

**Analisis Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah  
Bertransaksi Pada Saat Terjadi Pandemi Covid-19  
(Studi Kasus Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak)**

**Sri Rezeki<sup>1</sup>, Nurbaiti<sup>2</sup>, Nurwani<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> UIN Sumatera Utara Medan, Indonesia

Address: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten

Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi penulis: [sri.rezeki0498@gmail.com](mailto:sri.rezeki0498@gmail.com)

**Abstract**

*Digital technology is a type of technology in which computer systems and automated systems usually replace a lot of human labor in the process. This study aims to determine the role of digital technology in Bank Sumut Syariah Hamparan Perak Sub-Branch to make it easier for customers to make transactions during the Covid-19 pandemic. This study uses a descriptive qualitative approach. Techniques and data collection using structured interviews and using secondary data obtained from PT. SOP data. Bank Sumut Syariah Sub-branch of Overlay Silver and so on. The results of the first research on the role of digital technology provide convenience in using mobile banking during the Covid-19 pandemic which has a good impact related to increasing the number of customers. The results of the second study are constraints on the role of digital technology in making it easier for customers to make transactions during the Covid-19 pandemic regarding the limited internet or not yet entering rural areas. Suggestions and input for Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak can improve the network by using wireless mobile banking which is prepared as early as possible, where if there is a network failure, the convenience of customer transactions will not be disturbed at all.*

**Keywords:** Role, Digital Technology, Covid-19 Pandemic.

**Abstrak**

Teknologi digital adalah jenis teknologi di mana sistem komputer dan sistem otomatis biasanya menggantikan banyak tenaga manusia dalam prosesnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran teknologi digital dalam Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi pada saat terjadi pandemic Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik dan pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari data SOP PT. Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak dan sebagainya. Hasil penelitian pertama pada peran teknologi digital memberikan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* saat terjadi pandemi Covid-19 yang memiliki dampak baik terkait dengan peningkatan jumlah nasabah. Hasil penelitian kedua kendala pada peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi Covid-19 mengenai internet yang terbatas atau belum masuk kedalam daerah pedesaan. Saran dan masukan bagi Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak dapat melakukan perbaikan jaringan dengan menggunakan *mobile banking wireless* yang dipersiapkan sedini mungkin, dimana jika terjadi gagal jaringan

*Received Februari 28, 2023; Revised Maret 11, 2023; April 01, 2023*

\* Sri Rezeki, [sri.rezeki0498@gmail.com](mailto:sri.rezeki0498@gmail.com)

makanya kemudahan transaksi nasabah tidak akan terganggu sama sekali.

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

## **PENDAHULUAN**

Kegiatan ekonomi yang meningkatkan produksi barang dan jasa dalam masyarakat dikenal sebagai pertumbuhan ekonomi. Dengan menghimpun dana atau simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito dan tabungan, bank yang berfungsi sebagai perantara penyaluran dana dari unit surplus ke unit defisit bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan. Sesuai Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 ayat 2 pasal I perbankan. Bank kemudian mengembalikan dana yang terkumpul kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas (Tarigan, A. A., & Bagaskara, A, 2022). Kecuali Indonesia, pandemi Covid-19 menjadi masalah semua bangsa. Kesehatan, ekonomi riil dan perbankan menjadi tiga bidang fokus pemerintah Indonesia. Permasalahan industri perbankan bersumber dari perannya sebagai perantara atau lembaga perantara penunjang kebutuhan dunia usaha akan dana investasi. Di tengah wabah Covid-19, Perbankan Syariah di Indonesia menghadapi sejumlah kendala. Situasi Sektor Perbankan Syariah berpotensi mengalami penurunan lebih awal dibandingkan sektor perbankan konvensional (Ilhami, & Thamrin, H, 2021). Mentoring dan konsultasi untuk bisnis adalah dua contoh dari peran ini. Misalnya, pemasar bank akan menawarkan bantuan dan nasihat bisnis kepada pelanggan yang perusahaannya terkena dampak pandemi Covid-19 (Habibah, N, 2020).

Akibatnya, pandemi Covid-19 berdampak pada operasional bank dan bisnis, terutama pada pekerjaan yang mengharuskan bekerja dari rumah atau jarak jauh atau WFH. Informasi tentang efek Coronavirus berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik, dapat di lihat pada gambar di bawah ini sebagai berikut:

### **Mobilitas Kerja Masyarakat Tahun 2020**



*Sumber: Badan Pusat Statistik*

Sesuai gambar di atas, aktivitas masyarakat di rumah (tempat tinggal) meningkat sekitar 9,5% per hari sejak kebijakan WFH diterapkan secara nasional. Sementara itu, aktivitas harian di tempat kerja menurun rata-rata 16,5%. Tahun ini, teknologi secara otomatis akan mengambil peran utama dalam menyediakan dan menyampaikan informasi, menyelesaikan pekerjaan, dan kegiatan lainnya bagi pelaku usaha karena perluasan sistem WFH. Menurut Media Indonesia, penerapan kebijakan WFH 75% membutuhkan keputusan seluruh instansi pemerintah dan swasta. Itu berarti 25% WFO (Habibah, N, 2020).

Banyaknya pemain di industri jasa keuangan mengakibatkan tingkat persaingan yang tinggi, terutama dalam hal memperoleh nasabah, sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Di sisi lain, cara individu memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan juga telah berubah dari waktu ke waktu. Menurut POJK Nomor 12/POJK.03/201, teknologi informasi memegang peranan penting mengingat semakin berkembangnya penggunaan komputer dan perangkat mobile untuk transaksi keuangan. Hal ini juga didukung oleh semakin meluasnya pembangunan infrastruktur jaringan internet dan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia.

Bank dapat memanfaatkan teknologi informasi baik sendiri maupun bermitra dengan bank lain untuk menciptakan infrastruktur pendukung. Perkembangan keuangan Bank Sumut Syariah akan terpengaruh oleh hal ini karena memungkinkan bank untuk memberikan layanan kepada nasabah tanpa memandang lokasi atau waktu, dengan biaya minimal dan dengan kenyamanan maksimal. Selanjutnya adalah perkembangan DPK Bank Sumut Syariah periode 2019-2020, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Perkembangan DPK PT. Bank Sumut Syariah Periode 2019-2020**

Tahun (triwulan)	DPK (dalam jutaan rupiah)					
	Giro Wadiah	Giro Mudharabah	Tabungan Wadiah	Tabungan Mudharabah	Deposito Mudharabah	
2019	I	5.066	9.862	104.395	578.941	1.441.091
	II	21.699	38.721	105.888	563.759	1.277.043
	III	3.995	16.553	2.397	600.705	1.195.393
	IV	109.999	27.599	124.222	607.628	1.343.454
2020	I	16.536	84.644	119.788	578.941	1.414.091
	II	19.548	33.145	120.317	578.941	1.414.091
	III	-	24.950	-	578.941	1.414.091
	IV	-	28.559	-	610.371	1.157.204

*Sumber : Laporan Keuangan Triwulan Bank Sumut Syariah*

Seperti terlihat pada tabel di atas, tidak ada simpanan tabungan wadiah dan giro pada Bank Sumut Syariah pada awal triwulan ke tiga dan ke empat. Akibat penyebaran Covid-19, ini juga saatnya memasuki masa PSBB 19. Hal ini menunjukkan betapa sulitnya Kantor Cabang Syariah Bank Sumut untuk tetap aktif melakukan promosi, menawarkan brand dan produk perbankan, serta memenuhi target penjualan atas layanan yang mereka berikan, yang semuanya berdampak pada keuntungan dan kerugian di masa pandemi. Di era digitalisasi, industri perbankan juga harus beradaptasi dengan menghasilkan berbagai inovasi untuk memudahkan transaksi nasabah. Tak terkecuali Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak yang berupaya memaksimalkan layanan digitalnya. Data yang telah dipublikasikan menunjukkan bahwa 47% masyarakat telah menggunakan layanan digital Bank. Sumut *Mobile*, *North Sumut Card (EMoney)*, *North Sumut Debit*, *North Sumut Tmoney (QRIS)*, *North Sumut Link*, *E-Statement*, *Pulsa Online*, *Individual Net Sumut*, dan *QR Pay* adalah beberapa layanan yang sering dimanfaatkan dan dapat memesan tabungan tanpa mengunjungi bank hanya cukup dengan daring. *E-money* adalah non-tunai alat pembayaran yang menggunakan media elektronik yaitu jaringan komputer dan internet. Nilai uang dari pelanggan disimpan dalam media smartcard elektronik. Dengan demikian, aspek keamanan dan kenyamanan merupakan faktor yang sangat penting dalam bertransaksi menggunakan *e-money* (Nurbaiti, 2020).

Penelitian terdahulu meneliti di Bank Sumut atas nama Ewa Sudarma (2018) tentang strategi Bank Sumut Syariah untuk meningkatkan kualitas layanan SMS banking, strategi tersebut dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu strategi produk dan strategi promosi. Aplikasi terbaru New SMS Banking diluncurkan oleh Bank Sumut sebagai bagian dari strategi produk (Ewasudarman, 2018).

Kemudian, penelitian Neni Anggraini berfokus pada peran financial technology dalam meningkatkan kualitas layanan Bank Muamalat. Temuan studi ini menunjukkan bahwa teknologi keuangan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM) adalah dua area di mana penerapan teknologi keuangan menghadapi tantangan (Anggraini, N, 2019). *M-Banking* atau *mobile banking* mengacu pada layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung menggunakan SMS (*Short Message Service*) pada telepon GSM (*Global for Mobile Communication*).

Penyediaan layanan perbankan melalui komunikasi seluler, seperti ponsel, terkait erat dengan istilah "SMS *Banking*" (Utomo, B, 2006). Namun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak dan untuk mengetahui kendala pada peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah peneliti ini adalah :

1. Bagaimana peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak?
2. Apa kendala pada peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak?

### **LANDASAN TEORI**

#### **Bank Syariah**

Pasal 1 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Perbankan Syariah meliputi seluruh aspek Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, termasuk kelembagaan, kegiatan usahanya, serta cara dan prosedur pelaksanaannya. Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah dua jenis Bank Syariah yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah (Ismail, 2011). Bank Indonesia mendefinisikan risiko perbankan sebagai suatu peristiwa yang dapat diprediksi (*expected*) atau tidak dapat diantisipasi (*unexpected*) dan berdampak negatif terhadap permodalan dan pendapatan bank. Risiko pembiayaan, risiko pasar, risiko operasional, risiko likuiditas, risiko kepatuhan, risiko hukum, risiko strategis, risiko reputasi, risiko imbal hasil dan risiko investasi merupakan contoh risiko yang melekat pada aktivitas perbankan (*inherent risk*). Setiap Bank umum di Indonesia diwajibkan oleh Bank Indonesia untuk memiliki Pedoman Standar Penerapan Manajemen Risiko di SE guna menghadapi berbagai risiko yang melekat No.13/23/DPNP tanggal 25 Oktober 2011. Garis kemiskinan internasional adalah 1,25 dolar per hari untuk setiap orang, menurut Bank

Dunia. Artinya, individu dengan pendapatan harian kurang dari 1,25 dolar AS dianggap miskin di seluruh dunia, di mana pun mereka tinggal (H Febriaty, N Nurwani, 2018).

### **Prinsip Bank Syariah**

Menurut Nadrattuzaman (Lubis, F. A, 2018), perbankan syariah didasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Larangan menerapkan bunga untuk setiap dan semua transaksi.
2. Cara pengelolaan dana nasabah mencerminkan hukum yang melarang riba.
3. Harus jelas dari mana asal dana deposit. Namun demikian, pembagiannya harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan syariat Islam.
4. Melakukan transaksi dan bisnis atas dasar keadilan dan keuntungan yang sah.
5. Menggunakan hasil kegiatannya untuk mengeluarkan zakat.
6. Larangan kepemilikan monopoli.
7. Bekerja sama membangun masyarakat melalui kegiatan perdagangan dan bisnis yang tidak dilarang oleh Islam.

### **Landasan Hukum Bank Syariah**

Penggunaan harga suatu produk dengan kepentingan tertentu dilarang oleh lembaga keuangan Islam. Riba inilah yang disebut bank syariah dengan bunga bank. Menerapkan tata niaga dan bagi hasil berdasarkan Q.S. Ali Imran ayat 130:



Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”

Pendirian Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 menandai dimulainya perbankan syariah di bawah hukum Indonesia. Sementara itu, dokumen hukumnya sendiri semula disebut Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.

### **Peran Teknologi Digital**

Aspek dinamis dari posisi atau status adalah peran. Seseorang yang melakukan hak istimewa dan komitmen berarti memainkan peran yang telah selesai. Apa yang dilakukan seseorang untuk masyarakat dipengaruhi oleh perannya. Peluang sosialnya juga dipengaruhi oleh perannya. Standar yang berlaku mengatur peran (Narwoko, J. D., & Suyanto, B, 2019). Perilaku yang diharapkan seseorang dalam kelompok sosial dikenal sebagai peran. Mereka menambahkan bahwa pola perilaku yang diharapkan berhasil. Peran adalah situasi di mana seseorang atau organisasi memenuhi hak atau kewajiban tertentu dan juga menjalankan fungsi (Soekanto, S, 2009).

Dengan kata lain yang dimaksud dengan “peran” di sini adalah upaya organisasi untuk menegakkan hak-haknya dan memenuhi kewajibannya dengan membantu pembiayaan investasi dan usaha yang menguntungkan. Pendapat para ahli membawa kita pada kesimpulan bahwa peran adalah aspek dinamis yang dibentuk oleh tindakan atau perilaku individu atau lembaga yang memegang posisi dalam sistem sosial.

Roger mengatakan bahwa teknologi adalah desain atau desain untuk alat tindakan yang membantu mencapai hasil yang diinginkan dengan mengurangi ketidakpastian dan membangun hubungan sebab akibat (Soekanto, S, 2009). Jacques Ellul, di sisi lain memandang teknologi sebagai pendekatan komprehensif yang memandu secara rasional dan efisien dalam semua upaya manusia (Syukur, F, 2008). Sesuai dengan aplikasi bidang yang digunakan dan didukung untuk memudahkan pekerjaan, ada berbagai jenis teknologi, antara lain sebagai berikut:

1. Disiplin komunikasi lisan.
2. Teknologi produksi makanan dan obat (farmasi).
3. Teknologi Transportasi Massal.
4. Teknologi Keuangan dan Perbankan.
5. Teknologi untuk bisnis.
6. Inovasi Penataan Metropolitan.

## **Teknologi Digital**

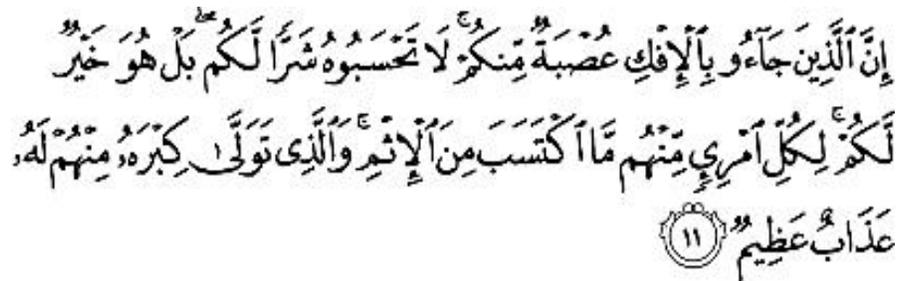
Sistem terkomputerisasi dan terpusat digunakan untuk menggunakan dan mengoperasikan teknologi digital. Dengan menggunakan sinyal sebagai jembatan antara pembuat sistem dan penerima, pengertian ini juga bisa disebut sebagai teknologi nirkabel. Dalam Fatah (2008), Roger mengklaim bahwa teknologi adalah sebuah desain atau rancangan alat tindakan yang membantu mencapai hasil yang diinginkan dengan mengurangi ketidakpastian dan membangun hubungan sebab akibat. Gary J. Anglin berpendapat bahwa inovasi adalah pemanfaatan ilmu-ilmu sosial dan bawaan serta informasi lainnya dalam metode mendasar dan mendasar untuk mengatasi masalah.

Yang dimaksud dengan “*interconnected network*” adalah sekumpulan komputer yang saling terhubung dalam suatu jaringan. Karena internet menghubungkan komputer dan jaringan komputer di seluruh dunia menjadi jaringan komputer yang sangat besar, maka disebut interkoneksi. Akses gratis ke semua informasi yang disediakan internet tersedia untuk semua jaringan yang terhubung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa teknologi adalah bukti dari pengetahuan yang diciptakan manusia. Fleksibilitas manusia yang kreatif dan inovatif dalam membangun dan meningkatkan peradaban ilmu pengetahuan seiring dengan kemajuan zaman menjadi alasan mengapa teknologi saat ini bergerak begitu cepat. Kehadiran teknologi dalam kehidupan modern telah mempengaruhi banyak orang untuk menjadi lebih kreatif dan menghasilkan inovasi dan karya bagi mereka yang membutuhkannya. Di media sosial, setidaknya ada enam kategori utama untuk fungsi dan distribusinya (Nasrullah, 2017) :

1. Sosial Media (*Social Networking*),
2. *Blogspot*,
3. Jurnal dalam bentuk online (*E-Jurnal*),
4. Media berbagi (*Media Sharing*),
5. Penanda Sosial (*Social Bookmarking*),
6. Konten Media Sosial (Wikipedia).

### **Dasar-Dasar Teknologi Dalam Al-Quran**

Mesin cetak, telepon, dan internet adalah contoh kemajuan teknologi terkini yang memungkinkan orang untuk berinteraksi dengan bebas di seluruh dunia. Perkembangan berikutnya datang dari perangkat keras seperti laptop, ponsel dan lain sebagainya, serta perangkat lunak seperti Internet, Facebook, Twitter dan WhatsApp. Meskipun banyak teknologi baru yang dikembangkan di masyarakat saat ini, tidak semuanya berdampak positif bagi kita. Allah SWT berfirman dalam surah An-Nur ayat 11:



Artinya : “Sesungguhnya orang-orang yang membawa berita bohong itu adalah dari golongan kamu (juga). Janganlah kamu mengira berita itu buruk bagi kamu bahkan itu baik bagi kamu. Setiap orang dari mereka akan mendapat balasan dari dosa yang diperbuatnya. Dan barangsiapa di antara mereka yang mengambil bagian terbesar (dari dosa yang diperbuatnya), dia mendapat azab yang besar (pula)”.

### **Teknologi Pada Perbankan**

Dengan adanya fitur layanan kemajuan teknologi informasi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi, yang sebelumnya melakukan transaksi dengan cara bertemu langsung dengan nasabah atau bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan fitur yang disediakan bank seperti *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *ATM (Automatic Teller Machine)*, *E-Banking* dan *SMS Banking*. Kemajuan teknologi informasi dalam dunia transaksi membuat bank menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk memudahkan transaksi dengan nasabah.

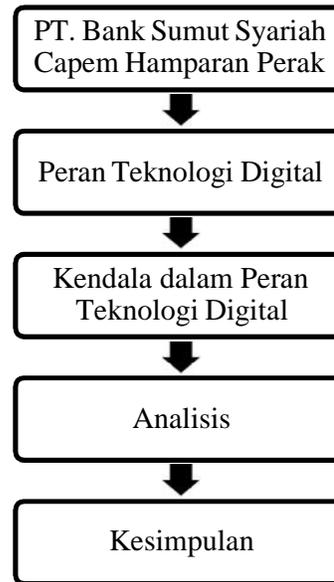
## **Pandemi Covid-19**

Epidemi di seluruh dunia disebut sebagai pandemi. Dengan kata lain, populasi global adalah sumber epidemi ini. WHO mengatakan bahwa pandemi ini tidak ada hubungannya dengan tingkat keparahan penyakit, jumlah korban, atau jumlah infeksi. Namun, ini ada hubungannya dengan distribusi secara geografis (Rohadatul, A, 2020). Sekelompok virus yang dikenal sebagai virus corona mampu menyebabkan penyakit pada manusia atau hewan. Infeksi saluran pernapasan manusia, mulai dari flu biasa dan batuk hingga yang lebih serius seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS), diketahui disebabkan oleh berbagai virus corona. strain baru dari coronavirus yang telah dikaitkan dengan penyakit yang dikenal sebagai covid-19. Varietas anyar virus corona menjadi sumber penyakit menular yang dikenal dengan Covid-19. Sebelum mewabah di Wuhan, China, pada Desember 2019, baik virus baru ini maupun penyakit yang ditimbulkannya tidak diketahui. Covid-19 saat ini menjadi pandemi yang telah menyebar ke banyak negara di seluruh dunia. Demam, batuk kering, dan kelelahan adalah gejala COVID-19 yang paling umum. Sakit dan nyeri, hidung tersumbat, sakit kepala, konjungtivitis, sakit tenggorokan, diare, kehilangan rasa atau bau, ruam kulit, dan jari tangan atau kaki berubah warna adalah gejala lain yang kurang umum yang dapat mempengaruhi beberapa pasien.

## **Kerangka Pemikiran**

Penulis akan menguraikan beberapa hal yang akan menjadi landasan penelitian kedepannya pada bagian ini. Lebih mengarahkan penulis untuk menemukan data dan informasi pada penelitian ini untuk menyelesaikan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya.

**Kerangka Pemikiran**



Penelitian ini berfokus pada penerapan kinerja perbankan digital yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak dalam memudahkan nasabah bertransaksi di tengah pandemi Covid-19. PT. Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak merupakan salahsatu cabang pembantu dari sekian banyak capem PT. Bank Sumut dalam menggapai pangsa pasar customer dalam daerah pinggiran kota Medan juga dalam upaya PT. Bank Sumut Syariah Hamparan Perak mempermudah akses perbankan bagi nasabahnya. Peran Tekhnologi Digital pada PT. Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak merupakan peranan sarana digital untuk mempermudah nasabah PT. Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak. Kendala yang dihadapi dalam keberhasilan peranan teknologi pada nasabah PT. Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak itu adalah kendala pandemic Covid-19 kurangnya jaringan data yang tersedia di daerah nasabah.

**METODOLOGI PENELITIAN**

**Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli sampai dengan November 2022. Tempat penelitian ini di PT. Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak yang beralamat di Jln. Besar Hamparan Perak No.98, Klumpang Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

## **Data Penelitian**

### **Subjek Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah orang dalam latar penelitian yang menjadi sumber informasi. Subjek penelitian juga dimaknai sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang (Suwandi, hal.43 : 2008).

#### **Subjek Penelitian di Bank Syariah Capem Hampanan Perak**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1	Faisal Akbar	Manager Operasional
2	Ricky Afriansyah	Back Office
3	Melisa Fitri Nasution	Customer Service
4	Elisa Yunita	Teller

*Sumber: Bank Syariah Capem Hampanan Perak*

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah tujuan dari penelitian. Objek penelitian bagi penulis adalah seberapa berperan teknologi digital dalam menekan angka kerugian saat terjadi pandemi Covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hampanan Perak.

### **Jenis dan Sumber Data Penelitian**

#### **Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

#### **Sumber Data**

Jenis – jenis sumber data didalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. **Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data ini menggunakan teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitian.

b. **Data Sekunder**

Data sekunder berupa data – data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat dan mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah peneliti sebelumnya.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan (Sarwono, hal.93 : 2006). Wawancara terstruktur dilakukan kepada sumber yaitu Manager Operasional dan 3 (tiga) orang pegawai Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak dan mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung. Wawancara dilakukan dengan memakai suatu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya (Sarwono, hal.82 : 2006). Studi dokumen adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku fisik, *e-book*, jurnal ilmiah, dokumen, peraturan-peraturan, berita, tertulis dan sebagainya.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19**

Sumut *Mobile* memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak, menurut beberapa uraian kemudahan penggunaannya. Karena banyaknya keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan Sumut *Mobile* ini, banyak calon nasabah yang beralih ke Bank Sumut Syariah

akibat kecanggihan aplikasi yang akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Operations Manager dan tiga (tiga) pegawai Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak, kemudahan nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi Sumut *Mobile* cukup baik, dan total rekening saat ini mencapai 11.600 adalah hasil wawancara tersebut.

Layanan Sumut *Mobile* digunakan oleh hampir separuh pelanggan, yang berkisar dari usia anak sekolah hingga pelanggan berusia 50-an. Nasabah akan semakin loyal kepada bank berkat Sumut *Mobile* yang memudahkan mereka dalam berbisnis di era *digital*. Di Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak, penggunaan Sumut *Mobile* memiliki beberapa dampak, antara lain sebagai berikut:

1. Penggunaan Sumut *Mobile* mempermudah transaksi
2. Penggunaan Sumut *Mobile* menghemat waktu
3. Penggunaan Sumut *Mobile* memberikan keamanan

### **Kendala Pada Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Saat Terjadi Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Bank SUMUT Syariah, dapat ditarik kesimpulan bahwa akses aplikasi SUMUT *Mobile* masih sangat terbatas di wilayah akses jaringan internet. Alhasil, Bank SUMUT Syariah perlu lebih berupaya untuk membuat desain aplikasi yang mudah diakses di beberapa daerah yang masih sulit menggunakan jaringan internet. Agar aplikasi mudah dipahami oleh masyarakat umum, khususnya saat memasarkan produk aplikasi SUMUT *Mobile*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Operations Manager dan tiga (tiga) pegawai Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak, tantangan yang dihadapi dalam peran teknologi digital antara lain jaringan yang kurang memadai dan beberapa teknologi ini belum mencapai daerah pedesaan. Bank tidak dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat karena kurangnya pengetahuan tentang fitur-fitur perbankan.

Namun, jaringan yang ada di daerah tersebut juga belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai, sehingga peran teknologi digital dalam memfasilitasi transaksi nasabah menjadi kurang ideal. Meski ada kendala, namun tetap ada jawaban untuk pekerjaan yang sifatnya Administrasi Keuangan Serbaguna Bank SUMUT Syariah,

misalnya dengan: Di pedesaan atau desa-desa yang masih bisa dijangkau oleh Bank SUMUT Syariah, akan bekerjasama dengan Telkomsel untuk membangun internet menara jaringan. Mendistribusikan brosur yang menjabarkan Mobile Banking atau SUMUT Mobile secara detail, serta melakukan promosi langsung kepada nasabah saat datang ke kantor dengan menjelaskan apa itu Mobile Banking atau SUMUT mobile, apa fungsinya, dan bagaimana cara menggunakannya. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengembangan jaringan internet di pelosok oleh Bank SUMUT Syariah dan Telkomsel akan menghasilkan peningkatan jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi SUMUT Mobile dan promosi pelanggan secara langsung, sehingga lebih mudah untuk memahami dan menyampaikan produk ke pelanggan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat di simpulkan bahwa peran teknologi digital dalam memberikan kemudahan dalam menggunakan mobile banking di masa pandemi Covid-19, yang berdampak positif terkait peningkatan jumlah nasabah. pelanggan untuk tetap bersama bank dan menghemat waktu mereka. Alhasil, banyak calon nasabah yang beralih ke Bank Sumut karena menawarkan begitu banyak keuntungan dan kemudahan dalam layanan selulernya. Keterbatasan peran yang dapat dimainkan oleh teknologi digital dalam memudahkan pelanggan dalam menjalankan bisnis di masa pandemi Covid-19, seperti keterbatasan akses internet atau belum menjangkau wilayah pedesaan, penggunaan internet berbasis data dan fitur yang harus ditambahkan di masa mendatang. Peneliti berharap bahwa Bank Sumut Syariah Capem Hampan Perak dapat melakukan perbaikan jaringan dengan menggunakan mobile banking wireless yang dipersiapkan sedini mungkin, dimana jika terjadi gagal jaringan makanya kemudahan transaksi nasabah tidak akan terganggu sama sekali. Kemudian untuk peneliti yang akan datang diharapkan untuk peneliti yang akan datang dapat membahas lebih menyeluruh dan mendalam pada titik penelitian dari sisi nasabah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, N. (2019). Peran Finansial Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Ewasudarman. (2018). Strategi Pt.Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sms Banking. Skripsi, 53(9), 1689–1699.
- H Febriaty, N Nurwani. (2018). Pengaruh Pendapatan Perkapita, Investasi, dan Inflasi Terhadap Kemiskinan di Provinsi Sumatera Utara. Kumpulan Penelitian Dan Pengabdian Dosen, Hal.1.
- Habibah, N. (2020). Tantangan dan Strategi Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 2(1), 1–9.
- Ilhami, & Thamrin, H. (2021). Analisis Dampak Covid 19 Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 4 (1), 37–45.
- Ismail. (2011). Perbankan Syariah (Keempat). Prenadamedia Group.
- Lubis, F. A. (2018). Aplikasi Sistem Keuangan Perbankan Syariah. *Human Falah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(2), 269–292.
- Moleong. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya.
- Narwoko, J. D., & Suyanto, B. (2019). Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan (Keempat). Pranada Media Group.
- Nasrullah. (2017). Media Sosial Perspektif Manusia, Budaya dan Sosioteknologi. PT. Remaja Rosdakarya.  
<http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/IAB/article/download/541/451>
- Nurbaiti. (2020). Face recognition login authentication for digital payment solution at COVID-19 pandemic. (IC2IE) – International Conference on Computer and Informatics Engineering.
- Rahmani, N. A. (2016). Metodologi Penelitian Ekonomi. FEBI UIN-Su Press.
- Rohadatul, A. (2020). Komunikasi Efektif di Masa Pandemi Covid—19 Pencegahan Penyebaran Covid—19 di Era 4.0. Makhmood Publishing.
- Soekanto, S. (2009). Sosiologi Suatu Pengantar. PT. Rajawali Pers.
- Syukur, F. (2008). Teknologi Pendidikan. Rasai Media Group.
- Tarigan, A. A., & Bagaskara, A. (2022). Strategi Pembiayaan Umkm Dalam Meningkatkan Usaha Nasabah Pada Masa Covid 19 (Studi Kasus Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso). *JIMEBIS – Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 3(1), 46–50.
- Utomo, B. (2006). Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi. CV. Andi.