, hanya layar monitor dan keyboard di layar saja.

(c). ATM Setor Tunai (*CDM-Cash Deposit Machine*)

ATM dapat menerima setor tunai dan cek saldo, namun mesin setor tunai tidak dapat menerima tarik tunai, perubahan PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan. Secara fisik, ATM setor tunai hampir sama dengan ATM biasa hanya saja pada bagian depan terdapat lubang/laci untuk menyimpan uang tunai yang ingin disetor. Pada saat ingin melakukan setor tunai, nasabah harus menggunakan kartu ATM/debit dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan di ATM biasa.

Transaksi ini tidak memerlukan pembuatan yang baru, nomor PIN atau aktivitas apa pun, saldo akun diperbarui secara real time sehingga nasabah tidak perlu lagi mendatangi teller bank jika ingin menyetor uang. ATM setor tunai biasanya dapat menerima setoran dengan minimal pecahan Rp 50.000 dan Rp 100.000.²⁹

1) *Internet Banking*

Internet banking adalah produk layanan perbankan yang dapat melakukan berbagai transaksi perbankan lewat akses internet, internet banking mengacu pada layanan bank tertentu yang memungkinkan pelanggan untuk menerima informasi, berkomunikasi dengan diri mereka sendiri dan melakukan transaksi perbankan melalui internet, bukan sekedar bank yang menawarkan layanan internet bank.

Dari sudut pandang bank, dengan adanya internet banking diperkirakan dapat memberikan pengurangan biaya (efisiensi), dan menambah keunggulan kompetitif. Di antara banyak manfaatnya adalah kemudahan penggunaan dan efektivitas, nasabah dapat mengakses internet banking dari lokasi manapun, dan internet banking dapat digunakan untuk membayar tagihan.

²⁹ Asmaul Husna, Pengaruh layanan mobile banking dan automatic teller machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (studi pada pelaku UMKM dikawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh), Skripsi (Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2024), hlm. 32.

Fitur internet banking meliputi informasi umum seperti penyimpanan atau verifikasi rekening, rekening deposito, kartu kredit, informasi perubahan rekening, transfer kawat, transfer antar rekening dan antar bank, pembelian pulsa, Pembelian tiket, pembayaran telepon, internet, listrik, dan banyak lagi.³⁰

Dari penjabaran di atas, internet banking ialah suatu layanan jasa bank yang menggunakan jaringan internet agar nasabah mendapatkan pelayanan jasa yang diberikan bank agar nasabah mendapatkan data yang diinginkan serta melakukan beberapa transaksi pada bank tanpa harus mendatangi kantor cabang.

2) *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel. Layanan mobile banking dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking adalah layanan yang disediakan oleh

³⁰ Rahmad Syahputra and Suparno Suparno, 'Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Pada Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2016-2020)', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, Vol. 7, No. 3 (2022), hlm. 379–88.

perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone yang bekerja sama dengan operator seluler.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa mobile banking merupakan layanan perbankan yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan adanya mobile banking dalam melakukan transaksi nasabah tidak perlu pergi ke bank dan hanya menggunakan telepon selulernya yang sudah terhubung ke internet.³¹

Manfaat penggunaan layanan mobile banking dapat dilihat dari persepsi kemudahan dan kegunaan layanan yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan prestasi kerjanya, persepsi manfaat adalah kepercayaan seseorang atau nasabah pada bank dalam mewujudkan keputusan.

Jika seseorang sudah percaya dan membuat keputusan ini, seseorang akan menggunakannya atau memanfaatkannya. Kemudahan menggunakan layanan ini adalah persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan mobile banking yang diukur melalui indikator efisiensi waktu, kemampuan

³¹Muhammad Qoes Atieq and Eva Nurpiani, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1, (2022), hlm. 401–23.

melakukan transaksi, kemudahan operasional mobile banking, penggunaan yang fleksibel.³²

Beberapa fitur yang bisa dilakukan di mobile banking selain transfer antar rekening, pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya, dapat pula digunakan untuk pembelian voucher, dan informasi rekening. Pada aplikasi mobile banking juga dapat melakukan pembayaran zakat sehingga mempermudah nasabah dalam kegiatan sehari-harinya.

3) SMS Banking

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan SMS (Short Message Service). SMS Banking merupakan layanan yang disediakan bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan. Hampir semua bank telah menyediakan fasilitas M-Banking nya baik berupa SIM Toolkit (menu layanan data) maupun SMS Plain (sms manual) atau SMS Banking.³³

Layanan SMS Banking merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan isi ulang pulsa, transfer hingga bayar

³²Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, 'Fitur-Fitur Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah', *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 12, No. 2, (2021), hlm. 170.

³³Firdha Vianita Wallad, 'Strategi peningkatan pelayanan SMS banking pada PT. Bank Aceh Syraiah cabang Sabang', skripsi, (UINAr-raniry Banda Aceh,2021), hlm. 40

tagihan kartu kredit semudah anda mengirim sms kepada sahabat, keluarga, ataupun orang terdekat anda. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang dapat saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Para nasabah dapat melakukan transaksi dan layanan perbankan lainnya, kapan dan dimanapun mereka berada.³⁴

Adapun Manfaat SMS Banking yaitu hampir semua bank di Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan melalui SMS Banking dimana saja melalui perangkat mobile seperti handphone. Dengan adanya SMS Banking bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank telah menyediakan fasilitas SMS Banking.³⁵

4) *Phone Banking*

Phone banking adalah layanan yang disediakan oleh bank atau (lembaga keuangan lain), yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi keuangan melalui telepon yang tidak melibatkan uang tunai atau dokumen seperti cek, tanpa perlu mengunjungi bank cabang atau ATM. Beberapa lembaga keuangan

³⁴Annisa Fitria, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama, 'Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI', *Jurnal Informatika Kesatuan*, Vol. 1, No. 1, (2021), hlm. 43–52.

³⁵Danu Satria, Atika, "Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso", *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, Vol2, No. 2, April 2023, hlm.369-378.

menawarkan layanan secara 24 jam. Namun, beberapa bank memberlakukan batasan akun mana yang dapat diakses melalui phone banking dan biasanya membatasi jumlah yang dapat ditransaksikan.

Jenis-jenis transaksi keuangan yang dapat ditransaksikan oleh pelanggan melalui phone banking termasuk memperoleh saldo rekening dan daftar transaksi terbaru, pembayaran tagihan elektronik, dan transfer dana antara pelanggan atau ke rekening orang lain.³⁶

2. Pemahaman Era Teknologi

a. Pengertian Teknologi

Kata teknologi berasal dari kata —*technologia* || atau bisa juga berasal dari kata —*technol*. Makna dari kedua kata tersebut adalah keahlian dan pengetahuan. Sehingga pengertian dari teknologi pada umumnya adalah sebuah keahlian atau hal-hal yang juga berkaitan dengan pengetahuan. Arti kata teknologi ini hanya terbatas pada benda yang memiliki wujud saja seperti misalnya peralatan/mesin.

Teknologi merupakan sebuah perkembangan perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*) yang didasari ilmu

³⁶Oktavia Widiastuti, “Analisis Penerapan Teknologi M-Tamzis Bagi Anggota Pada KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Secang, Magelang”, Skripsi (UIN Walisongo Semarang, 2019}, hlm.16

pengetahuan dengan seiring perkembangan jaman dan didasari kebutuhan pengguna saat ini. Dengan berkembangnya teknologi yang dulu kita mengerjakan sesuatu masih dengan cara manual. Misalnya surat menyurat, membuat laporan keuangan, dan lainnya kita masih manual, saat sekarang ini sudah kita nikmati yang dinamakan teknologi surat menyurat bias melalui pesan singkat atau SMS (*Short Message Service*), membuat laporan keuangan sudah menggunakan komputer dan aplikasi.³⁷

b. Teknologi informasi

Teknologi informasi mengandung dua kata teknologi dan informasi, yang masing-masing artinya berbeda satu dengan yang lain. Saat ini teknologi informasi telah menjadi satu makna. Walaupun demikian arti teknologi adalah suatu alat yang mampu untuk mempermudah atau memperlancar suatu pekerjaan. Alat dalam suatu teknologi dapat berupa perangkat, baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Perangkat keras berupa mesin, alat, komputer dan lain sebagainya. Sedangkan perangkat lunak dapat berupa *software* maupun produser-produser atau aturan-aturan yang ada. Sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti

³⁷ Nur Elfi Husda and Yvonne Wangdra, *Pengantar Teknologi Informasi*, 2016.

bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.³⁸

c. Perkembangan Teknologi Perbankan

Ungkapan futurolog teknologi Nicholas Negroponte mengatakan bahwa dunia makin lama makin digital hal ini dilihat oleh pesatnya perkembangan transaksi bisnis dan kegiatan non bisnis yang makin beralih ke pemanfaatan *computer online* dipicu oleh perkembangan internet, makin meningkatnya kemampuan *hardware* dan *software* dengan kecepatan tinggi dan penyebaran computer, maka menyadarkan nasabah bank akan berbagai kemudahan yang didapatkan dengan ketersediaan layanan online banking.³⁹

Dalam konteks perbankan global, pertumbuhan dan perkembangan bank syariah telah menunjukkan tren yang signifikan. Hal ini tercermin dalam peningkatan jumlah bank syariah, penerimaan yang lebih baik dari masyarakat umum, serta upaya untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dalam sistem perbankan yang lebih luas. Dengan demikian, bank syariah telah menjadi komponen penting dalam landscape perbankan global, menawarkan alternatif yang berharga bagi individu dan perusahaan mencari solusi finansial yang sejalan dengan ajaran agama islam.

³⁸Azwar Aziz, "Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi Dalam Pengembangan Bisnis Pos" ,*Puslitbang Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika*, Volume 10, No.1, Maret 2012 ,hlm 37

³⁹Masykur Wiratmo, Berbagi Teori Mengenai Perkembangan Teknologi, UGM: *Jurnal Siasat Bisnis*, 2016, No.8, Vol.1, hlm 53-63

Kemajuan ekonomi nasional dapat ditingkatkan melalui pengembangan ekonomi kreatif di tengah perubahan besar yang dikenal sebagai Transformasi Industri 4.0. Transformasi Industri 4.0 mencakup evolusi signifikan di berbagai sektor modern, termasuk integrasi inovasi komputer dan web sebagai elemen kunci. Konsep ini mencakup proses otomatisasi yang didukung oleh inovasi data, yang dapat mengakibatkan pengurangan peran pekerja manusia.

Dengan teknologi, perbankan syariah dapat menyediakan layanan yang lebih responsif, nyaman, dan personalized bagi nasabah. Fitur-fitur digital seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *chatbot* dapat meningkatkan pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan bank. Selain itu, pemanfaatan data *analytics* memungkinkan bank untuk memahami kebutuhan nasabah secara lebih baik dan memberikan solusi yang lebih sesuai.

Kemajuan teknologi juga mendorong inovasi produk dan layanan baru di perbankan syariah. Misalnya, pengembangan *platform crowdfunding* syariah, integrasi pembayaran digital dengan zakat dan sedekah, serta layanan pembiayaan berbasis teknologi finansial (*fintech*). Inovasi-inovasi ini tidak hanya dapat meningkatkan daya

saing perbankan syariah, tetapi juga memperluas akses keuangan syariah bagi masyarakat.⁴⁰

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap hasil-hasil penelitian. Adapun penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini adalah :

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ferozi Ramdana Irsyad, Filja Azkiah Siregar, Jonatan Marbun, Hasyim Hasyim Journal of Economics and Business Management Vol. 3, No. 2, June 2024 ⁴¹	Menghadapi Era Baru Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Transformasi bertujuan untuk memperluas inklusi keuangan dengan memberikan akses yang lebih mudah dan fleksibel bagi masyarakat. Namun, terdapat beberapa tantangan utama dalam proses ini, termasuk evaluasi layanan digital, kesiapan infrastruktur, edukasi konsumen, dan perlindungan konsumen. Khususnya, perbankan syariah di Indonesia

⁴⁰Cinta Billytona and others, 'Pemanfaatan Teknologi Dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah', *Economic and Business Management International Journal*, Vol. 6, No. 2, (2024), hlm. 113–19.

⁴¹Ferozi Ramdana Irsyad and others, 'Menghadapi Era Baru : Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia', *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, Vol. 3, No .2, (2024), hlm. 29–46.

			menghadapi keterbatasan dalam kapasitas finansial dan sumber daya manusia (SDM)
2	Mardia Shintia Devi Gultom, Mustapa Khamal Rokan <i>Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship</i> Vol. 23, No.1, April 2022 ⁴²	Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank perlu menentukan strategi yang tepat agar dapat lebih mengoptimalkan digitalisasi pada transaksi di Perbankan Syariah. Berbagai hambatan dan tawaran strategi sebagai solusi telah disampaikan. Saat ini posisi perbankan sudah sangat diuntungkan dengan jumlah populasi masyarakat dan untuk bank syariah memiliki populasi muslim dari masyarakat.
	Niken Larassati , Ahmad Fauzi <i>Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah</i> Vol. 4, No. 2, September 2022 ⁴³	Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri	Strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri menurut perspektif manajemen pemasaran, telah dilakukan dengan tepat dan dapat menarik minat nasabah dalam

⁴²Mardia Shintia Devi Gultom and Mustapa Khamal Rokan, 'Problematika Perbankan Syariah: Solusi Dan Strategi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan Layanan Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan', *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, Vol. 3, No. 1, (2022), hlm. 14–20.

⁴³Niken Larassati and Ahmad Fauzi, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri', *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 2, (2022), hlm. 202–17.

			penggunaan aplikasi mobile banking. BSI Trade Center Kota Kediri menerapkan tiga komponen pemasaran dan 4P marketing mix. Strategi pemasaran yang paling dominan sebagai eksistensi yaitu promosi.
4	Muzdalipah, Mahmudi <i>Equilibrium</i> Vol. 12, No. 1, 2023 ⁴⁴	Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan BSI Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta	Berdasarkan hasil pembahasan di atas variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, keamanan, kemanfaatan, serta fitur produk syariah memiliki nilai koefisien regresi lebih besar dari pada 0,05. Hal ini berarti nilai tersebut memiliki arah positif, sehingga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5	Ria Tifanny Tambunan, M. Irwan Padli Nasution <i>Sci-Tech Journal</i> Vol. 2, No. 2, 2023 ⁴⁵	Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Era ekonomi digital ini menghadirkan harapan baru maupun ancaman besar bagi industri perbankan yang berpindah ke perbankan digital untuk melindungi nasabah yang sudah

⁴⁴Muzdalipah and Mahmudi, 'Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta', *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, Vol. 12, No. 1, (2023), hlm. 12.

⁴⁵Ria Tifanny Tambunan and M. Irwan Padli Nasution, 'Tantangan Dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0', *Sci-Tech Journal*, Vol. 2, No. 2, (2022), hlm. 148–56.

			ada dan menarik nasabah baru milenial. Penerapan teknologi di bank disebut digital banking, yaitu layanan perbankan yang melaksanakan teknologi digital untuk memberi keperluan nasabah dan melahirkan ekonomi digital yang diinginkan.
--	--	--	---

Dari beberapa penelitian di atas ada perbedaan dan persamaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu:

1. Perbedaan penelitian Ferozi Ramdana Irsyad, Filja Azkia Siregar, Jonatan Marbun, Hasyim Hasyim dengan penelitian ini adalah peneliti meneliti tentang analisi penerapan sistem digitalisasi era perubahan teknologi sedangkan penelitian Ferozi Ramdana Irsyad, Filja Azkia Siregar, Jonatan Marbun, Hasyim Hasyim melakukan penelitian tentang menghadapi era baru strategi perbankan dalam menghadapi perubahan pasar dan teknologi di Indonesia. Sedangkan persamaan penelitian Ferozi, Ramdana Irsyad, Filja Azkia Siregar, Jonatan Marbun, Hasyim Hasyim sama-sama meneliti era digitalisasi.
2. Perbedaan penelitian Mardia Shintia Devi Gultom, Mustapa Khamal Rokan dengan penelitian ini adalah penerapan sistem digitalisasi era perubahan teknologi sedangkan penelitian Mardia Shintia Devi Gultom, Mustapa Khamal Rokan meneliti solusi dan strategi digitalisasi dalam

meningkatkan kualitas produk dan layanan perbankan. Sedangkan persamaan penelitian ini sama-sama meneliti digitalisasi perbankan.

3. Perbedaan penelitian Niken Larassati, Ahmad Fauzi dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan analisis penerapan sistem digitalisasi era perubahan teknologi pada perbankan sedangkan peneliti Niken Larassati, Ahmad Fauzi meneliti strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan. Sedangkan persamaan penelitian ini sama-sama meneliti digitalisasi perbankan.
4. Perbedaan penelitian Musdalipah, Mahmudi dengan penelitian ini adalah penelitian ini melakukan penelitian kualitatif sedangkan penelitian Musdalipah, Mahmudi melakukan penelitian kuantitatif. Sedangkan persamaan penelitian ini sama-sama meneliti digitalisasi perbankan
5. Perbedaan penelitian Ria Tifanny Tambunan, M. Irwan Padli Nasution dengan penelitian ini adalah peneliti melakukan analisis penerapan sistem digitalisasi era perubahan teknologi pada Bank Syariah sedangkan penelitian Ria Tiffany Tambunan, M. Irwan Padli Nasution tantangan dan strategi dalam menghadapi perkembangan transformasi digitalisasi era 4.0. Sedangkan persamaan penelitian ini sama-sama meneliti era digitalisasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidimpuan, yang beralamat di Jl. Sudirman No. 130 A, Wek I, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Waktu penelitian dimulai pada bulan September sampai Juli 2025.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah dimana penulis bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah, yang akan penulis lakukan dengan mengambil data yang valid beserta alasan-alasan yang kuat.⁴⁶

Para peneliti yang menggunakan jenis penelitian kualitatif akan mencari dan menganalisis makna, pemahaman, dan pengertian tentang suatu fenomena, kejadian, maupun aktivitas sosial yang dilakukan manusia. Kualitas dari penelitian kualitatif dapat dinilai dari seberapa dalam peneliti menggali serta menganalisis informasi yang berasal dari subjek analisis atau penelitian.

⁴⁶ Muchamad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm.28

C. Subjek Penelitian

. Berdasarkan analisis data, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan salah satu jenis penelitian yang menganalogikan sebuah fenomena dengan memakai logika ilmiah. Para peneliti yang menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif akan tetapi mencari, menganalisis makna, pemahaman, dan pengertian tentang suatu fenomena, kejadian, maupun aktivitas sosial yang dilakukan manusia. Kualitas dari penelitian kualitatif dapat dinilai dari seberapa dalam peneliti menggali serta menganalisis informasi yang berasal dari subjek analisis atau penelitian.

Nasabah yang diwawancarai dalam penelitian ini merupakan nasabah yang sebelumnya telah menggunakan layanan digital perbankan, maupun dari sisi peran dan faktor pendorong dan penghambat terhadap menggunakan layanan digital perbankan tersebut. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital tersebut. Berikut ini adalah data informan yang telah diwawancarai oleh peneliti.

Tabel III. 1 Data Informan

No	Nama	Usia	Keterangan
1	Khairani	60	Nasabah
2	Sakina	27	Nasabah

3	Rifna Hayati	51	Nasabah
4	Intan	18	Nasabah
5	Paija Hanum	38	Nasabah
6	Purnama	38	Nasabah
7	Amlan Nasution	53	Nasabah
8	Haris	29	Nasabah

Berdasarkan tabel III.1 di atas, dapat dilihat bahwa informan yang diwawancarai memiliki latar belakang usia dan jenis kelamin yang berbeda beda. Seluruh informan telah memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan digital perbankan. Data informan ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam menganalisis persepsi mereka terhadap layanan digital perbankan syariah yang diterapkan di bank tersebut

D. Sumber Data

Sumber data dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan untuk tujuan penelitian. Sumber- sumber ini berfungsi sebagai dasar utama bagi peneliti untuk memahami fenomena yang diteliti, menjawab rumusan masalah, atau membuktikan hipotesis yang mungkin ada. Ada dua jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini : data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer (primary data) yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/ suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interviu, observasi.⁴⁷ Data yang diperoleh yaitu data dari nasabah yang lebih memilih mengantri di teller untuk melakukan penarikan uang, transfer uang dll daripada menggunakan teknologi digital.

Sumber data primer didapatkan secara langsung dari responden dengan melakukan wawancara secara langsung yang dilakukan dengan nasabah BSI KC Padangsidimpuan. Dalam penelitian ini, data utama diperoleh dari peneliti sendiri yang secara langsung mengumpulkan informasi yang didapat dari nasabah dan ditambah dengan bantuan informasi dari nasabah bank itu sendiri. Penelitian ini dilakukan secara intensif lewat wawancara dengan informan, serta penelaahan melalui literatur.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Data sekunder berupa dokumen atau identitas nasabah berupa ktp sebagai data

⁴⁷Muslich Situmorang Syafrizal Helmi and Lutfi, *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis, Edisi Ke 3*, 2014.

pelengkap dalam penelitian yang dilakukan. Data sekunder yang digunakan berupa data nasabah yang berkaitan dengan penelitian.⁴⁸

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengamatan secara kompleks dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap 5 objek penelitian diantaranya di KC Padangsidempuan, SPBU Sadabuan, Kampus Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan, Hotel Mega Permata dan Indomaret Sihitang. Penelitian dilakukan dengan cara menggabungkan beberapa data sebagai bahan awal untuk lebih menekankan sistem digital dan proses migrasinya rekening pada perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia di Padangsidempuan.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Jenis wawancara yang digunakan dalam

⁴⁸ Dedy Mulyana, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002).

penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur karena menggunakan daftar pernyataan yang telah disusun sebelumnya dan diikuti secara konsisten oleh pewawancara. Metode ini digunakan untuk memastikan bahwa semua responden menjawab pertanyaan yang sama sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 informan.

3. 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. Dokumentasi sebagai pengumpulan data dapat berupa tulisan, gambar-gambar dari peneliti untuk mengabadikan suatu peristiwa. Pada penelitian ini data dokumentasi yang peneliti gunakan adalah data primer dan sekunder, data primer yaitu dokumentasi bentuk gambar yang di abadikan ketika dalam proses wawancara

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Triangulasi bisa dikategorikan bagaikan metode pengecekan keabsahan informasi yang menggunakan suatu yang lain. Diluar informasi itu buat keperluan pengecekan ataupun bagaikan pembanding terhadap informasi itu. i dimaksud bagaikan metode pengumpulan informasi yang bertabiat mencampurkan dari bermacam metode

pengumpulan informasi serta sumber informasi yang sudah terdapat. Triangulasi informasi digunakan bagaikan proses menguatkan derajat keyakinan (daya dapat dipercaya/ validitas) serta konsistensi (reliabilitas) informasi, dan berguna pula bagaikan perlengkapan bantu analisis informasi di lapangan.⁴⁹ Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan data yang diperoleh perlu dilakukan pemeriksaan terhadap keabsahan data. Berikut beberapa teknik yang dilakukan untuk menjamin keabsahan data pada penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi adalah melakukan pengecekan data dari berbagai sumber untuk bisa membandingkan setiap sumber data yang diperoleh. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Lebih spesifik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber, yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai salah satunya dengan jalan/cara membandingkan hasil wawancara narasumber atau informan satu dengan narasumber/informan penelitian yang lain⁵⁰

⁴⁹Andarusni Alfansyur and Mariyani, 'Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial', *Historis*, Vol. 5, No. 2 (2020), hlm. 146–50.

⁵⁰ Rahim, abdul rahman "Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 113.

G. . Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Analisis dapat dimaknai sebagai proses menyikapi data, menyusun memilih dan mengelolanya kedalam satu susunan yang sistematis yang bermakna.⁵¹ Dari penelitian yang diperoleh peneliti, penelitian ini diambil dengan teknik analisa data deskriptif yaitu menggambarkan sifat atau keadaan yang dijadikan obyek dalam penelitian ini untuk menganalisis data mendapatkan gambaran lengkap dalam proses observasi dan wawancara pada nasabah.⁵²

Setelah peneliti berhasil memperoleh dan mengumpulkan semua data baik primer maupun sekunder, metode penelitian ini yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan metode menjelaskan. Dalam menganalisis data penelitian kualitatif deskriptif ada tiga tahapan , diantaranya yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti semakain lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera analisis melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang

⁵¹ M A Ibrahim, „Metodologi Penelitian Kualitatif“, Bandung: Alfabeta, 2015.

⁵² Saifuddin Azhar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)

pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting di cari tema dan polanya.

Selanjutnya mereduksi, proses memilih, penyederhanaan, membuat dari sesuatu yang tidak tampak menjadi tampak (abstrak) dan mengolah data kasar dari hal yang dicatat di lapangan. Secara terus menerus selama penelitian, bahkan sebelumnya sudah dilakukan, seperti konsep, kerangka, permasalahan studi, dan ketika menetapkan pengumpulan data, reduksi meliputi: 1) merangkum data, 2) memberi kode, 3) menelusuri judul, 4) menentukan gugus, dengan cara selektif, uraian singkat, dan mengkategorikan kedalam pola yang lebih jauh.⁵³

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (display) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (flow chart), dan lain sejenisnya. Penyajian data dalam bentukbentuk

⁵³Ahmad and Muslimah, 'Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif', *Proceedings*, Vol. 1, No. 1, (2021), hlm. 173–86.

tersebut akan memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.⁵⁴

3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan dan perbedaan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek dengan makna yang terkandung dengan konsep – konsep dasar dalam penelitian tersebut. Penarikan kesimpulan dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep – konsep dasar dalam penelitian tersebut lebih tepat dan objektif.⁵⁵

Metode penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data serta teknik pengecekan keabsahan data.

⁵⁴ Cahya Suryana, 'Pengolahan Dan Analisis Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik Dan Tenaga Kependidikan', Jakarta: Direktorat Tenaga Kependidikan, 2018, hlm. 46.

⁵⁵ Elma Sutriani and Rika Octaviani, 'Topik: Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data', *INA-Rxiv*, 2019, hlm. 1–22.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ke tiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan usaha untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan ummat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, Universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

2. Visi Bank Syariah Indonesia

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

3. Misi Bank Syariah Indonesia

- a. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia, Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset di tahun 2025
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4. Lokasi dan Wilayah Kerja PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

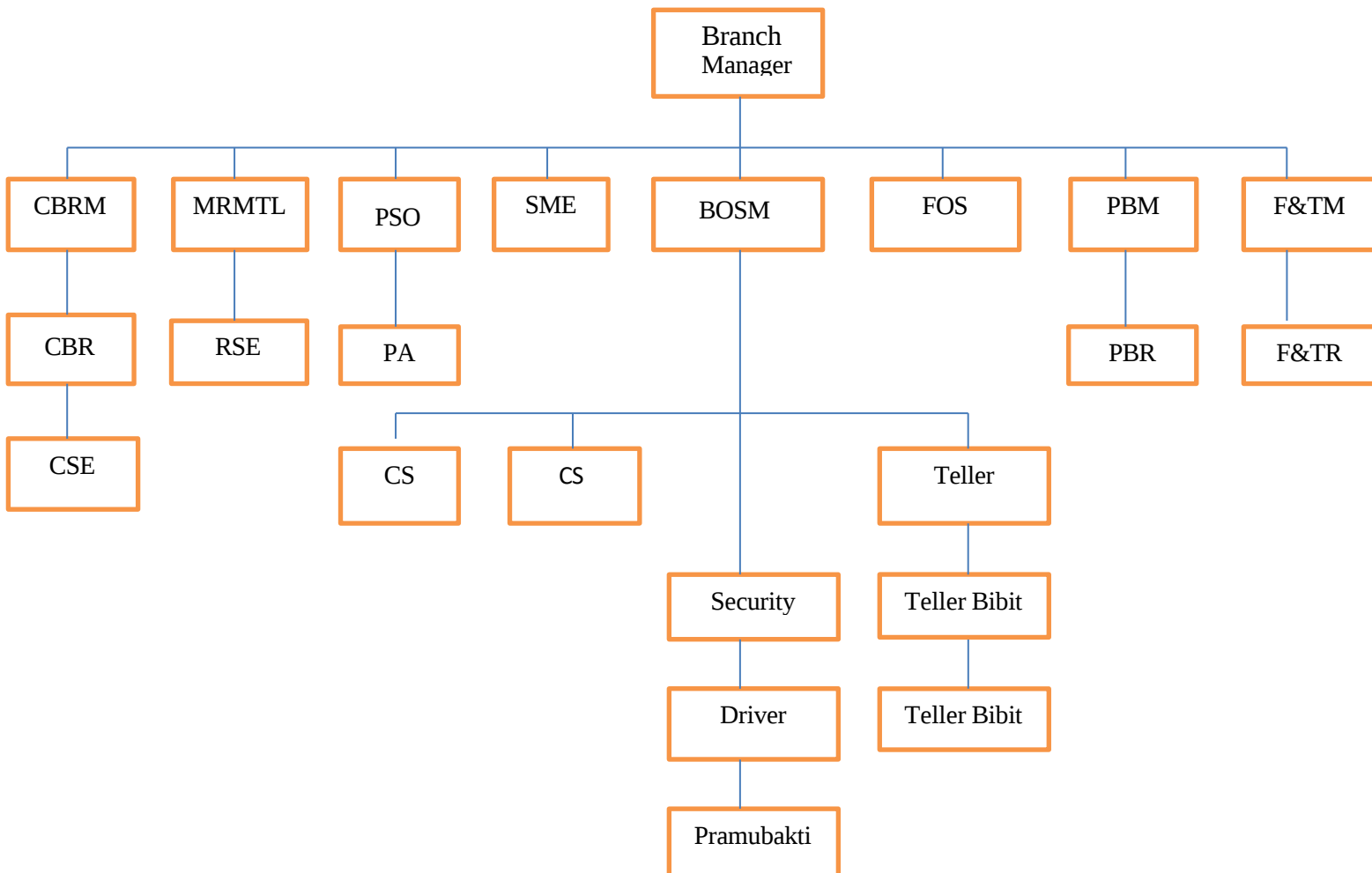
Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan berada di pusat kota yang beralamat di Jalan Sudirman No.49, Kota Padangsidimpuan, Sumatra Utara. Wilayah kerja Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan berada di lingkungan Kota Padangsidimpuan. Baik pada Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, Padangsidimpuan Utara, Padangsidimpuan Tenggara, dan juga mencakup wilayah Kabupaten Tapanuli Selatan dan Kabupaten Mandailing Natal. Ini dapat dilihat

dari data nasabah yang berasal dari kabupaten Tapanuli Selatan dan Kabupaten Mandailing Natal.

5. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KC

Padangsidimpuan

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan



Tabel IV. 1Keterangan Gambar

Nama	Jabatan
Romeo Kamajaya	<i>Branch Manager</i>
Muhammad Rifai	<i>Branch Operation & Service Manager</i>
Pangasian Batubara	<i>SME Relationship Manager</i>
Lisna Mora	<i>Pawning Sales Officer</i>
Adi Putra	<i>Micro Relationship Manager Team Leader</i>
Aswin Siregar	<i>Consumer Business Relationship Manager</i>
Virza A. Riri Oktavia	<i>Funding Outlet Supervisor</i>
Della Silvia	<i>Priority Banking Representative</i>
Devi Yulianti	<i>Funding & Transaction Representative</i>
Lenni Ekasari Batubara	<i>Consumer Business Representative</i>
Wahyuni Simbolon	<i>Consumer Sales Executive</i>
Andri Saputra	<i>Retail Sales Executive</i>
Ebda G As	<i>Retail Sales Executive</i>
Kiki Wulandari	<i>Pawning Appraisal</i>
Ermi Fauziah	<i>Customer Service</i>
Halimahtussahdiah	<i>Customer Service</i>
Nurkholila Harahap	<i>Teller</i>
Reza Ananda Putra	<i>Teller Bibit</i>
Tamara Sari	<i>Teller Bibit</i>

Boy Candra	<i>Security</i>
Rusli Adam	<i>Security</i>
Saddam P	<i>Security</i>
Parlagutan	<i>Security</i>
M Asad	<i>Driver</i>
Ibrahim Lubis	<i>Driver</i>
Dedi Harianto	<i>Driver</i>
Safran Isnani	Pramubakti
Aldino	Pramubakti

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

6. Produk dan layanan jasa PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan memiliki beberapa produk untuk memperoleh keuntungan serta keberkahan dari perbankan syariah melalui beberapa produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan kepada masyarakat. Adapun produk-produk tersebut antara lain:

a. Tabungan

1) Bank Syariah Indonesia Tabungan Valas

Tabungan Valas yaitu tabungan dalam mata uang *dollar* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setia saat atau sesuai dengan ketentuan bank. Tabungan ini dapat

menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* atau *mudharabah muthlaqah*.

2) Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umrah berlaku untuk semua usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah* dan *mudharabah*. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendat porsi).

3) Tabungan *Easy Mudharabah*

Tabungan *Easy Mudhrabah* adalah jenis tabungan dari bank syariah yang tidak pakai bunga tapi pakai sistem bagi hasil. Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam oprasional kas kantor bank atau melalui ATM.

4) Tabungan Pendidikan

Tabungan ini mennggunakan akad *mudharabah muthlaqah* yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem *autodebet* dan mendapat perlindungan asuransi.

5) Tabungan-Ku

Tabungan dengan akad *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna

menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Pembiayaan

1) BSI Griya SiMuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

2) BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas produk pembiayaan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ditujukan kepada individu untuk memenuhi kebutuhan konsumtif yang bersifat halal dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam. Pembiayaan ini biasanya digunakan untuk berbagai keperluan pribadi seperti pendidikan, pernikahan, renovasi rumah, perjalanan ibadah (umrah), dan kebutuhan lainnya, dengan menggunakan akad syariah.

3) BSI Griya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan sebagai berikut:

- a) Pembelian rumah baru, rumah second, ruko. rukan atau apartemen dan Pembelian kavling siap bangun
- b) Pembangunan atau renovasi rumah
- c) Ambil alih pembiayaan dari bank lain (take over) dan refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

c. Investasi

1) BSI Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

2) BSI Reksadana Syariah

Reksa dana syariah adalah wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah oleh Manajer Investasi, menurut ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariat islam.

d. Emas

1) BSI Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, diperuntukkan untuk perorangan.

2) BSI Cicil Emas

BSI Cicil Emas merupakan pembiayaan kepemilikan emas logam mulia dengan keunggulan dapat membeli emas Logam mulia dengan harga saat akad, dapat dicicil dan angsuran tetap.

B. Deskripsi Data Penelitian

Data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang disusun dalam bentuk deskripsi. Subjek penelitian merupakan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yang memilih antri di teller daripada menggunakan digitalisasi perbankan. Dalam kesempatan yang diberikan, terdapat delapan informan yang dijadikan sumber data penelitian ini. Terdapat tabel deskripsi data penelitian

Tabel IV. 2
deskripsi data penelitian

No	Nama	Usia	Keterangan
1	Khairani	60	Nasabah
2	Sakina	27	Nasabah
3	Rifna Hayati	51	Nasabah
4	Intan	18	Nasabah
5	Paija Hanum	38	Nasabah
6	Purnama	38	Nasabah
7	Amlan Nasution	53	Nasabah
8	Haris	29	Nasabah

Data di atas menjelaskan bahwa semua informan yang saya teliti terdapat delapan orang hasil dari teknik *snowball sampling* (teknik bola salju) yang mana teknik *snowball sampling* itu adalah salah satu pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif. Teknik *snowball sampling* yaitu teknik yang dilakukan semakin lama semakin besar sampai kita

ditahap kategori cukup atau puas dari jawaban informan yang berulang ulang.

Adapun hasil wawancara yang saya lakukan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan mengenai:

1. Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 8 informan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perbankan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap kemudahan dalam bertransaksi. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa kehadiran layanan digital, seperti mobile banking dan internet banking, sangat membantu mereka dalam melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Secara keseluruhan, seluruh informan sepakat bahwa digitalisasi perbankan memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, serta kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di perbankan, khususnya pada Bank Syariah Indonesia, telah memberikan dampak positif bagi para nasabahnya.

Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan, ditemukan bahwa meskipun digitalisasi perbankan telah memberikan banyak kemudahan. Ada 2 faktor-faktor yang memengaruhi nasabah antri di teller yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah segala sesuatu yang berasal dari dalam diri individu, baik berupa pengetahuan, pengalaman, sikap, maupun kemampuan yang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan atau bertindak. faktor internal ini merujuk pada kondisi atau alasan pribadi dari nasabah yang mempengaruhi mereka dalam memanfaatkan atau tidak memanfaatkan layanan digital perbankan. Beberapa informan mengungkapkan bahwa kurangnya pemahaman terhadap teknolog, informan juga lebih merasa nyaman antri di teller dan juga lebih merasa aman itu menjadi alasan utama informan.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti bersama ibu khairani sebagai nasabah BSI KC Padangsidimpuan mengatakan:

“Alasan saya memilih antri di teller karena saya kurang pandai menggunakan digital perbankan”.⁵⁶

Informan mengatakan merasa kesulitan untuk mengoperasikan aplikasi perbankan digital dan takut melakukan kesalahan dalam proses transaksi. Informan merasa lebih nyaman, aman, dan percaya jika melakukan transaksi secara langsung dengan petugas bank, karena bisa mendapatkan bantuan langsung serta bukti fisik transaksi.

⁵⁶ Khairani, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, pada 12 juni 2025. Pukul 10.20 WIB)

Faktor usia dan tingkat pendidikan juga turut memengaruhi Informan yang sudah berusia lanjut.

Hal serupa juga disampaikan oleh saudara Intan sebagai nasabah BSI KC Padangsidempuan mengatakan:

“Saya antri di teller karena saya masih mahasiswa baru ingin membayar UKT ke teller dikarenakan saya belum mengerti bagaimana sistem pembayarannya di suruh pihak kampus ke Bank langsung”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan, alasan memilih untuk antri di teller adalah karena statusnya sebagai mahasiswa baru yang belum memahami dengan baik sistem pembayaran melalui layanan digital. Informan menyampaikan bahwa ia merasa bingung dengan prosedur pembayaran secara online, khususnya dalam hal pembayaran SPP atau biaya pendidikan. Selain itu, pihak kampus juga mengarahkan mahasiswa baru untuk melakukan pembayaran langsung ke bank guna memastikan bahwa proses pembayaran berjalan dengan benar dan untuk menghindari kesalahan. Hal ini membuat informan merasa lebih aman dan yakin jika membayar langsung di teller, karena dapat langsung berkomunikasi dengan petugas bank untuk memastikan transaksi yang dilakukan sesuai. Oleh karena itu, ketidakpahaman terhadap sistem pembayaran digital dan

⁵⁷ Intan, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara(Padangsiidmpuan, 12 Juni 202. Pukul 11.09 WIB)

arahan dari pihak kampus menjadi faktor utama yang mendorong informan lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di teller.

Hal berbeda disampaikan oleh ibu Rifna Hayati sebagai nasabah BSI KC Padangsidempuan yang menyatakan bahwa:

“saya lebih memilih antri di teller karena saya rasa antri di teller lebih aman, kadang-kadang melalui mobile banking atau ATM sering ada gangguan jaringan kadang takut juga pas sunyi, makanya lebih aman di teller”.⁵⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Haris sebagai nasabah BSI KC Padangsidempuan mengatakn bahwa:

“Saya lebih memilih antri di teller karena saya lebih merasa aman dan nyaman langsung bertransaksi di teller”.⁵⁹

Dari sisi keamanan, beberapa informan menyampaikan bahwa mereka merasa lebih aman melakukan transaksi secara langsung di teller dibandingkan menggunakan layanan digital. Rasa aman ini muncul karena transaksi yang dilakukan di teller langsung ditangani oleh petugas bank yang berkompeten, sehingga risiko kesalahan bisa diminimalisir. Selain itu, dengan adanya bukti transaksi berupa slip fisik yang diberikan oleh teller, nasabah merasa lebih tenang karena memiliki pegangan atau bukti nyata apabila suatu saat terjadi permasalahan. Informan juga menyatakan bahwa mereka merasa khawatir

⁵⁸ Rifna Hayati, Nasabah BSI KC Padngsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 12Juni 2025.Pukul 10.52 WIB)

⁵⁹ Haris, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 13 Juni 2025. Pukul 09.25 WIB)

dengan potensi risiko keamanan dalam transaksi digital, seperti pencurian data, peretasan akun, atau kesalahan teknis yang bisa menyebabkan transaksi gagal atau tertunda.

Beberapa informan bahkan mengaku pernah mendengar kasus penipuan online atau pembobolan rekening, sehingga mereka merasa lebih percaya untuk tetap melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang. Di samping itu, dengan bertransaksi di teller, nasabah dapat langsung berkonsultasi atau mendapatkan penjelasan dari petugas jika ada hal yang dirasa tidak aman atau membingungkan. Oleh karena itu, faktor keamanan menjadi salah satu alasan kuat bagi sebagian nasabah untuk tetap memilih antri di teller dibandingkan memanfaatkan layanan digital.

Hal berbeda disampaikan disampaikan oleh ibu Sakinah sebagai nasabah BSI KC Padangsidimpuan mengatakan bahwa:

“Saya memilih antri di teller karena saya lebih merasa nyaman”.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan menyampaikan bahwa informan merasa lebih nyaman untuk tetap antri di teller dibandingkan menggunakan layanan digital. Rasa nyaman ini muncul karena adanya interaksi langsung dengan petugas bank yang dinilai lebih meyakinkan dan

⁶⁰ Sakinah, Nasabah BSI KC Padangsidimpua, wawancara (Padangsidimpuan, pada 12Juni 2025. Pukul10. 35 WIB)

membantu. Informan berpendapat bahwa dengan bertatap muka secara langsung, informan dapat memastikan bahwa transaksi yang dilakukan berjalan dengan benar dan sesuai harapan. Selain itu, melalui layanan teller, nasabah merasa lebih aman karena dapat langsung bertanya atau mengklarifikasi jika ada hal yang kurang dipahami atau jika terjadi kesalahan dalam proses transaksi.

Informan juga menyebutkan bahwa informan tersebut lebih percaya kepada petugas bank dalam menangani transaksi, terutama untuk transaksi dengan nominal besar atau transaksi yang bersifat penting. Rasa nyaman ini juga didukung oleh kebiasaan lama yang sulit diubah, di mana nasabah sudah terbiasa dilayani secara langsung di kantor cabang. Selain itu, suasana di dalam bank yang dinilai lebih formal dan terjamin keamanannya juga memberikan ketenangan bagi nasabah ketika melakukan berbagai aktivitas perbankan. Oleh karena itu, meskipun teknologi digital menawarkan kemudahan, sebagian nasabah tetap merasa bahwa pelayanan langsung melalui teller memberikan kenyamanan, rasa aman, dan kepercayaan yang lebih besar.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar individu, di antaranya beberapa informan menyebutkan bahwa

kadang-kadang aplikasi mengalami gangguan, error, atau lambat. Hal ini membuat mereka memilih datang langsung ke bank agar transaksi dapat diproses dengan cepat dan pasti. Ada juga jenis transaksi yang memang belum dapat dilakukan melalui aplikasi digital, seperti penarikan tunai dalam jumlah besar, dan juga untuk melakukan transaksi setor tunai.

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Amlah Nasution sebagai nasabah BSI KC Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“Alasan saya memilih antri di teller untuk menarik uang dengan jumlah yang banyak karena di ATM memiliki batas jumlah penarikan uang”.⁶¹

Dari hasil wawancara yang dilakukan, informan menyampaikan bahwa alasan lebih memilih untuk melakukan transaksi penarikan uang melalui teller adalah karena adanya keterbatasan jumlah penarikan di mesin ATM. Informan menjelaskan bahwa ketika ingin menarik uang dalam jumlah yang besar, mesin ATM tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut karena terdapat batas maksimal penarikan per transaksi maupun per hari. Hal ini mendorong informan untuk datang langsung ke bank dan mengantri di teller demi memastikan proses penarikan uang berjalan lancar tanpa hambatan batasan nominal. Selain itu, dengan bertransaksi di teller, informan merasa lebih aman dan

⁶¹ Amlah Nasution, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, pada 13 Juni 2025. Pukul 11. 47 WIB)

nyaman karena mendapatkan pelayanan langsung dari petugas bank.

Hal berbeda disampaikan oleh ibu Paija Hanum sebagai nasabah BSI KC Padangsidempuan mengatakan bahwa:

“Saya antri di teller karena ingin menyetor uang tabungan siswa saya karena kami disekolah memiliki tabungan”.⁶²

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Purnama sebagai nasabah BSI KC Padangsidempuan mengatakan:

“Saya memilih antri di teller karena ingin menyetor uang saya”.⁶³

Dari hasil wawancara dengan informan lainnya, disampaikan bahwa alasan mereka lebih memilih untuk mengantri di teller adalah karena ingin melakukan setor tunai, khususnya untuk menyetor uang tabungan pendidikan anak. Informan menjelaskan bahwa transaksi setor tunai melalui teller dirasa lebih aman dan terjamin, terutama ketika nominal uang yang disetorkan cukup besar.

Selain itu, informan juga merasa lebih tenang karena transaksi dilakukan langsung dengan bantuan petugas bank, sehingga dapat dipastikan uang masuk ke rekening dengan benar tanpa adanya kekhawatiran terjadi kesalahan atau gangguan seperti yang mungkin terjadi pada mesin setor tunai. Selain itu, melalui teller, informan juga dapat memastikan bahwa tabungan untuk kebutuhan masa depan anak,

⁶² Paija Hanum, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, pada 13 Juni 2025. Pukul 09.42 WIB)

⁶³ Purnama, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, pada 13 Juni 2025. Pukul 10.35 WIB)

seperti pendidikan, tercatat dengan baik dan aman.

C. Pembahasan Hasil Peneliitan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, ditemukan bahwa meskipun layanan digital perbankan telah berkembang dengan pesat, masih terdapat nasabah yang lebih memilih untuk melakukan transaksi secara langsung di teller. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran layanan digital belum sepenuhnya mampu menggantikan layanan konvensional. Nasabah memiliki pertimbangan tersendiri dalam memilih layanan teller, baik dari segi kenyamanan, keamanan, maupun kebutuhan transaksi tertentu yang tidak dapat dilayani oleh mesin ATM atau aplikasi digital banking.

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa alasan utama mereka lebih memilih antri di teller BSI adalah karena adanya batasan jumlah penarikan uang di mesin ATM. Nasabah merasa bahwa ketika membutuhkan penarikan uang dalam jumlah besar, layanan ATM tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut karena adanya limit penarikan harian yang diterapkan oleh bank. Oleh karena itu, mereka memilih untuk datang langsung ke teller agar dapat menarik uang dalam jumlah besar tanpa batasan nominal seperti pada ATM.

Selain itu, informan juga mengungkapkan bahwa mereka memilih antri di teller untuk melakukan setor tunai, khususnya untuk tabungan

pendidikan anak. Bagi mereka, menyetorkan uang melalui teller dianggap lebih aman dan terpercaya karena langsung diproses oleh petugas bank. Hal ini memberikan keyakinan bahwa dana yang disetorkan masuk ke rekening tujuan dengan benar, tanpa risiko kesalahan teknis atau gangguan sistem yang terkadang bisa terjadi pada layanan setor tunai di mesin atau aplikasi digital.

Faktor keamanan menjadi alasan yang cukup dominan dalam memilih layanan teller. Nasabah merasa lebih aman karena transaksi dilakukan secara langsung dengan petugas bank dan mereka mendapatkan bukti fisik berupa slip transaksi. Selain itu, jika terjadi kendala atau kesalahan, nasabah dapat langsung meminta bantuan atau klarifikasi kepada petugas bank yang bersangkutan.

Selain faktor keamanan, kenyamanan juga menjadi pertimbangan bagi nasabah. Interaksi langsung dengan petugas bank memberikan rasa percaya diri dan ketenangan dalam bertransaksi. Beberapa nasabah juga menyampaikan bahwa mereka merasa belum sepenuhnya memahami atau percaya dengan penggunaan layanan digital, sehingga lebih memilih datang langsung ke teller untuk memastikan bahwa transaksi berjalan dengan lancar.

Dari hasil temuan ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan digital di BSI telah mempermudah berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, hingga pembukaan rekening secara online, namun untuk

transaksi tertentu seperti penarikan dalam jumlah besar dan setor tunai, layanan teller masih menjadi pilihan utama bagi sebagian nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di kalangan nasabah masih beragam.

Berdasarkan dari hasil wawancara penelitian ini memberikan implikasi bagi pihak Bank Syariah Indonesia terutama di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan diantaranya:

1. Layanan teller tetap dibutuhkan. Bank perlu memastikan bahwa pelayanan teller tetap berjalan dengan baik untuk melayani kebutuhan transaksi yang tidak dapat dilakukan melalui layanan digital.
2. Peningkatan edukasi digital. Penting bagi BSI untuk terus memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan layanan digital banking dengan aman dan mudah, agar ke depan nasabah lebih nyaman bertransaksi secara digital.
3. Evaluasi terhadap fitur layanan digital. BSI dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan limit penarikan melalui ATM atau menambah fitur setor tunai secara online yang lebih aman dan praktis.

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan menjadi faktor-faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti- peneliti yang akan datang dan lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut antara lain:

1. Untuk melakukan wawancara dengan nasabah BSI membutuhkan waktu yang lama karena harus menunggu jadwal panggilan terlebih dahulu.
2. Kadang ada beberapa informan yang tidak mau untuk melakukan wawancara dengan alasan tidak mau direkam, dan tidak semua mau mengemukakan pendapatnya.
3. Adanya keterbatasan penelitian ini dengan metode yang dilakukan dan terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
4. Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari pengetahuan, peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis sebuah karya ilmiah apalagi dalam pengkajian pengamatan dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan sistem digital sangat penting dalam aktifitas sehari-hari didalam dunia perbankan, dengan adanya sistem digital pada bank sangat membantu nasabah agar lebih mudah untuk melakukan transaksi. Penerapan sistem digital pada bank syariah Indonesia dianggap mampu meningkatkan transaksi nasabah dibank syariah Indonesia. Meskipun masih ada beberapa nasabah yang merasa khawatir terhadap penggunaan digital perbankan.

Penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia pada nasabah, relatif sudah secara maksimal diberikan. Pelayanan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia bukan hanya mobile banking, sms banking namun internet banking dan juga ATM termasuk penerapan sistem digital. Namun hal itu setimpal mengingat penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia berkaitan dengan kepuasan nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, segala bentuk sistem digital yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia haruslah dibuat semudah mungkin untuk digunakan karena akan sangat mempengaruhi kualitas dan juga pelayanan dari Bank Syariah Indonesia.

B. Saran

Dari penelitian ini, disampaikan saran-saran dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bagi Bank Syariah Indonesia dapat lebih meningkatkan sistem digital nya. terutama pada mobile banking BSI. Karena mengingat pada sistem mobile banking BSI belum ada keamanan gandanya. Dan juga dapat menambah pelayanannya pada mesin ATM Bank Syariah Indonesia. Dan juga untuk migrasi rekeningnya, Bank Syariah Indonesia perlu mengadakan layanan otomatis migrasi, agar nasabah tidak kebingungan dan kerepotan. Untuk kedepannya Bank Syariah Indonesia juga perlu menambah jaringan koneksi internet yang ada, karena sistem pada Bank Syariah Indonesia masih sering ditemukan offline.

2. Bagi Nasabah

Kemajuan serta kecanggihan teknologi digitaliasi sebaiknya harus selalu diiringi karena semakin bertambahnya tahun semua kegiatan yang dilakukan akan melalui sestem jaringan atau online. Dan nasabah harus lebih memahami teknologi karna teknologi ini lebih memudahkan semua bentuk pelayanan

3. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dijadikan sebagai literatur dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti selanjutnya dan mengembangkan teori untuk membantu bank syariah untuk melaksanakan kinerjanya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif. *Proceedings*, 1(1), 173-186
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni mengelola data : Penerapan triangulasi teknik , sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis*, 5(2), 146-150
- Asari, A., & others. (2023). *Layanan Digital*
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401-423
- Aziz, A. (2012). Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam pengembangan bisnis pos. *Puslitbang Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika*, 10(1), 37
- Azwar, S. (2008). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bengu, H., Kelin, S. P., & Hadjon, R. P. (2024). Penerapan etika bisnis dalam kegiatan UMKM di era digital. *TIMOR CERDAS – Jurnal Teknologi Informasi, Manajemen Komputer Dan Rekayasa Sistem Cerdas*, 2(1), 1-7
- Billytona, C., & others. (2024). Pemanfaatan teknologi dalam perkembangan operasional perbankan syariah. *Economic and Business Management International Journal*, 6(2), 113-119
- Chaidir, T., Ro'is, I., & Jufri, A. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 6
- Fatmah. (2023). Digitalisasi Perbankan Perspektif Fiqih U Lil A Lb Ab.
- Fauzi, M. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif* (hlm. 28). Semarang: Walisongo Press.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh penggunaan internet banking, mobile banking dan SMS banking terhadap kepuasan nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43-52.

- Gede Novian Suteja. (2018). Analisis Kinerja Keuangan Dengan Metode Altman Z-Score Pada Ace Hardware Indonesia Tbk. *Jurnal Moneter*, 5(1), 12-1
- Gultom, M. S. D., & Rokan, M. K. (2022). Problematika perbankan syariah: Solusi dan strategi digitalisasi dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan perbankan di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 3(1), 14-20.
- Hannum, Paija. Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara(Padangsidempuan, pada 13 Juni 2025. Pukul 09.42 WIB)
- Haris, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara (padangsidempuan, pada 13 juni 2025. Pukul 09.25 WIB)
- Hariyanto. (2020, 12 Juli 2022). Mengenal perbedaan ATM setor tunai dan non tunai. Ajaib.
- Hayati, Refni. Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara(padangsidempuan, pada 12 Juni 2025. Pukul 10.52 WIB)
- Herlina. (2022). Analisis pengaruh layanan mobile banking, automatic teller machine (ATM), dan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masa pandemi COVID-19 (Studi pada mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah L). (Skripsi)
- Husda, N. E., & Wangdra, Y. (2016). *Pengantar Teknologi Informasi*
- Husna, A. (2024). Pengaruh layanan mobile banking dan automatic teller machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (studi pada pelaku UMKM di kawasan pusat perdagangan kota Banda Aceh). (Skripsi). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ibrahim, M. A. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Intan, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara(padangsidempuan, pada 12 Juni 2025. Pukul 11.09 WIB)
- Irsyad, F. R., & others. (2024). Menghadapi era baru : Strategi perbankan dalam menghadapi perubahan pasar dan teknologi di Indonesia. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(2), 29-46.
- istina, M. (2012). Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (Pim) Vi Piano Di Jurusan Pendidikan Seni Musik. Dalam *Prosiding Workshop Nasional* (hlm. 6-25)

KBBI. (2018). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

Khairani, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara(Padangsidempuan, pada 12 Juni 2025. Pukul10.20 WIB)

Khollila, Anni. Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 16 Januari 2025, pukul 14.35 WIB).

Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24

Lestari, N. (2022). Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah KCP Gombong Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2), 224

Maharani. (2020). *Ekonomi Digital: Peluang dan Tantangan Masa Depan Terhadap Ekonomi Syariah di Indonesia*. Bandung: Alfabeta. hlm. 76.

Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif* (edisi ke-1, hlm. 108). (D. Retnowati, Ed.). Sidoarjo: Zifatama Publisher

Maulana, M. I. S., & others. (2022). Perkembangan perbankan syariah di era digitalisasi. *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy*, 2(1), 85-110

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151

Mulyana, D. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32-41

Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). Digitalisasi perbankan syariah : Penggunaan BSI Mobile di era generasi milenial di Kota Yogyakarta. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 12

Najib, M. A. (2017). Penguatan prinsip syariah pada produk bank syariah. *Jurnal Jurisprudence*, 7(1), 15-28.

Nasution, Amlan. Nasabah BSI KC Padangsidempuan, wawancara(padangsidempuan, pada 13 Juni 2025.pukul 11.47 WIB)

- Niken Larassati and Ahmad Fauzi, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri', *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 2, (2022), hlm. 202–17.
- Nugraha, D. W., Amriana, A., & Setiawati, R. (2020). Implementasi algoritma ant colony optimization (ACO) pada pencarian jalur terpendek automatic teller machine (ATM) di Kota Palu. *Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan*, 4(2), 191-202
- Nusaibah, U. (2023). Digitalisasi ekonomi syariah di kalangan generasi Z untuk peningkatan literasi keuangan syariah (Studi kasus Mbanking BSI). *Journal of Sharia Economics (MJSE)*, 3(1), 12-13.
- Purnama, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 13 Juni 2025. Pukul 10. 35 WIB)
- Radiansyah, E. (2022). Peran digitalisasi terhadap kewirausahaan digital: Tinjauan literatur dan arah penelitian masa depan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI Unsrat)*, 9(23), 828-837
- Sabik Khumaini, Fahrudin Fahrudin, dan Samsuri Samsuri (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143
- Sailam. Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 29 April 2025, pukul 15.50 WIB).
- Sakinah, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, pada 12 Juni 2025. Pukul 10.35 WIB)
- Samsiah. Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 29 April 2025, pukul 15.45 WIB).
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Fitur-fitur aplikasi mobile banking bank syariah. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 170
- Satria, D., & Atika. (2023). Strategi dalam meningkatkan kualitas layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(2), 369-378.
- Siregar, R. P. S. (2023). Pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan nasabah penggunaan layanan digital bank syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 114-128.

- Situmorang, M. S. H., & Lutfi. (2014). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis* (Edisi ke-3).
- Suryana, C. (2018). Pengolahan dan analisis. *Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Direktorat Tenaga Kependidikan.
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Topik: Analisis data dan pengecekan keabsahan data. *INA-Rxiv*. 1-22.
- Syahputra, R., & Suparno, S. (2022). Pengaruh penggunaan internet banking dan mobile banking terhadap kinerja keuangan perbankan (Studi pada perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia 2016-2020). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 7(3), 379-388.
- Tambunan, R. T., & Nasution, M. I. P. (2022). Tantangan dan strategi perbankan dalam menghadapi perkembangan transformasi digitalisasi di era 4.0. *Sci-Tech Journal*, 2(2), 148-156.
- Tartila, M. (2022). Strategi industri perbankan syariah dalam menghadapi era digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 331
- Tim Penyusun. (2012). *Panduan Penulisan Skripsi*. Padangsidempuan: STAIN Padangsidempuan
- Wallad, F. V. (2021). *Strategi peningkatan pelayanan SMS banking pada PT. Bank Aceh Syariah cabang Sabang* (Skripsi). UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Widiastuti, O. (2019). Analisis penerapan teknologi M-Tamzis bagi anggota pada KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Secang, Magelang. Skripsi. UIN Walisongo Semarang
- Wiratmo, M. (2016). Berbagai teori mengenai perkembangan teknologi. *UGM: Jurnal Siasat Bisnis*, 8(1), 53-63

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. Nama | : Salama Nasution |
| 2. NIM | : 2140100156 |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Tempat/ Tanggal Lahir | : Simaninggir/ 28 November 2002 |
| 5. Anak ke | : Ke 2 (dua) |
| 6. Kewarganegaraan | : Indonesia |
| 7. Status | : Mahasiswa (pelajar) |
| 8. Agama | : Islam |
| 9. Alamat Lengkap | : Desa Simaninggir
: Kec. Barumun Baru
: Kab. Padang Lawas |
| 10. Telp. Hp | : 081360834821 |
| 11. E-mail | : salamaanasution28@gmail.com |

II. IDENTITAS ORANG TUA

- | | |
|--------------|---------------------|
| 1. Ayah | |
| a. Nama | : Rifai Nasution |
| b. Pekerjaan | : Petani |
| c. Alamat | : Desa Simaninggir |
| d. Telp/ Hp | : - |
| 2. Ibu | |
| a. Nama | : Hotmidar Hasibuan |
| b. Pekerjaan | : Ibu Rumah Tangga |
| c. Alamat | : Desa Simaninggir |
| d. Telp/Hp | : - |

III. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 1303 Siborong borong
2. MTsN Sibuhuan
3. MAN 2 Padangsidimpun
4. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary Padangsidimpun

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN
INSTRUMEN WAWANCARA**

Informan :
Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :

**Daftar pertanyaan terhadap nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Apakah bapak/ibu termasuk nasabah Bank Syariah Indonesia ?
2. Apakah anda memiliki rekening/tabungan di Bank Syariah Indonesia ?
3. Kenapa bapak/ibu lebih memilih antri di teller daripada menggunakan digitalisasi perbankan ?
4. Menurut bapak/ibu bagaimana sistem digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar di era perubahan teknologi ini ?
5. Apakah penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari ?
6. Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada Bank Syariah Indonesia ?

7. Apakah penerapan sistem digitalisasi di Bank Syariah Indonesia sudah memenuhi keinginan anda di era perubahan teknologi yang sekarang ?
8. Bagaimana dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ?

Pembimbing Wawancara

Dr. Rizal Ma'ruf Amid, M.M
NIP.1981110622015031001

Pembimbing Wawancara

Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN
INSTRUMEN WAWANCARA**

Informan : Nasabah
Nama : Khairani
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 64 Tahun

**Daftar pertanyaan terhadap nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Apakah bapak/ibu termasuk nasabah Bank Syariah Indonesia ?

➤ **Ya**
2. Apakah anda memiliki rekening/tabungan di Bank Syariah Indonesia ?

➤ **Ya, saya sudah memiliki rekening tabungan**
3. Kenapa bapak/ibu lebih memilih antri di teller daripada menggunakan digitalisasi perbankan ?

➤ **Karena saya kurang pandai menggunakan digital perbankan**
4. Menurut bapak/ibu bagaimana sistem digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar di era perubahan teknologi ini ?

➤ **Sudah**
5. Apakah penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari ?

➤ **Ya mempengaruhi**

6. Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada Bank Syariah Indonesia ?

➤ **Ya saya sudah puas**

7. Apakah penerapan sistem digitalisasi di Bank Syariah Indonesia sudah memenuhi keinginan anda di era perubahan teknologi yang sekarang ?

➤ **Penerapannya juga sudah sesuai dengan keinginan saya sebagai nasabah**

8. Bagaimana dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ?

➤ **Dampaknya bagus, pelayanannya juga sudah bagus**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN
INSTRUMEN WAWANCARA**

Informan : Nasabah
Nama : Sakinah
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 25 Tahun

**Daftar pertanyaan terhadap nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Apakah bapak/ibu termasuk nasabah Bank Syariah Indonesia ?
➤ **Ya**
2. Apakah anda memiliki rekening/tabungan di Bank Syariah Indonesia ?
➤ **Sudah**
3. Kenapa bapak/ibu lebih memilih antri di teller daripada menggunakan digitalisasi perbankan ?
➤ **Karena saya lebih merasa nyaman**
4. Menurut bapak/ibu bagaimana sistem digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar di era perubahan teknologi ini ?
➤ **Menurut saya sudah lumayan lancar**
5. Apakah penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari ?
➤ **Ya, penerapan sistem digitalisasi mempengaruhi saya karena membantu mempermudah transaksi**

6. Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada Bank Syariah Indonesia ?

➤ **Ya saya merasa puas terhadap pelayanan sistem digital**

7. Apakah penerapan sistem digitalisasi di Bank Syariah Indonesia sudah memenuhi keinginan anda di era perubahan teknologi yang sekarang ?

➤ **Sebenarnya sudah sesuai keinginan saya akan tetapi sebaiknya lebih dikembangkan lagi**

8. Bagaimana dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia

➤ **Dampaknya bagi saya yaitu membantu saya ketika bepergian jauh bisa lebih mudah melakukan transaksi**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN
INSTRUMEN WAWANCARA**

Informan : Nasabah
Nama : Intan
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 18 Tahun

**Daftar pertanyaan terhadap nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Apakah bapak/ibu termasuk nasabah Bank Syariah Indonesia ?
 - **Ya saya nasabah BSI**
2. Apakah anda memiliki rekening/tabungan di Bank Syariah Indonesia ?
 - **Ya saya memiliki tabungan**
3. Kenapa bapak/ibu lebih memilih antri di teller daripada menggunakan digitalisasi perbankan ?
 - **Karena saya mahasiswa baru ingin membayar UKT ke teller karena saya belum mengerti sistem pembayarannya di kampus**
4. Menurut bapak/ibu bagaimana sistem digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar di era perubahan teknologi ini ?
 - **Ya sudah lancar**
5. Apakah penerapan sistem digital pada Bank Syariah

Indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari ?

➤ **Ya mempengaruhi dan sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari saya**

6. Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada Bank Syariah Indonesia ?

➤ **Ya saya sudah merasa puas terhadap digital yang sekarang**

7. Apakah penerapan sistem digitalisasi di Bank Syariah Indonesia sudah memenuhi keinginan anda di era perubahan teknologi yang sekarang ?

➤ **Ya sistem digitalisasi sekarang sudah sesuai keinginan saya**

8. Bagaimana dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ?

➤ **Dampaknya bagi saya sangat berpengaruh karena dapat membantu transaksi saya dengan mudah**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI ERA
PERUBAHAN TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN
INSTRUMEN WAWANCARA**

Informan : Nasabah
Nama : Rifna Hayati
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 51 Tahun

**Daftar pertanyaan terhadap nasabah Bank Syariah
Indonesia KC Padangsidimpuan**

1. Apakah bapak/ibu termasuk nasabah Bank Syariah Indonesia ?
➤ **Ya**
2. Apakah anda memiliki rekening/tabungan di Bank Syariah Indonesia ?
➤ **Ya sudah mempunyai rekening tabungan BSI**
3. Kenapa bapak/ibu lebih memilih antri di teller daripada menggunakan digitalisasi perbankan ?
➤ **Karena saya rasa antridi teller lebih nyaman, kadang-kadang melalui mobile banking/ATM sering ada gangguan jaringan. Kadang takut juga pas sunyi makanya lebih aman di teller**
4. Menurut bapak/ibu bagaimana sistem digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar di era perubahan teknologi ini ?
➤ **Alhamdulillah sudah beroperasi dengan lancar**
5. Apakah penerapan sistem digital pada Bank Syariah

Indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari ?

- **Jelas mempengaruhi, misalnya dengan digital perbankan saya bisa bayar uang sekolah anak saya, membayar tagihan listrik, air dan wifi**

6. Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada Bank Syariah Indonesia ?

- **Jelas berpengaruh**

7. Apakah penerapan sistem digitalisasi di Bank Syariah Indonesia sudah memenuhi keinginan anda di era perubahan teknologi yang sekarang ?

- **Sudah memenuhi keinginan saya**

8. Bagaimana dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ?

- **Dampak positifnya mempermudah, kalo dampak negatifnya kadang ada gangguan pada jaringan, kemudian keamanannya kurang terjaga**



Wawancara dan foto bersama ibu Khairani nasabah BSI KC Padangsidempuan



Wawancara dan foto bersama ibu Sakinah nasabah BSI KC Padangsidempuan



Wawancara dan foto bersama saudari Intan nasabah BSI KC Padangsidimpuan



Wawancara dan foto bersama ibu Rifna Hayati nasabah BSI KC 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 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1313 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/05/2025 19 Mei 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Kota Padangsidimpuan.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Salama Nasution
NIM : 2140100156
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**". 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

Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197405252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla

16 Juli 2025
No.05/ 1209-3/043



Kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hassan Ahmad Addary Padangsidempuan
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Padangsidempuan

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Cabang Padangsidempuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130A
Padangsidempuan 22718
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103
www.bankbsi.co.id

Up: Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal: **PERSETUJUAN RISET SDR SALAMA NASUTION**

Referensi: Surat no 1313/Un.28/G. 1/G. 4c/TL.00.9/05/2025 Tanggal 19 Mei 2025 Perihal Mohon Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset Mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dengan memperhatikan koded etik dan kerahasiaan bank, dan metode riset yang disetujui yaitu wawancara/kuisisioner, diberikan kepada:

Nama	: Salama Nasution
NIM	: 2140100156
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Analisis Penerapan Sistem Digitalisasi Era Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Demikian disampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
KC PADANGSIDIMPUAN


Romeo Kamajaya
Branch Manager




Muhammad Rifai
Branch Operational & Service Manager