

**PERUBAHAN POLA TRANSAKSI KONVENSIONAL MENUJU  
DIGITALISASI PERSFEKTIF 'URF PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
KC 01 KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi



Oleh

**USWATUN HASANAH**

**NIM. 1704110152**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2021 M/1442 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PERUBAHAN POLA TRANSAKSI  
KONVENSIONAL MENUJU DIGITALISASI  
PERSPEKTIF 'URF PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA KC 01 KOTA PALANGKA RAYA**

NAMA : **USWATUN HAŞANAH**

NIM : **1704110152**

FAKULTAS : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

JURUSAN : **EKONOMI ISLAM**

PROGRAM STUDI : **PERBANKAN SYARIAH**

JENJANG : **STRATA SATU (S1)**

Palangka Raya, 27 April 2021

Menyetujui

Pembimbing I

Jelita, S.H. I., M.S.I

NIP. 19830124200912 2 002

Pembimbing II

Sofvan Hakim., S.E., S.A.P., M.M. M.A.P.

NIK. 19850123201609 2 722

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si

NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam

Enriko Tedja Sukmana, M.S.I

NIP. 198403212011011012

**NOTA DINAS**

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**

Palangka Raya, 27 April 2021

**Saudari Uswatun Hasanah**

Kepada

Yth. Ketua Panitia Ujian

Skripsi **FEBI**

**IAIN PALANGKA RAYA**

Di-

Palangka Raya

*Assalammualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari :

Nama : **USWATUN HASANAH**

NIM : **1704110152**

Judul : **PERUBAHAN POLA TRANSAKSI KONVENSIONAL  
MENUJU DIGITALISASI PERSPEKTIF 'URF PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KC 01 KOTA  
PALANGKA RAYA**

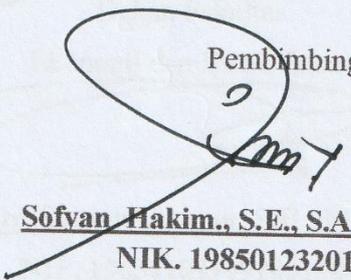
Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya di ucapkan terimakasih.

*Wassalammualaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

  
**Jelita, S.H. I., M.S.I**  
NIP. 19830124200912 2 002

Pembimbing II

  
**Sofyan Hakim., S.E., S.A.P., M.M. M.A.P.**  
NIK. 19850123201609 2 722

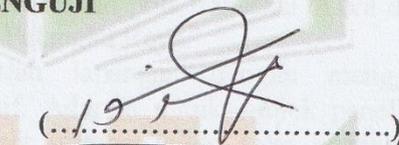
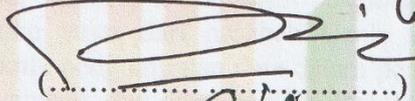
## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi Perspektif ‘Urf Pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangaka Raya”. Oleh Uswatun Hasanah, NIM : 170 411 0152 telah dimunqasahkan oleh tim Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangaka Raya pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 23 April 2021

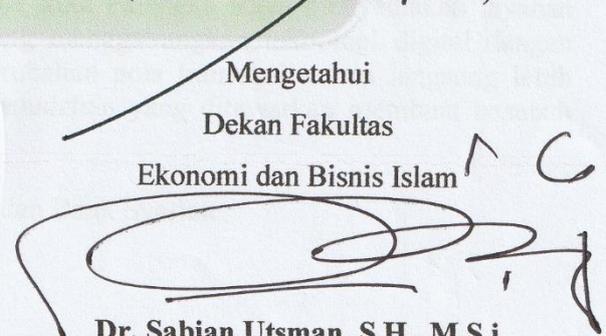
Palangka Raya, 27 April 2021

### TIM PENGUJI

1. **M.Noor Sayuti M.E**  
(Ketua Sidang/Penguji) 
2. **Dr. Sabian Utsman, S.H., M. Si**  
(Penguji I) 
3. **Jelita, S.H.I., M.S.I**  
(Penguji II) 
4. **Sofyan Hakim., S.E., S.A.P.,M.M., M.A.P**  
(Sekretaris/Penguji) 

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.i

NIP. 196311091992031004

# PERUBAHAN POLA TRANSAKSI KONVENSIONAL MENUJU DIGITALISASI PERSFEKTIF ‘URF PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC 01 KOTA PALANGKA RAYA

## ABSTRAK

Oleh Uswatun Hasanah

Semakin canggihnya teknologi digital membuat bank memerlukan inovasi yang dapat memudahkan nasabah dalam setiap transaksinya. Terlebih lagi masyarakat saat ini yang sangat ketergantungan dengan segala kemudahan yang hadir akibat adanya teknologi. Bank akhirnya mengeluarkan suatu inovasi yang berbeda dari sebelumnya. Bank meluncurkan satu aplikasi yang biasa disebut *mobile banking*. Hal tersebut sangat berguna dan efisien dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak perlu setiap saat harus datang ke bank untuk melakukan transaksi. Penelitian ini difokuskan pada 3 permasalahan diantaranya yaitu: (1) Latar belakang terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya (2) Perubahan pola transaksi di era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 pada kota Palangka Raya persfektif ‘Urf (3) Dampak akibat perubahan pola transaksi di era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 pada kota Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun untuk subjek penelitian ini adalah 4 orang yang terdiri dari *costumer service*, *teller*, *sales consumer*, dan *operasional sttaf*, serta 4 orang informan yaitu dari nasabah Bank Syariah Indonesia KC 01 kota Palangka Raya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan teknik data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini juga dilakukan dengan analisis teoritis yang mendalam dengan teori perubahan, teori transaksi, teori perbankan syariah, teori dampak dan konsep ‘urf.

Hal ini menunjukkan bahwa (1) latar belakang terjadinya perubahan akibat adanya kemajuan zaman dan teknologi serta terdapat prinsip kemaslahatan dikarenakan adanya kebutuhan manusia (2) perubahan pola transaksi di era digital pada bank syariah Indonesia KC 01 kota Palangka Raya menyediakan layanan *online* melalui *mobile banking* yang menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah. (3) Dampak perubahan pola transaksi secara langsung lebih berdampak pada penggunaannya. Kemudahan yang ditawarkan membuat nasabah senang dalam menggunakannya.

Kata Kunci: Perubahan, Transaksi, dan Bank Syariah

**CHANGES IN CONVENTIONAL TRANSACTION PATTERNS TOWARDS  
EFFECTIVE DIGITIZATION OF 'URF AT BANK SYARIAH INDONESIA  
KC 01 PALANGKA RAYA CITY**

**ABSTRACT**

**By Uswatun Hasanah**

*The increasingly sophisticated digital technology makes banks need innovations that can facilitate customers in every transaction. Moreover, today's society is very dependent on all the conveniences that are present due to the existence of technology. The bank finally issued a different innovation than before. The bank launched a single application commonly called mobile banking. It is very useful and efficient with the presence of mobile banking customers do not need to come to the bank at all times to make transactions. This research is focused on 3 problems, including: (1) The background of changes in conventional transaction patterns towards digitization in Bank Syariah Indonesia Kc 01 Palangka Raya City (2) Changes in transaction patterns in the digital era at Bank Syariah Indonesia KC 01 in the city of Palangka Raya effective 'Urf (3) Impact due to changes in transaction patterns in the digital era in Bank Syariah Indonesia KC 01 in the city of Palangka Raya.*

*This research is a field research using descriptive qualitative research approach. As for the subject of this study are 4 people consisting of costumer service, teller, consumer sales, and operational sttaf, as well as 4 informants, namely from customers of Bank Syariah Indonesia KC 01 Palangka Raya city. Data collection techniques in research using observation data techniques, interviews, and documentation. This research was also conducted with in-depth theoretical analysis with change theory, transaction theory, sharia banking theory, impact theory and 'urf concept.*

*This shows that (1) the background of changes due to the progress of the times and technology and there is a principle of benefit due to human needs (2) changes in transaction patterns in the digital era at Bank Syariah Indonesia KC 01 kota Palangka Raya provides online services through mobile banking that combines digital technology with customer interaction. (3) The impact of changing transaction patterns directly has more impact on its users. The convenience offered makes customers happy in using it.*

**Keywords:** *Changes, Transactions, and Sharia Banks*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi Perspektif ‘Urf Pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya”**. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan selama peneliti melaksanakan perkuliahan di Prodi Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya hingga selesainya proposal skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H.Khairil Anwar, selaku Rektor IAIN Palangka Raya
2. Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.H, M.Si., selaku dosen pembimbing dan penasehat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan.

4. Ibu Jelita, S.H.I., M. Si., selaku pembimbing I dan Bapak Sofyan Hakim, S.E., S.A.P., M.A.P., M. M., selaku dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing peneliti dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan pikiran dan penjelasan kepada peneliti
5. Seruluh dosen dan staff akademik fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan layanan akademik kepada peneliti selama perkuliahan dan layanan akademik kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palangka Raya, Januari 2021

**USWATUN HASANAH**

**NIM.1704110152**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Uswatun Hasanah  
NIM : 1704110152  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul “PERUBAHAN POLA TRANSAKSI KONVENSIONAL MENUJU DIGITALISASI PERSFEKTIF ‘URF PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC 01 KOTA PALANGKA RAYA”, adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil menjiplak karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 19 April 2021

Yang membuat pernyataan,



**USWATUN HASANAH**

**NIM: 1704110152**

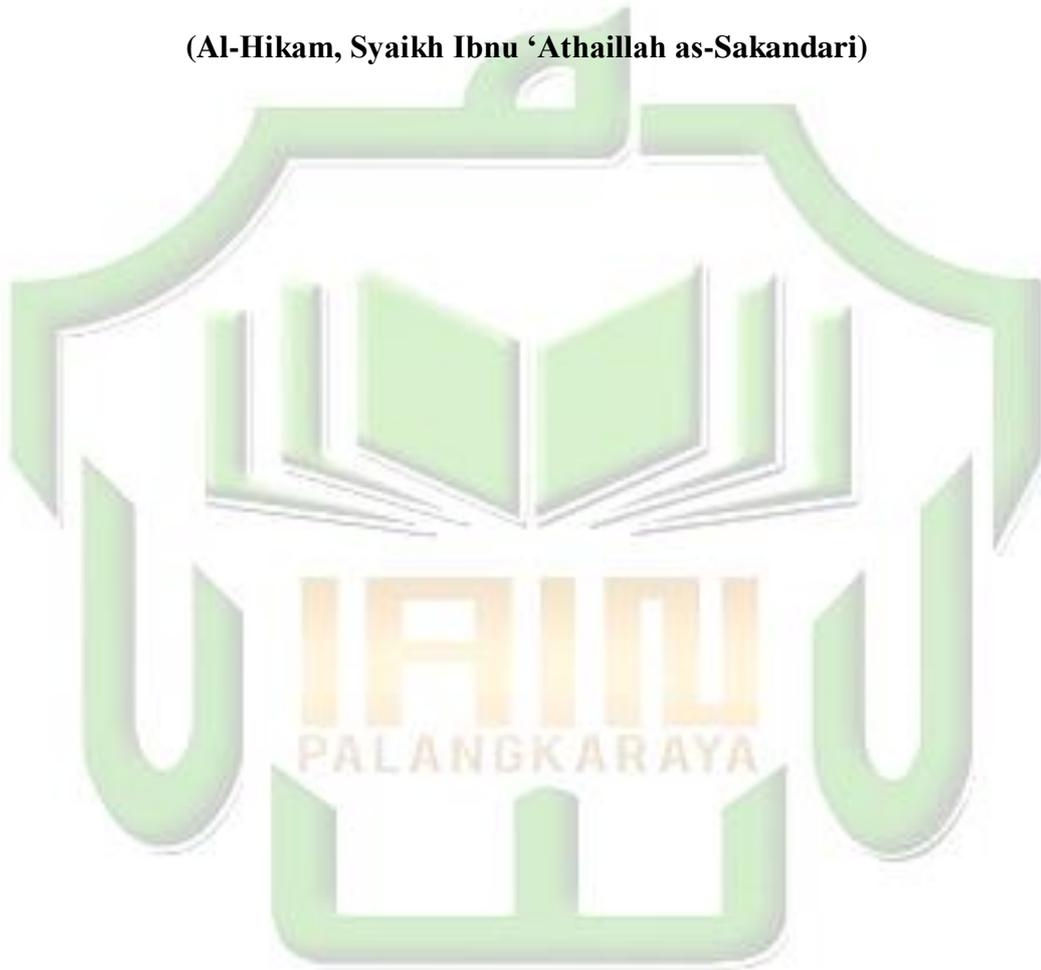
## MOTTO

من علامات الإعتداعلى العمل نقصان الرجاء عند وجودالزلل

Salah satu tanda seseorang terlalu menggantungkan diri pada amal adalah mudah

putus harapan tatkala mendapati kegagalan

**(Al-Hikam, Syaikh Ibnu ‘Athailah as-Sakandari)**



## **PERSEMBAHAN**

Atas Ridho Allah SWT. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah dan kerendahan hati penulis, karya kecil ini kupersembahkan untuk orang-orang yang kusayangi

♥ Teruntuk Kedua Orang Tuaku, Bapak Ahmad Aminuddin A.S dan Mama Rinawati Tercinta, yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan, yang telah menorehkan segala kasih sayangnya dengan penuh rasa ketulusan tak kenal lelah dan batas waktu, yang selalu mendo'akanku setiap harinya disetiap sujudnya demi kebahagiaan dan kesuksesan anak-anaknya.

♥ Teruntuk Mbah Kakung Syahran Dan Mbah Uti Mutiah, adik-adikku tercinta Hidayat Nur Chavid, Putri Nur Ramadhani, Ahmad Yusuf Arahman Dan Muhammad Risky Sulaiman yang telah menanti-nantikan keberhasilanku dan selalu mendukungku. Terimakasih atas do'a, dukungan moral spiritual, materiil maupun inmateriil, semoga setiap langkah dan perjalananku ini membawakan keberkahan dan selalu membanggakan kalian.

♥ Teruntuk Dosen Pembimbingku Ibu Jelita S.H.I., M.S.I dan Bapak Sofyan Hakim S.E., S.A.P., M.M.,M.AP yang telah memberikan masukan, motivasi dan telah meluangkan waktunya untuk membantu membimbing dalam pembuatan skripsi ini dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tiada kata lain yang bisa saya ucapkan selain kata terimakasih banyak.

♥ Teruntuk Dosen dan Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) maupun Dosen pengajar lain dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, saya ucapkan terimakasih banyak karena telah bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga.

♥ Teruntuk teman-teman seperjuanganku dari awal hingga akhir di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah khususnya kelas (Perbankan Syariah B) angkatan 2017. Banyak kenangan yang telah kita lewati baik itu senang maupun sedih. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses dunia maupun akhirat.

♥ Teruntuk keluarga besarku Himpunan Mahasiswa Jurusan serta teman-teman seorganisasiku yang telah memberikan pengalaman yang sungguh luar biasa dalam hidupku. Terimakasih banyak untuk kalian semua.

♥ Teruntuk Rudianur kekasih dan serta para sahabatku Mita Astuti, Laili Rahmi dan Alin Setiowati yang selalu ada baik dalam susah maupun senang, dan telah mengukir kebahagiaan dalam hidupku. Terimakasih banyak ku ucapkan atas semua kenangan yang telah kita lewati bersama. Semoga selalu dalam lindungan Allah dan selalu bersama sampai Jannah-Nya. Aamiin.

♥ Teruntuk teman-temanku yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.

♥ teruntuk alamateer ku Kampus ku Tercinta Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, Terimakasih banyak.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D	de titik dibawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah

ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...,...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
و	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...“...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap

مُتَعَاقِدِينَ	Ditulis	<i>Muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan, ditulis:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya,

kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

#### D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah+ya" mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah+ya"mati	Ditulis	Ī
يجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
ينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**G. Vokal-Vokal Pendek Yang Berurutan dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof.**

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
نبي شكرتي	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata sandang Alif +Lām**

**1. Bila diikuti Huruf Qamariyyah**

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

**2. Bila Diikuti Huruf Syamsiyyah Ditulis dengan Menggunakan Huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.**

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syāms</i>

**I. Penelitian Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut penelitiannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	x
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	xi
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xx
<b>DAFTAR SKEMA</b> .....	xxi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Landasan Teori .....	13
1. Teori Perubahan .....	13

2. Teori Transaksi Konvensional Dan Teori Transaksi Digital .....	15
3. Teori Perbankan Syariah .....	20
4. Teori Dampak.....	28
5. Konsep ‘ <i>Urf</i> ’ Pada Perubahan Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi.....	32
C. Kerangka Pikir.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	50
1. Jenis Penelitian.....	50
2. Pendekatan Penelitian .....	50
B. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	51
1. Waktu Penelitian .....	51
2. Tempat Penelitian.....	51
C. Teknik Pengumpulan Data .....	52
1. Observasi .....	53
2. Wawancara (Interview) .....	53
3. Dokumentasi.....	54
D. Subjek Dan Objek Penelitian .....	55
1. Subjek Penelitian.....	55
2. Objek Penelitian .....	56
E. Pengabsahan Data.....	57
F. Analisis Data .....	57
G. Sistematika Penelitian .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	60

1. Gambaran tentang kota Palangka Raya.....	60
2. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	62
3. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	64
<b>B. Penyajian Data.....</b>	<b>64</b>
1. Latar belakang terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya.....	66
2. Perubahan Transaksi Di Era Digital pada Bank Syariah Indonesia di kota Palangka Raya Perspektif 'Urf.....	72
3. Dampak transaksi era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.....	89
<b>C. Analisis Data.....</b>	<b>96</b>
1. Latar Belakang Terjadinya Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.....	96
2. Perubahan Transaksi Di Era Digital pada Bank Syariah Indonesia di kota Palangka Raya Perspektif 'Urf.....	98
3. Dampak transaksi era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.....	108
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
A. Buku.....	115
B. Jurnal dan Skripsi.....	117
C. Sumber Internet dan Lainnya.....	119
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

2. 1 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	12
4. 1 Subjek dan Informan .....	66

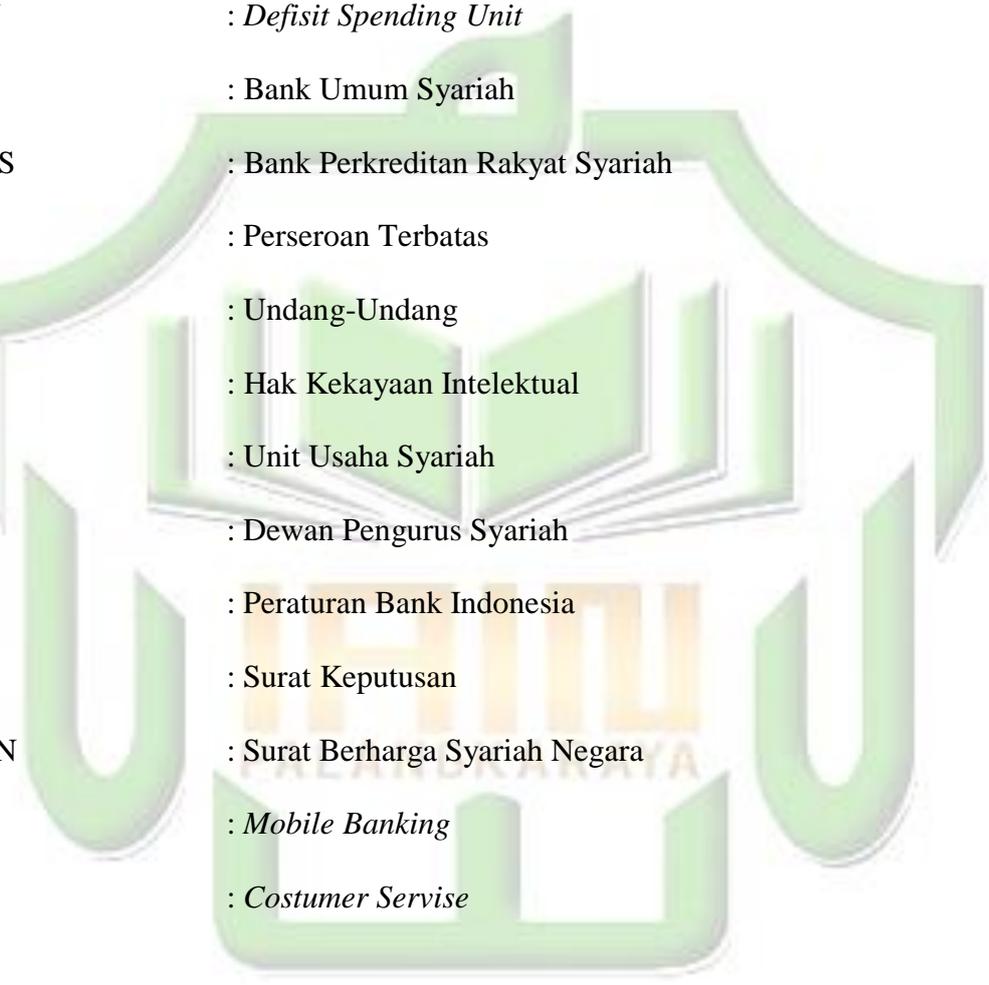


## DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Kerangka Pikir.....	49
-------------------------------	----



## DAFTAR SINGKATAN



ATM	: Anjungan Tunai Mandiri/ <i>Automatic Teller Machine</i>
SST	: <i>Self-Servise Technology</i>
BSI	: Bank Syariah Indonesia
SSU	: <i>Surplus Spending Unit</i>
DSU	: <i>Defisit Spending Unit</i>
BUS	: Bank Umum Syariah
BPRS	: Bank Perkreditan Rakyat Syariah
PT	: Perseroan Terbatas
UU	: Undang-Undang
HKI	: Hak Kekayaan Intelektual
UUS	: Unit Usaha Syariah
DPS	: Dewan Pengurus Syariah
PBI	: Peraturan Bank Indonesia
SK	: Surat Keputusan
SBSN	: Surat Berharga Syariah Negara
MB	: <i>Mobile Banking</i>
CS	: <i>Costumer Servise</i>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi digital saat ini telah menyebabkan banyak perubahan. Salah satunya adalah perubahan pada transaksi dan perilaku konsumsi pada sektor ekonomi, perubahan dari yang tadinya dengan sistem tradisional menjadi sistem digital. Pola transaksi yang masyarakat lakukan pada masa konvensional masih secara manual, masyarakat harus selalu datang ke Bank dalam setiap transaksi. Hal tersebut sangatlah tidak efisien karena akan memakan banyak waktu, tenaga dan biaya. Baik dari segi antri saat akan melakukan transaksi, biaya transportasi dan lain sebagainya. Terlebih lagi jika nasabah tersebut memiliki banyak kesibukan yang tidak dapat dihindari. Maka diperlukan suatu inovasi perubahan pada transaksi konvensional menuju digitalisasi, khususnya pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.

Industri finansial perbankan perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan teknologi baru tersebut haruslah mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan. Salah satunya adalah Perbankan digital yang menggambarkan proses virtual penunjang seluruh layanannya. Menurut hasil penelitian Rostam Aji menyatakan bahwa digital adalah sebuah metode yang kompleks dan fleksibel. Teori Digital ini adalah sebuah konsep pemahaman dari perkembangan Zaman mengenai Teknologi dan Sains, dari semua yang bersifat manual menjadi otomatis

dan dari semua yang bersifat rumit menjadi ringkas.<sup>1</sup> Masuknya digitalisasi di dunia perbankan sangat memudahkan para penggunanya.

Perubahan ini menekankan pada kondisi teknologis yang menyebabkan terjadinya perubahan pada aspek-aspek kehidupan. Majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat berpengaruh terhadap pola pikir masyarakat mengakibatkan berubahnya kebiasaan lama yang dipakai dari berbagai aspek kehidupan. Bank sebagai penyedia jasa layanan keuangan diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah. Oleh karena itu Bank juga mengikuti perkembangan zaman dalam bertransaksi dari konvensional menuju digitalisasi. Agar dapat melayani nasabah dengan lebih baik dan dapat menyediakan produk layanan yang lebih baik, lebih transparan, lebih murah dan lebih dapat diandalkan. Bank saat ini telah mengeluarkan produk berupa aplikasi digital. Hadirnya produk ini memberikan dampak terhadap nasabah dan kegiatan perbankan agar dapat mempermudah nasabah dalam segala jenis transaksi, contohnya adalah pembayaran/pembelian, transfer, dan lain sebagainya.

Masyarakat ekonomi digital sendiri merupakan dampak dari adanya inovasi pada ilmu sains dan teknologi. Hal ini mengubah pola hidup masyarakat serba praktis, sehingga hukum Islam juga mengalami perkembangan. Jika ditemukan suatu masyarakat meninggalkan suatu aktivitas yang selama ini sudah biasa dilakukan, maka mereka dianggap telah mengalami pergeseran nilai. Nilai ini yang dikenal dengan sebutan

---

<sup>1</sup>Rustam Aji, *Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyosong Era Digital)*, Islamic Communication Journal Vol. 01, No. 01, Mei-Oktober 2016,

*al-'adah* (adat atau kebiasaan), budaya, tradisi dan sebagainya. Sedangkan Islam menganggap adat sebagai pendamping dan elemen yang bisa diadopsi secara selektif dan proposional, sehingga bisa dijadikan sebagai salah satu alat penunjang hukum-hukum syara.<sup>2</sup>

Perubahan pola transaksi ini sama kaitannya dengan perspektif atau kaidah '*Urf al-'adah. Urf*' mengandung makna ialah sesuatu yang menjadi kebiasaan manusia, dan mereka mengikuti dalam bentuk setiap perbuatan yang populer diantara mereka, ataupun suatu kata yang biasa mereka kenal dengan pengertian tertentu. *Urf*' menurut Abdul Wahab Khalaf dalam bukunya menyebutkan *Urf*' adalah segala sesuatu yang sudah dikenal oleh manusia karena telah menjadi kebiasaan atau tradisi baik bersifat perkataan, perbuatan atau dalam kaitannya meninggalkan perbuatan tertentu, sekaligus disebut adat.<sup>3</sup> Istilah *Urf*' dalam pengertian tersebut sama dengan pengertian istilah *al-'adah* (adat kebiasaan). Kata *al-'adah* itu sendiri disebut demikian karena ia dilakukan secara berulang-ulang, sehingga menjadi kebiasaan masyarakat.<sup>4</sup> Menurut para ahli hukum Islam tidak ada perbedaan antara *Urf*' dan *al-'adah*.<sup>5</sup>

Perubahan pola transaksi yang terjadi akibat perkembangan zaman karena semakin canggihnya teknologi. Kaitan penelitian tentang

---

<sup>2</sup>Siti Bunga Fatimah dan Achsanika Hendratmi, *Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi*, Surabaya: Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan Vol. 7 No. 4 April 2020, H. 798.

<sup>3</sup>Sudirman, *Fiqh Kontemporer (Contemporary Studies Of Fiqh)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, H. 274.

<sup>4</sup>Saria Effendi, *Ushul Fiqh*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005, H. 153.

<sup>5</sup>Sucipto, *Urf Sebagai Metode Penetapan Hukum*, Lampung: Fakultas Syariah Iain Intan, Asas Vol. 7, No. 1, Januari, 2015, H. 27.

Perubahan transaksi konvensional menuju digitalisasi dengan perbankan adalah karena terjadinya pola transaksi yang lebih modern akibatnya akan berdampak pada Bank dan nasabah. Untuk memperluas jangkauan dan untuk meningkatkan sistem dan kualitas produk layanan, perbankan harus dapat memanfaatkan media teknologi yang berkembang saat ini. Globalisasi memiliki pengaruh langsung berdampak pada sektor publik yang sekarang diperlukan untuk menerapkan strategi dan metode yang akan dilakukan.<sup>6</sup> Menurut Stanton, etzel, dan waker dalam bukunya *Andi Gunawan Marketing* merupakan sebuah aktivitas bisnis yang dalam prosesnya terkandung perencanaan penetapan harga mempromosikan serta mendistribusikan produk atau jasa yang berorientasi kepuasan pasar sasaran untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>7</sup> Dengan adanya globalisasi/kemajuan teknologi Bank dapat memanfaatkan peluang untuk dapat mempromosikan produk mereka dengan menggunakan digitalisasi, bisa melalui iklan, web, televisi dan lain sebagainya. Peneliti mengkaji masalah tentang perubahan pola transaksi masyarakat yang dulunya menggunakan cara tradisional atau dengan cara lama (konvensional) menuju digitalisasi Banking dengan dilihat dari perspektif *Urf' (al-adah)*.

Berdasarkan fakta dan permasalahan, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Perubahan Pola Transaksi Konvensional**

---

<sup>6</sup>Elena Lidia Alexa Al. I. Cuza, *Urban Marketing and its Impact over the Touristic Attractiveness of the Cities*, Studies and Scientific Researches - Economic Edition, no. 15, 2010, H. 305.

<sup>7</sup>Andi Gunawan Chakti, *The Book Of Digital Marketing*, Makassar: Celebes Media Perkasa, Cetakan 1, 2019, H. 2.

## **Menuju Digitalisasi Pada Perspektif ‘Urf Pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, agar pembahasan skripsi ini lebih terarah, peneliti perlu melakukan identifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya?
2. Bagaimana perubahan pola transaksi di era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 pada kota Palangka Raya perspektif ‘Urf?
3. Bagaimana dampak akibat perubahan pola transaksi di era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 pada kota Palangka Raya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya.
2. Mengetahui perubahan pola transaksi di era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 pada kota Palangka Raya perspektif ‘Urf.
3. Mengetahui dampak akibat perubahan pola transaksi di era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 pada kota Palangka Raya.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

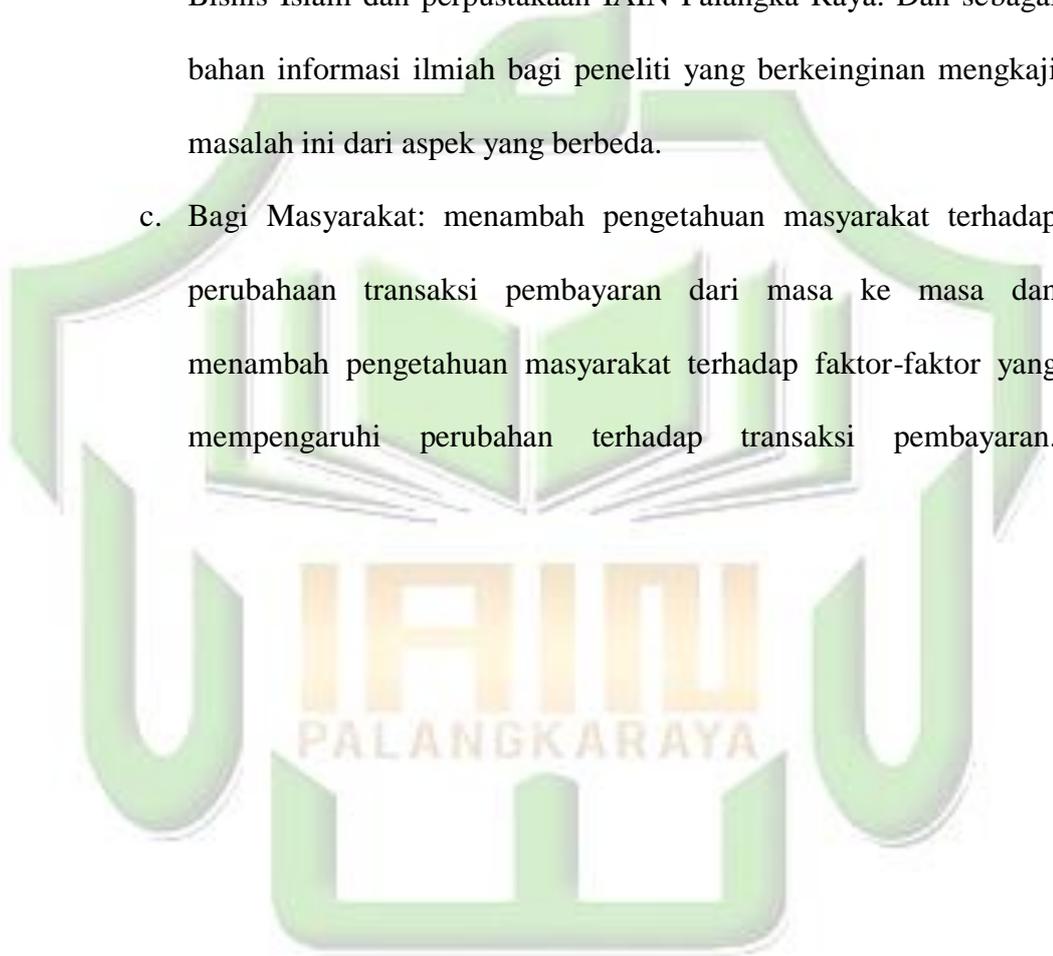
Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) kegunaan, yaitu bentuk teoritis dan bentuk praktis:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Menambah wawasan pengetahuan penelitian dibidang ekonomi khususnya mengenai perubahan pergeseran pola transaksi konvensional menuju digitalisasi perspektif '*Urf*' pada Bank Syariah Indonesia KC 01 kota Palangka Raya.
- b. Sebagai bahan kajian ilmiah dan disiplin ilmu ke Syariah-an, yang salah satunya membahas tentang perubahan pergeseran pola transaksi konvensional menuju digitalisasi, sehingga dapat menambah wawasan pemahaman bagi para akademis maupun non akademis.
- c. Sebagai bahan bacaan dan sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah kepustakaan dalam perubahan pola transaksi digitalisasi dalam dunia perbankan.
- d. Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan dibidang perbankan syariah.
- e. Dapat dijadikan titik tolak bagi penelitian pemikiran lebih lanjut, baik untuk peneliti yang bersangkutan maupun oleh peneliti lain sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan secara berkesinambungan.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti: sebagai suatu usaha untuk melatih, meningkatkan serta mengembangkan kemampuan berpikir dalam penelitian.
- b. Bagi Mahasiswa: sebagai bahan *literature* untuk menambah khazanah pengembangan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan IAIN Palangka Raya. Dan sebagai bahan informasi ilmiah bagi peneliti yang berkeinginan mengkaji masalah ini dari aspek yang berbeda.
- c. Bagi Masyarakat: menambah pengetahuan masyarakat terhadap perubahan transaksi pembayaran dari masa ke masa dan menambah pengetahuan masyarakat terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan terhadap transaksi pembayaran.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat memberikan wawasan yang luas bagi peneliti dan dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti dengan judul yang digunakan peneliti yaitu “Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi Perspektif ‘Urf Pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya. Namun, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi dan jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti:

Kajian hasil penelitian yang pertama adalah Penelitian yang dilakukan oleh Wira Respati, “Transformasi Media Massa Menuju Era Masyarakat Informasi Di Indonesia“, peneliti dari BINUS *University Marketing Communication Department, Faculty Of Economic And Communications* Tahun 2104. Penelitian ini menjelaskan tentang masyarakat Indonesia yang sedang berada di fase transisi menuju era informasi. Masyarakat Indonesia saat ini melakukan migrasi virtual untuk berinteraksi di ruang

virtual agar dapat berinteraksi dengan pengguna yang lainnya.<sup>8</sup> Persamaan penelitian ini dengan rumusan masalah peneliti adalah perubahan Interaksi masyarakat Indonesia menuju ke Era digitalisasi. Hasil dari penelitian ini adalah dengan berkembangnya jaringan sosial virtual menjadi babak selanjutnya dalam era transisi menuju masyarakat informasi.

Kajian hasil penelitian yang kedua adalah Penelitian yang dilakukan oleh Rustam Aji, “Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyosong Era Digital)“, Tahun 2016. Penelitian ini membahas tentang digitalisasi era modern yang sekarang dengan adanya teknologi tidak perlu lagi menggunakan tenaga manusia atau manual titik sistem digital adalah perkembangan dari sistem analog titik sebuah sistem digital menggunakan urutan angka untuk mewakili informasi.<sup>9</sup> Persamaan penelitian ini dan rumusan masalah peneliti adalah sama-sama meneliti tentang pergeseran interaksi antara manusia dengan komputer dan internet. Hasil dari penelitian ini adalah dengan adanya teknologi kita dapat merasakan keuntungannya salah satunya adalah makin berkembang pesat baik itu cetak, online, maupun elektronik.

Hasil kajian penelitian yang ketiga adalah Penelitian yang di lakukan oleh Nur Khoslis Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara yang

---

<sup>8</sup>Wira Respati, *Tranformasi Media Massa Menuju Era Masyarakat Informasi Di Indonesia*, Marketing Communication Departemen, Faculty Of Economic And Communication, BINUS University, Jakarta Barat, Humaniora Vol. 5 No. 1 April 2015, H. 47.

<sup>9</sup>Rustam Aji, *Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyosong Era Digital)*, Islamic Communication Journal Vol. 01, No. 01, Mei-Oktober 2016, H. 44.

berjudul “Perbankan Dalam Era Baru Digital” yang membahas tentang perkembangan teknologi dalam perbankan. Kehadiran *Fintech* belum bisa menggantikan posisi Bank bahkan berjalan berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan menerapkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi, yang mengatur segala hal untuk melindungi kepentingan masyarakat baik sebagai pemberi pinjaman atau peminjam.<sup>10</sup> Persamaan penelitian ini dengan rumusan masalah peneliti adalah di mana terdapat pergeseran perilaku konstruksi masyarakat dari tradisional ke era modernisasi yaitu tidak perlu ke Banknya langsung. Hasil dari penelitian ini adalah Bank mulai beralih dari mengandalkan kantor dan layanan konvensional ke layanan aplikasi digital.

Hasil kajian penelitian yang keempat adalah Penelitian yang dilakukan oleh Soekma Adie Dharmawan, peneliti ini berasal dari Universitas Jember berjudul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Selfservice Technology (Sst)* Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di PT. Bank Bulopin, Tbk)“. *Sinergitas Quadruple Helix: E-Business Dan Fintech* Sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal Tahun 2018. Seiring perkembangan zaman dan era globalisasi dalam bentuk perkembangan digitalisasi, dunia perbankan mulai melakukan digitalisasi perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah salah satu

---

<sup>10</sup>Nur Kholis, *perBankan dalam era baru digital*, bogor: Jawa Barat, Economicus, Vol.9 No. 1-Juni 2018, H. 87.

bentuk digitalisasi perbankan yang nyata saat ini yaitu layanan *Self-Service Technology (SST)* yaitu mesin ATM, Internet Banking, SMS Banking, mobile Banking, tabungan digital dan lain sebagainya. Layanan *Self-Service Technology (SST)* diharapkan dapat mempermudah dan tidak membatasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara *Real Time* yang dapat dilakukan secara mandiri.<sup>11</sup> Persamaan penelitian ini dengan rumusan masalah peneliti adalah dimana perbankan mengalami perubahan transaksi dengan pelayanan yang mudah sehingga nasabah puas terhadap pelayanannya.

Kesimpulan dan Manfaat yang didapat dari keempat penelitian tersebut ialah bermanfaat meneliti tentang perubahan pola perilaku masyarakat dalam menghadapi era baru digitalisasi untuk dapat mempermudah masyarakat dalam berinteraksi dengan yang lainnya, dan agar masyarakat dapat mengikuti perubahan zaman sehingga masyarakat dapat menghadapi persaingan di era modern. Namun, jika dilihat dari keempat penelitian terdahulu tersebut penelitian yang lebih berkaitan dengan penelitian peneliti adalah dari Nur Kholis yang memiliki judul “Perbankan Dalam Era Baru Digital”. Korelasi keduanya adalah sama-sama meneliti tentang pergeseran perilaku masyarakat yang dulunya memakai cara tradisional dengan harus selalu datang ke Bank untuk setiap transaksi maupun yang lainnya. Namun dengan adanya *fintech* yang dikeluarkan oleh pihak

---

<sup>11</sup>Soekma Adie Dharmawan, *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Selfservice Technology (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di Pt. Bank Bukopin, Tbk)*, Sinergitas Quadruple Helix: E-Business Dan Fintech Sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal, Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-33 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember, 2018,H. 577.

perbankan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam setiap aktivitasnya. Untuk itu agar dapat melihat persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu yang telah tertera diatas, maka peneliti telah merincikannya dalam sebuah tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul, Tahun Dan Jenis Penelitian	Tujuan Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Wira Respati	Transformasi Media Massa Menuju Era Masyarakat Informasi Di Indonesia, 2014, kualitatif-deskriptif.	Untuk mengetahui pola pergeseran cara masyarakat dalam mendistribusikan informasi yang modern.	Meneliti tentang perubahan pergeseran pola masyarakat.	Penelitiannya terfokus pada era digital informasi
2	Rustam Aji	Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital), 2016, kualitatif-deskriptif.	Untuk mengetahui bagaimana kesiapan fakultas dakwah dan komunikasi untuk menyongsong era digitalisasi.	Meneliti era digitalisasi	Penelitiannya terfokus pada ruang lingkup fakultas dakwah dan komunikasi
3	Nur Kholis	Perbankan dalam era baru digital, 2018, kualitatif-deskriptif.	Untuk mengetahui bagaimana perbankan menghadapi era baru digitalisasi terhadap pelayanan.	Meneliti perbankan dalam menghadapi era baru digital	Penelitian ini terfokus kepada SDM yang selama ini bekerja di layanan perbankan yang fungsinya sudah digantikan dengan digital.
4	Soekma Adie Dharma wan	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self service Technology (Sst)</i> Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di Pt. Bank Bukopin, Tbk), 2018, kualitatif	Untuk mengetahui implementasi pelayanan <i>self service technology (sst)</i> pada Bank bukopin.	Meneliti perbankan dalam era digitalisasi	Penelitian ini terfokus implementasi pelayan <i>self service technology (sst)</i>

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2020.

## B. Landasan Teori

### 1. Teori Perubahan

Perubahan sosial adalah menekankan pada kondisi teknologis yang menyebabkan terjadinya perubahan pada aspek-aspek kehidupan sosial, seperti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat berpengaruh terhadap pola berpikir masyarakat.<sup>12</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa Perubahan *social* adalah perubahan norma-norma, dimana perubahan norma-norma dan proses pembentukan norma baru merupakan inti dari kehidupan mempertahankan persatuan kehidupan.<sup>13</sup>

#### a. Teori Perubahan Sosial

Dalam menjelaskan fenomena perubahan sosial terdapat beberapa teori yang dapat menjadi landasan bagi kita dalam memahami perubahan sosial yang berkembang di masyarakat.

Teori perubahan sosial tersebut di antaranya adalah:

##### 1) Teori Evolusi (*Evolutionary Theory*)

Menurut James M. Henslin dalam bukunya Nur Djazifah, terdapat dua tipe teori evolusi mengenai cara masyarakat berubah, yakni teori *unilinier* dan teori *multilinier*, yaitu:

Pandangan teori *unilinier* mengamsusikan bahwa semua masyarakat mengikuti jalur evolusi yang sama. Setiap masyarakat berasal dari bentuk yang sederhana ke bentuk

---

<sup>12</sup>Nur Djazifah Er, *Modul Pembelajaran Sosiologi Proses Perubahan Sosial Di Masyarakat Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012, H. 5, t.d.

<sup>13</sup>Agus Suryono, *Teori dan Strategi Perubahan Sosial*, Jakarta Timur: Bumi Aksara, 2019, H. 194-195.

yang lebih kompleks (sempurna), dan masing-masing melewati proses perkembangan yang seragam. Salah satu dari teori ini yang pernah mendominasi pemikiran Barat adalah teori evolusi dari Lewis Morgan, yang menyatakan bahwa semua masyarakat berkembang melalui tiga tahap: kebuasan, barbarisme, dan peradaban. Pandangan teori *multilinier* menggantikan teori *unilinier* dengan tidak mengamsusikan bahwa semua masyarakat mengikuti urutan yang sama, artinya meskipun jalurnya mengarah ke industrialisasi, masyarakat tidak perlu melewati urutan tahapan yang sama seperti masyarakat yang lain. Inti teori evolusi, baik yang *unilinier* maupun *multilinier*, ialah asumsi mengenai kemajuan budaya, di mana kebudayaan Barat dianggap sebagai tahap kebudayaan yang maju dan superior/sempurna.<sup>14</sup>

## 2) Teori Siklus (*Cyclical Theory*)

Menurut *PB Hortondan CL Hunt* dalam bukunya Nur Djazifah, para penganut teori siklus juga melihat adanya sejumlah tahapan yang harus dilalui oleh masyarakat, tetapi mereka berpandangan bahwa proses perubahan masyarakat bukannya berakhir pada tahap “terakhir” yang sempurna, tetapi berlanjut menuju tahap kepunahan dan berputar kembali ke tahap awal untuk peralihan selanjutnya.<sup>15</sup>

### b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Masyarakat

Menurut teori *Lawrance Green* dalam buku Notoatmodjo menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh dua faktor pokok, yaitu faktor perilaku (*behavior causes*) dan faktor diluar

---

<sup>14</sup>Nur Djazifah Er, *Modul Pembelajaran Sosiologi Proses Perubahan Sosial Di Masyarakat Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012, H. 6. t,d.

<sup>15</sup>*Ibid*, H.7.

perilaku (*non behavior causes*). Selanjutnya perilaku itu sendiri ditentukan atau berbentuk dari tiga faktor, yaitu:

- 1) Faktor *Predisposisi (predisposing factors)*, yang mencakup pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai dan sebagainya.
- 2) Faktor *Pemungkin (enabling factor)*, yang mencakup lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersedianya fasilitas-fasilitas atau sarana-sarana keselamatan kerja, misalnya ketersedianya alat pendukung, pelatihan dan sebagainya.
- 3) Faktor *Penguat (reinforcement factor)*, faktor-faktor ini meliputi undang-undang, peraturan-peraturan, pengawasan dan sebagainya.<sup>16</sup>

## 2. Teori Transaksi Konvensional Dan Teori Transaksi Digital

### a. Teori Transaksi

Transaksi adalah suatu pertemuan antara dua pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan, yang berdasarkan data/bukti/dokumen pendukung lalu dimasukkan ke jurnal setelah melalui pencatatan.<sup>17</sup> Transaksi dapat dikatakan sebagai suatu kejadian yang dapat mempengaruhi posisi keuangan dari suatu badan usaha dan sebagai hal yang wajar untuk dicatat. Kejadian yang dapat mempengaruhi suatu institusi dan semua kejadian tersebut tidak dapat dicatat seluruhnya sebagai transaksi, tergantung pada jenis kejadian itu apakah dapat diukur atau tidak.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup>Lingasari, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Terhadap Penggunaan Alat Pelindung Diri di departemen Engineering PT. Indah Kiat Pulp & Tbk Tangerang* (Skripsi), Depok: Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, 2008, H. 3. T, td

<sup>17</sup>Hery, *Akuntansi Keuangan Menengah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, H. 63.

<sup>18</sup>Adi Irawan, *Skripsi Pengaruh Pemahaman Analisis Transaksi Terhadap Kemampuan Siswa dalam Menyusun Jurnal Khusus Pada Mata Pelajaran Akuntansi Kelas XI, Pekan Baru: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2012, H. 3-4. T, td.

## b. Pengertian Transaksi Konvensional

Pengertian konvensional dan modern dapat bersifat sangat relatif, karena apa yang sekarang dianggap modern, suatu ketika nanti akan menjadi teknologi konvensional di masa mendatang.<sup>19</sup> Dalam skripsi ini transaksi konvensional yang peneliti maksud adalah sistem atau pola perilaku masyarakat tradisional dalam bertransaksi di Bank. Secara etimologis istilah tradisional berasal dari kata latin *traditiwn*, yaitu sesuatu yang diteruskan dari masa lalu ke masa kini. Unsur yang paling menonjol dari tradisi adalah bahwa ia diciptakan melalui tindakan dan perilaku setiap orang, yang diwariskan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Warisan itu berupa materi (kebendaan), tingkah laku, norma dan nilai-nilai, harapan dan cita-cita. Dalam wujud yang kongkret warisan itu tampak dalam seni, kepercayaan dan Agama, seni tari, serta monumen-monumen bersejarah.<sup>20</sup>

Adapun pengertian lain dari Konvensional adalah segala sesuatu yang sifatnya mengikuti adat atau kebiasaan yang umum atau lazim digunakan, atau bisa juga diartikan suatu bentuk sifat untuk hal-hal yang normal, biasa, dan mengikuti cara yang diterima secara umum. Istilah ini berasal dari kata *konvensi* yang artinya kesepakatan yang telah dibuat sejumlah orang apakah dalam skala organisasi, daerah, ataupun Negara. Sehingga dapat dikatakan

---

<sup>19</sup>Triwibowo Yuwono, *Bioteknologi Pertanian*, Yogyakarta: Ugm Press, 2019, H. 13.

<sup>20</sup>Ayi Budi Santosa, dan Syarif Moe'is, *Study Masyarakat Pedesaan Di Indonesia*. Bandung: Jurusan Pendidikan Sejarah, Universitas Pendidikan Indonesia, T,th, H. 39.

konvensional merupakan segala sesuatu yang telah disepakati secara umum.<sup>21</sup>

### c. Teori Transaksi Digital

Transaksi digital mengacu pada proses dan strategi yang menggunakan teknologi digital untuk secara drastis mengubah cara bisnis beroperasi dan melayani pelanggan. Ungkapan ini telah menjadi hal yang umum di era digitalisasi saat ini. Hal ini dikarenakan saat ini setiap organisasi baik dalam dunia perbankan maupun di luar perbankan semakin bergantung pada data dan teknologi untuk beroperasi lebih efisien dan memberikan nilai kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.

Transaksi ini melibatkan beberapa pihak ketiga sebagai media perantara transaksi, bisa Bank dalam bentuk nyata maupun virtual. Proses transaksi berlangsung melalui berbagai macam kegiatan seperti penjualan, pembelian, lelang, pembayaran dan pemesanan yang dilakukan dengan sarana seperti *e-Banking*, *sms-Banking*, *internet Banking*, *e-money* dan pembayaran lainnya melalui outlet yang memiliki sarana akses pembayaran.<sup>22</sup> António Guterres mengatakan:<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup><https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-konvensional-dan-contohnya/>. Diakses Pada Rabu, 25 Desember 2019, Pukul 09.49 Wib.

<sup>22</sup>Muhammad Danuri, *Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital*, Semarang: Manajemen Informatika, Infokam No II Th. XV, September, 2019, H. 118-119.

<sup>23</sup>António Guterres, *Digitaleconomy Report Value Creation And Capture: Implications For Developing Countries*, United Nations Publications: New York, 2019, H. 4.

The digital revolution has transformed our lives and societies with unprecedented speed and scale, delivering immense opportunities as well as daunting challenges. New technologies can make significant contributions to realizing the Sustainable Development Goals, but we cannot take positive outcomes for granted. We must urgently improve international cooperation if we are to achieve the full social and economic potential of digital technology, while avoiding unintended consequences.

Terjemahan bebasnya adalah Revolusi digital telah mengubah hidup dan masyarakat kita dengan kecepatan dan skala yang belum pernah terjadi sebelumnya, memberikan peluang besar serta tantangan yang menakutkan. Teknologi baru dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, tetapi tidak dapat pula menerima hasil positif begitu saja. Kita harus segera meningkatkan kerja sama internasional jika ingin mencapai potensi sosial dan ekonomi penuh dari teknologi digital, sambil menghindari konsekuensi yang tidak diinginkan. Markus K. Bruemnermeier, DKK mengatakan:<sup>24</sup>

Digitalization has revolutionized money and payments systems. Although digital money itself is not new to modern economies, digital currencies now facilitate instantaneous peer-to-peer transfers of value in a way that was previously impossible.

Terjemahan bebasnya adalah Digitalisasi telah merevolusi sistem uang dan pembayaran. Meskipun uang digital sendiri bukanlah hal baru bagi ekonomi modern, mata uang digital sekarang memfasilitasi transfer nilai antar-rekan seketika dengan

---

<sup>24</sup>Markus K. Bruemnermeier. DKK, *The Digitalization Of Money*, Cambridge: National Bureau Of Economic Research, 2019, H. 2.

cara yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan. Jyoti Suraj Harchekar mengatakan:<sup>25</sup>

Online Banking can be defined a bit more narrowly as-online Banking primarily emphasizes on money transfers, bill pay, remote deposits, and basic online management of accounts. Other synonyms for online Banking include virtual Banking, internet Banking, and e-Banking So, online Banking focuses on digitizing the "core" features of Banking, but digital Banking incorporates digitizing every program and activity undertaken by financial was institutions and their customers.

Terjemahan bebasnya adalah Perbankan pada era digital lebih menekankan pada transaksi berupa transfer uang, pembayaran tagihan, setoran jarak jauh, dan pengelolaan akun online dasar. Jadi, perbankan era digital ini berfokus pada digitalisasi fitur "inti" dari perbankan, perbankan saat ini menggabungkan digitalisasi dalam setiap program dan aktivitas yang dilakukan oleh lembaga keuangan dan pelanggannya.

Salah satu contoh dari transaksi digital dalam Bank Syariah Indonesia adalah *internet Banking*. *Internet Banking* ini dapat diakses 24 jam dimana saja dan kapanpun asalkan memiliki jaringan internet yang baik. Namun, tidak hanya memberikan kenyamanan *Internet Banking* juga memberikan kemudahan karena menu-menu pada internet Banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman karena internet Banking dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan Anda akan

---

<sup>25</sup>Jyoti Suraj Harchekar, *Digitalization In Banking Sector*, Institute Of Management Studies & Research, Sangli: Tilak Maharashtra Vidyapeeth Pune Maharashtra India, *International Journal Of Trend In Scientific Research And Development (IJTSRD) International Open Access Journal, Conference Issue: ICDEBI- Oct 2018*, H. 104.

dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka password yang selalu berganti setiap kali Anda melakukan transaksi keuangan).<sup>26</sup>

### **3. Teori Perbankan Syariah**

#### **a. Pengertian Bank**

Pada awal terbentuknya sebuah Bank bermula dari cara penyimpanan harta benda hasil perniagaan dari para saudagar. Pada saat itu ada kekhawatiran tentang bagaimana cara menyimpan harta benda berupa modal dan keuntungan yang diperoleh dari perniagaan dengan cara yang aman dan terpercaya. Para pedagang itu khawatir bila hartanya dicuri atau dirampok pada saat mereka membawanya untuk berdagang. Selanjutnya terbentuklah sebuah lembaga penyimpanan uang yang kemudian menjadi cikal bakal terbentuknya sebuah Bank yang modern. Pengertian Bank menurut Para Ahli Beberapa ahli mengemukakan pengertian-pengertian Bank, di antaranya:

Menurut G.M. Verryn Stuart dalam kutipan buku Bank badan usaha yang wujudnya memuaskan keperluan orang lain, dengan memberikan kredit berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan jalan mengeluarkan uang baru kertas atau logam). Jadi Bank dalam hal ini telah melakukan operasi pasif dan aktif, yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat yang kelebihan

---

<sup>26</sup>BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/internetbanking> PT Bank BNI Syariah Hari Senin Tanggal 8 Desember 2020.

dana (*surplus spending unit* (SSU) dan menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*defisit spending unit* (DSU)).<sup>27</sup>

Menurut Kasmir dalam bukunya La ode alimusa Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya serta memberikan jasa Bank lainnya. Dalam undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dan nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah bahwa Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>28</sup>

Pengertian Bank dapat dilihat berdasarkan Undang-undang Perbankan Nasional yang berlaku dari waktu ke waktu sejak awal pembentukannya hingga saat berdasarkan keberlakuan Undang-undang Perbankan adalah:

- 1) UURI No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan, Pasal 1 a: Pengertian Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu- lintas pembayaran dan peredaran uang;
- 2) UURI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal angka 1: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari

---

<sup>27</sup>Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum PerBankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, H. 2.

<sup>28</sup>La Ode Alimusa, *Manajemen PerBankan Syariah Suatu Kajian Ideologis Dan Teoritis*, Yogyakarta: Deepublish, 2020, H. 44-42.

masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak;

- 3) UURI No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Pasal 1 angka 2: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>29</sup>

#### **b. Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW.<sup>30</sup> Menurut Antonio dan Perwaatmadja dalam bukunya Buchhari Alma, ia membedakan menjadi dua pengertian Bank syariah atau Bank Islam yaitu menyangkut Bank Islam dan Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam Bank Islam adalah Bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Alquran dan hadist sementara Bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah

---

<sup>29</sup>Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum PerBankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, H. 3.

<sup>30</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2005, H. 1.

Islam adalah Bank yang beroperasi nya itu mengikuti ketentuan-ketentuan Syariah Islam khususnya untuk menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.<sup>31</sup>

Menurut Amir Machmud, secara filosofis Bank syariah adalah Bank yang aktivitasnya meninggalkan riba. Penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Belakangan ini para ekonomi muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Upaya ini dilakukan dalam upaya membangun model teori ekonomi yang bebas bunga dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi, dan distribusi pendapatan.<sup>32</sup>

Dari segi kelembagaan, ada dua jenis Bank syariah, yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), sedangkan bentuk hukum Bank syariah adalah Perseroan Terbatas (PT). Terdapat perbedaan dengan bentuk hukum Bank umum konvensional yang dapat berupa Perseroan Terbatas, Koperasi, atau Perusahaan Daerah (aPasal 21 ayat (1) Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang PerBankan sebagaimana telah

---

<sup>31</sup>Buchari Alma Dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014, H. 11.

<sup>32</sup>Tati Handayani, *Buku Monograf: Positioning Bank Syariah Di Jakarta*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, H. 3.

diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 selanjutnya disebut UU Perbankan).<sup>33</sup>

### c. Dasar hukum Bank Syariah

Bank syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya deregulasi sektor perbankan pada tahun 1983.<sup>34</sup> Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol perses (atau peniadaan bunga sekaligus). Sungguh pun demikian kesempatan ini belum dimanfaatkan karena tidak diperkenankannya pembukaan kantor Bank baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 dimana pemerintah mengeluarkan pakto 1988 yang memperkenankan berdirinya Bank-Bank baru. Kemudian posisi perbankan syariah semakin pasti setelah disahkan UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 dimana Bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya baik bunga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil.

Dengan terbitnya PP No 72 Tahun 1992 tentang Bank bagi hasil yang secara tegas memberikan batasan bahwa “Bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berdasarkan prinsip bagi hasil (bunga) sebaliknya pula Bank yang kegiatan usahanya tidak berdasarkan prinsip bagi hasil tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil” (pasal

---

<sup>33</sup>A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2012, H. 2.

<sup>34</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004, H. 4.

6), maka jalan bagi operasional perbankan syariah semakin luas. Kini titik kulminasi telah tercapai dengan disahkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan Bank syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syariah.<sup>35</sup>

Pengaturan mengenai Produk-Produk Perbankan Syariah didasarkan pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Adapun fatwa DSN-MUI yang terkait dengan produk-produk perbankan syariah antara lain adalah sebagai berikut:

1. Fatwa Nomor 01/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Giro.
2. Fatwa Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Tabungan.
3. Fatwa Nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Murabahah.
4. Fatwa Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Saham.
5. Fatwa Nomor 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang jual Beli Istishna.
6. Fatwa Nomor 07/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan Mudharabah.<sup>36</sup>

#### **d. Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah**

Bank syariah menerapkan prinsip-prinsip yang konsisten berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan Hadist. Prinsip-prinsip Bank syariah menyangkut beberapa permasalahan pokok, antara lain: Prinsip titipan atau simpanan, prinsip bagi hasil, prinsip jual beli,

---

<sup>35</sup>*Ibid*, H. 5.

<sup>36</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018, H. 38.

serta prinsip sewa. Masing-masing prinsip tersebut beserta indikatornya akan diuraikan sebagai berikut:<sup>37</sup>

1) Prinsip Titipan atau Simpanan (*Al-Wadiah*)

*Al-Wadiah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki. Secara umum terdapat dua jenis al-wadiah, yakni: *Wadiah Yad Al-Amanah* (*Trustee Depository*) dan *Wadiah Yad adh-Dhamanah* (*Guarantee Depository*)

2) Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *Al-Mudharabah* dan *Al-Musyarakah*.<sup>38</sup>

3) Prinsip Jual Beli (*Al-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana Bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen Bank melakukan pembelian barang atas nama Bank, kemudian Bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan

---

<sup>37</sup> Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014, H. 13.

<sup>38</sup> *Ibid*, H. 14.

(margin). Implikasinya berupa: *al-murabahah*, *salam*, dan *isthisna*.

#### 4) Prinsip Sewa (*Al-Ijarah*)

Adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang itu sendiri.<sup>39</sup>

Selain prinsip-prinsip diatas ada juga prinsip-prinsip syariah yang dilarang dalam operasional perbankan syariah adalah kegiatan yang mengandung unsur-unsur yaitu: *Maisir* (perjudian), *Gharar* (spekulasi), dan *Riba* (bunga).

#### e. Visi Dan Misi Bank Syariah

##### 1) Visi Perbankan Syariah

Terwujudnya sistem perbankan syariah yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor *rill* secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil (*share based financing*) dan transaksi *rill* dalam rangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat.

##### 2) Misi Perbankan Syariah

Misi yang menjelaskan peran Bank Indonesia adalah mewujudkan iklim yang kondusif untuk mengembangkan perbankan syariah yang istiqomah terhadap prinsip-prinsip

---

<sup>39</sup>*Ibid*, H. 17.

syariah yang mampu berperan dalam sektor *rill*, yang meliputi sebagai berikut:

- a) Melakukan kajian dan penelitian tentang kondisi, potensi serta kebutuhan perbankan syariah secara berkesinambungan.
- b) Mempersiapkan konsep dan melakukan pengaturan dan pengawasan berbasis resiko guna menjamin kesinambungan operasional perbankan syariah yang sesuai dengan karakteristiknya.
- c) Mempersiapkan infastruktur guna peningkatan efesiensi operasional perbankan syariah.
- d) Mendesain kerangka *entry and exit* perbankan syariah yang mendukung stabilitas sistem perbankan<sup>40</sup>

#### 4. Teori Dampak

Dampak merupakan pengaruh kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif).<sup>41</sup> Dampak menurut Gorys Kerap dalam Soemarwoto adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang didalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan, baik positif maupun negatif. Sedangkan menurut Soemarwoto menyatakan dampak adalah suatu perubahan yang terjadi akibat suatu

---

<sup>40</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004, H. 8.

<sup>41</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, dari web: <https://kbbi.web.id/dampak>. (Online: 4 April 2021).

aktifitas. Aktifitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisik maupun biologi dan aktifitas dapat pula dilakukan oleh manusia.<sup>42</sup>

Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang pemimpin yang handal sudah selayaknya bisa memprediksi jenis dampak yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil. Dari penjabaran diatas maka kita dapat membagi dampak ke dalam dua pengertian yaitu ;

**a. Dampak Positif**

Dampak adalah keinginan untuk membujuk, menakinkan, mempengaruhi atau memberikan kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya. Sedangkan positif adalah pasti atau tegas dan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik dan positif. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, menakinkan, memengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang baik.

---

<sup>42</sup>Syahdan, *Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Pelayanan Public Studi Pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan*, Universitas Halu Oleo: Kendari, 2018, H. 3.

## **b. Dampak Negatif**

Pengertian dampak negatif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dampak negatif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat negatif. Dampak negatif merupakan keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.<sup>43</sup>

## **c. Teori Dampak Perubahan Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi**

Telah banyak perkembangan era digital yang dilakukan Indonesia termasuk media massa di Indonesia berubah dalam menyampaikan informasi. Media online (*internet*) di era sekarang ini menggeserkan media massa konvensional. Walaupun hampir satu dasawarsa Indonesia terlambat dalam mengadopsi teknologi komunikasi khususnya internet. Namun budaya digital masyarakat Indonesia sangat cepat menerima perkembangan teknologi tersebut. Di lihat secara global Indonesia masuk dalam budaya digital yang di butuhkan dalam mencapai pertumbuhan yang positif sesuai dengan kemajuan jaman itu sendiri.

Dampak Positif dan Negatif Era Digital Dalam perkembangan teknologi digital ini tentu banyak dampak yang dirasakan dalam era digital ini, baik dampak positif maupun dampak negatifnya.

---

<sup>43</sup>Suharno dan Ana Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: Widya Karya, 2019, H. 243.

a. Dampak positif era digital antara lain:

- 1) Informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya.
- 2) Tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses dalam pekerjaan kita.
- 3) Munculnya media massa berbasis digital, khususnya media elektronik sebagai sumber pengetahuan dan informasi masyarakat.
- 4) Meningkatnya kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- 5) Munculnya berbagai sumber belajar seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan.
- 6) Munculnya e-bisnis seperti toko online yang menyediakan berbagai barang kebutuhan dan memudahkan mendapatkannya.

b. Adapaun dampak negatif era digital yang harus diantisipasi dan dicari solusinya untuk menghindari kerugian atau bahaya, antara lain:

- 1) Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah dan menyebabkan orang plagiatis akan melakukan kecurangan.

- 2) Ancaman terjadinya pikiran pintas dimana anak-anak seperti terlatih untuk berpikir pendek dan kurang konsentrasi.
- 3) Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menerobos sistem perbankan, dan lain-lain (menurunnya moralitas).
- 4) Tidak mengefektifkan teknologi informasi sebagai media atau sarana belajar, misalnya seperti selain men-download e-book, tetapi juga mencetaknya, tidak hanya mengunjungi perpustakaan digital, tetapi juga masih mengunjungi gedung perpustakaan, dan lain-lain.<sup>44</sup>

## **5. Konsep ‘Urf Pada Perubahan Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi**

### **a. Konsep ‘Urf**

Secara teoritis bahwa urutan sumber hukum Islam adalah al-Qur’an dan Sunnah yang merupakan dua sumber pokok hukum Islam. Hasil pemikiran dan pendapat para ulama kemudian menjadi sumber hukum berikutnya. Pendapat yang disepakati semua ulama *ijma’* tentu lebih tinggi nilai dan kemungkinan benarnya hingga menjadi sumber ketiga. Sedangkan yang bersifat metode khusus yang menganalogikan apa yang terdapat dalam *nash* dengan masalah yang tidak tercantum dalam *nash* tetapi memiliki karakteristik yang sama *qiyas* menjadi sumber keempat. Setelah

---

<sup>44</sup>Wawan Setiawan, *Era Digital Dan Tantangannya*, Universitas Pendidikan Indonesia, Seminar Nasional Pendidikan, 2017, H. 3-4.

sumber primer ini, ada seperangkat dalil hukum yang bersifat melengkapinya dan keberadaannya belum disepakati semua ulama diantaranya adalah *'urf*. *'Urf* ini merupakan salah satu sumber hukum yang diambil mazhab Hanafi dan Maliki, yang berada diluar lingkup *nash*. Secara historis, *'urf* digunakan di kalangan ahli fiqh sejak berkembangnya permasalahan yang menyangkut *furu'iyah* yang terdapat dalam *nash* tetapi sebagian hukum yang ada dalam *nash* sudah menjadi kebiasaan (*'urf*) masyarakat ketika itu. Kebiasaan itu dapat diterima oleh Islam selama tidak bertentangan dengan *nash*. Konsep bahwa Islam sebagai Agama wahyu yang mempunyai doktrin-doktrin ajaran tertentu yang harus diimani, juga tidak melepaskan perhatiannya terhadap kondisi masyarakat tertentu. Kearifan lokal (hukum) Islam tersebut ditunjukkan dengan beberapa ketentuan hukum dalam al-Qur'an yang merupakan pelestarian terhadap tradisi masyarakat pra-Islam. Seiring pertumbuhan jaman yang begitu pesat tidak dapat dihindari bahwa tradisi-tradisi masyarakat Indonesia telah banyak berubah dan terpengaruh oleh kemajuan zaman.<sup>45</sup> Besim S. Hakim mengatakan:<sup>46</sup>

The 'Urf or customs, in various Muslim societies had a very important role in establishing a framework of accepted

---

<sup>45</sup>Musa Aripin, *Eksistensi 'Urf Dalam Komplikasi Hukum Islam*, Dosen Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidimpuan, Al-Maqasid Volume 2 Nomor 1, 2016, H. 207-208.

<sup>46</sup>Besim S. Hakim, *The "Urf" And Its Role In Diversifying Of Traditional Islam Cities*, Locke Science Publishing Company, Inac Chicago, II, USA, Journalof Architectural And Planning Research Vol. 11 No 2, 1994, Th.

norms of behavior operational in its own terms at the level of the community.

Terjemahan bebasnya adalah *'Urf* atau adat istiadat, dalam berbagai masyarakat Muslim memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kerangka kerja norma-norma perilaku yang diterima yang beroperasi dalam istilahnya sendiri di tingkat komunitas. Terjemahan tersebut membahas tentang sudut pandang lain dari *'urf* yang dimana suatu kebiasaan atau adat istiadat dapat dijadikan suatu dasar hukum dalam wilayah tertentu dan hukum tersebut mengikat untuk masyarakat yang berada di daerah tersebut.

#### 1) Pengertian *'Urf (Al-'Adah)*

Secara terminologi, *'urf* didefinisikan sebagai kebiasaan mayoritas umat, baik dalam perkataan maupun perbuatan.<sup>47</sup>

Abdul Karim Zaidah berpendapat *'urf* berarti sesuatu yang tidak asing lagi bagi satu masyarakat karena telah menjadi kebiasaan dan menyatu dengan kehidupan mereka baik berupa perbuatan ataupun perkataan. Menurut Istilah *'urf* dalam pengertian tersebut sama dengan pengertian istilah *al-'adah* (adat kebiasaan). Kata *al-'adah* itu sendiri disebut demikian karena ia dilakukan secara berulang-ulang, sehingga menjadi

---

<sup>47</sup>Mohammad Mufid, *Ushul Fiqh Ekonomi Dan Keuangan Kontemporer Dari Teori Ke Aplikasi*, Prenadamedia: Jakarta, 2016, H.151.

kebiasaan masyarakat.<sup>48</sup> Menurut para ahli hukum Islam tidak ada perbedaan antara *al-‘urf* dengan *al-‘adah*”.<sup>49</sup>

Suatu kebiasaan dapat dikatakan sebagai *‘urf* jika memenuhi hal-hal berikut:

- a) Kebiasaan itu harus disukai banyak orang.
- b) Kebiasaan harus dilakukan secara berulang-ulang.
- c) Kebiasaan itu harus populer dan dikenal oleh banyak komunitas.

Ahmad azhar basyir menyebutkan tiga prasyarat *‘urf* lainnya, yaitu:

- a) Adanya kemantapan jiwa
- b) Sejalan dengan pertimbangan akal sehat
- c) Dapat diterima oleh watak pembawaan manusia. Oleh sebab itu, kebiasaan yang tidak memenuhi prasyarat tersebut tidak dapat dikatakan sebagai *‘urf*.

Dalam hukum islam, *‘urf* menempati posisi yang penting dalam penetapan hukum. Hal ini karena *‘urf* menjadi kebiasaan yang berlaku dimasyarakat secara membudaya ditengah-tengah masyarakat. Oleh karena itu, adat dan *‘urf* menjadi pertimbangan dalam menetapkan hukum yang telah dirumuskan menjadi kaidah umum, yaitu: *Al-adah*

<sup>48</sup>Satria Efendi, *Ushul Fiqh*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005, H. 153.

<sup>49</sup>Sucipto, *Urf Sebagai Metode Penetapan Hukum*, Lampung: Fakultas Syari’ah IAIN Intan, ASAS, Vol. 7, No. 1, Januari 2015, H. 27.

*muhakkamah dan al-Tsabit bi al-urfi ka al-Tsabit bi al-nash.*<sup>50</sup>

Adat adalah hukum-hukum yang ditetapkan untuk menyusun dan mengatur hubungan perorangan dan hubungan masyarakat, atau untuk mewujudkan kemashlahatan dunia. Tujuan dari *Al-'adah* itu sendiri ialah mewujudkan kemashlahatan dan kemudahan terhadap kehidupan manusia umumnya. *Al-'adah* tersebut tidak akan pernah terlepas dari kebiasaan sekitar dan kepentingan hidupnya.<sup>51</sup>

المَعْرُوفُ عُرْفًا كَالْمَشْرُوطِ شَرْطًا

Artinya: Sesuatu yang telah dikenal 'urf seperti yang disyaratkan dengan suatu syarat.

Maksudnya adat kebiasaan dalam bermuamalah mempunyai daya ikat seperti suatu syarat yang dibuat, meskipun tidak secara tegas dinyatakan, dan sesuatu yang telah dikenal (mashyur) secara 'urf (adat) dalam sebuah komunitas masyarakat adalah menempati posisi (hukumnya) sama dengan sebuah syarat yang disyaratkan (disebutkan dengan jelas), walau sesuatu itu tidak disebut dalam sebuah akad (transaksi) atau ucapan, sehingga sesuatu itu harus diposisikan (dihukumi) ada, sebagaimana sebuah syarat yang telah disebut dalam

<sup>50</sup>Mohammad Mufid, *Ushul Fiqh Ekonomi Dan Keuangan Kontemporer Dari Teori Ke Aplikasi*, Prenadamedia: Jakarta, 2016, H.151-152.

<sup>51</sup>Hasbi Ash Shiddieqy, *Pengantar Ilmu Fiqh*, Jakarta: PT Bulan Bintang, 1967, H. 22.

sebuah akad haruslah ada atau dilakukan. Namun, dengan syarat sesuatu yang makruf atau masyur itu tidak bertentangan dengan syariat Islam. Kesepakatan tidak tertulis di masyarakat itu statusnya bagaikan kesepakatan tertulis diantara pelaku transaksi”. Maksudnya kesepakatan tidak tertulis yang beredar dan disepakati oleh masyarakat di suatu daerah itu dalam syariat dinilai bagaikan kesepakatan lisan atau kesepakatan tertulis diantara pelaku transaksi yang wajib dijalani selama kebiasaan atau kesepakatan tidak tertulis tersebut tidaklah bertentangan dengan hukum syariat. Kaidah ini bermakna bahwa sesuatu yang diakui oleh kebiasaan akan dianggap seolah-olah menjadi kesepakatan sebuah kontrak. Kaidah ini disama artikan dengan ‘urf karena adanya adat kebiasaan berupa perilaku transaksi masyarakat.

Adapun yang berpendapat bahwa konsep adat mengandung arti lain, yaitu tingkah laku yang berlaku umum dari anggota-anggota di lingkungan atau masyarakat tertentu, dan tidak ada kewajiban mengikutinya. Adat, berarti berarti apa yang lazim (kebiasaan) yang dipakai, oleh sebab itu adat menjadi sinonim dengan kebiasaan. Dengan demikian maka konsep adat dilakukan dan digunakan semata-mata dalam arti peraturan-peraturan tingkah laku, kaidah-kaidah yang meletakkan kewajiban-kewajiban. Terdapat hubungan erat antara adat dan

kebiasaan, adat tumbuh karena adanya kebiasaan. Jika dalam suatu masyarakat tertentu sesuatu terjadi secara berulang-ulang maka hal itu kemudian melahirkan semacam keyakinan bahwa memang begitulah seharusnya demikian. Hal seperti itu disebut dengan kebiasaan. Karena sesuatu itu diterima, dan terjadi secara berulang-ulang maka kebiasaan kemudian menjadi kaidah.<sup>52</sup>

## 2) Dasar Hukum

Kehujjahan *'urf* ini menyebutkan bahwa para ulama sepakat menolak *'urf* yang fasid, dan mereka sepakat menerima *'urf* yang shahih sebagai hujah syar'iyah. Hanya saja dari segi intensitas, mazhab Hanafiyah dan Malikiyah lebih banyak menggunakan *'urf* dibandingkan dengan mazhab lainnya. Karena perbedaan intensitas itu, *'urf* digolongkan kepada sumber dalil yang diperselisihkan.<sup>53</sup> Adapun kehujjahan *'urf* sebagai dalil syara', sebagai berikut:

a) QS Al- A'raf (7): 199:

حُذِّ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ

Artinya: Jadilah engkau pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang *ma'ruf*, serta berpalinglah dari pada orang-orang yang bodoh.<sup>54</sup>

<sup>52</sup>Teguh Prasetyo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2018, H. 29-

<sup>53</sup>Mardani, *Ushul Fiqh*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013, H. 237.

<sup>54</sup>Dapertemen Agama, *Al-Qur'an Terjemahan*, Bandung : Cv Darus Sunnah, 2015.

b) QS Al-Baqarah (2): 180:

كُتِبَ عَلَيْكُمْ إِذَا حَضَرَ أَحَدَكُمُ الْمَوْتُ إِن تَرَكَ خَيْرًا  
الْوَصِيَّةَ لِلْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ بِالْمَعْرُوفِ ۗ حَقًّا عَلَى الْمُتَّقِينَ

Artinya: Diwajibkan atas kamu, apabila seorang di antara kamu kedatangan (tanda-tanda) maut, jika ia meninggalkan harta yang banyak, berwasiat untuk ibu-bapak dan karib kerabatnya secara ma'ruf, (ini adalah) kewajiban atas orang-orang yang bertakwa.<sup>55</sup>

c) Hadits Rasulullah SAW:

Artinya: Dari Abdullah bin Mas'ud ia berkata, sesungguhnya Allah melihat ke dalam hati para hamba, maka dijumpai hati Muhammad SAW. Sebaik-baik hati para hamba, karena Allah telah mensucikan jiwanya, mengutus beliau membawa risalahnya, kemudian Allah melihat ke dalam hati para hamba setelah hati Muhammad SAW., maka dijumpai hati sahabat-sahabatnya, sebaik-baik hati para hamba, lalu Allah menjadikan mereka sebagai pembantu Nabinya yang mereka berperang membela Agamanya, maka sesuatu yang dipandang baik oleh kaum muslimin, maka ia dipandang baik oleh Allah, dan sesuatu yang mereka pandang buruk, maka ia buruk di sisi Allah.<sup>56</sup>

Pada ayat diatas yang dimaksud mengerjakan yang *ma'ruf* pada QS Al-Baqarah ayat 180 yaitu mengerjakan kebiasaan yang baik yang tidak bertentangan dengan norma Agama Islam serta dengan cara baik yang diterima oleh akal sehat dan kebiasaan manusia yang berlaku. Berdasarkan itu maka ayat

<sup>55</sup>*Ibid.*,

<sup>56</sup>Imam Ahmad bin Muhammad bin Hambal, *Musnad Imam Ahmad*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008, Jilid 3, No. 3418.

tersebut dipahami sebagai perintah untuk mengerjakan sesuatu yang telah dianggap baik sehingga telah menjadi tradisi dalam suatu masyarakat.

### 3) Kaidah Tentang 'Urf dan Kontradiksinya Dengan Dalil

Adapun kaidah-kaidah fikih yang berhubungan dengan 'urf yang biasa dijadikan sebagai sandaran hukum adalah sebagai berikut:

- a) Kaidah **العَادَةُ مُحْكَمَةٌ**, maksudnya suatu kebiasaan adalah sumber hukum. Kaidah ini dapat melahirkan banyak masalah hukum yang memberikan ruang kepada tradisi lokal masyarakat tertentu sebagai sumber hukum islam. Terkait hal ini menunjukkan bahwa hukum islam tidak antibudaya setempat, tetapi justru melestarikan budaya yang dianggap baik, selama tidak bertentangan dengan syariat.
- b) Kaidah **الثَّابِتُ بِالْعُرْفِ كَالثَّابِتِ بِالنَّصِّ**, maksudnya bahwa suatu hukum yang ditetapkan berdasarkan 'urf, sama halnya dengan hukum yang ditetapkan berdasarkan teks. Hal ini menunjukkan bahwa 'urf memiliki peranan dalam pengembangan hukum islam sebagai salah satu metode dalam merumuskan hukum islam.

c) Kaidah *تَغْيِيرُ الْأَحْكَامِ بِتَغْيِيرِ الْأَزْمَنِ وَالْأَمْكَانِ*, maksudnya bahwa perubahan suatu hukum akan dipengaruhi oleh perubahan waktu dan tempat dimana hukum tersebut diformulasikan. Dengan demikian dalam kaitannya *'urf* sebagai sumber hukum akan memberserikan penbgaruh dimana *'urf* tersebut berlaku ditempat dimana hukum ditetapkan.

Suatu *'urf* seerlaku ditengah-tengah masyarakat adakalanya bertentangan dengan *nash* dan dalil hukum islam lainnya. pertentangan antara *'urf* dan *nash* yang mana *nash* tersebut datang lebih dahulu ketimbang tradisi *'urf* yang berkembang dimana masyarakat itu sendiri. Dalam hal ini, ulama sepakat bahwa tradisi *'urf* semacam itu tidak dapat dijadikan dalil dalam menetapkan hukum islamkecuali, jika dalam kondisi *nash* memiliki hukum yang bersumber dari *'urf* itu sendiri, maka disini *'urf* dapat mengubah ketentuan hukum tyang terkandung dalam *nash* sesuai dengan perubahan *'urf* dari waktu ke waktu.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup>Mohammad Mufid, *Ushul Fiqh Ekonomi Dan Keuangan Kontemporer Dari Teori Ke Aplikasi*, Prenadamedia: Jakarta, 2016, H.156-158.

#### 4) Syarat-Syarat '*Urf* (Al-'*Adah*)

Syarat-syarat '*urf* (al-'*adah*) yang bisa diterima oleh hukum Islam yaitu:

- a) Tidak ada dalil yang khusus untuk kasus tersebut baik dalam Al- Qur'an dan Sunnah.
- b) Pemakaiannya tidak mengakibatkan dikesampingkannya *nash* syari'ah termasuk juga tidak mengakibatkan kemafsadatan, kesempitan, dan kesulitan.
- c) Telah berlaku secara umum dalam arti bukan hanya yang biasa dilakukan oleh beberapa orang saja

Disamping itu ada beberapa syarat dalam pemakaian '*urf* antara lain yaitu:

- a) '*Urf* tidak boleh dipakai untuk hal-hal yang akan menyalahi *nash* yang ada.
- b) '*Urf* tidak boleh dipakai bila mengesampingkan kepentingan umum.
- c) '*Urf* bisa dipakai apabila tidak membawa kepada keburuk-keburukan atau kerusakan.<sup>58</sup>

#### 5) Macam-Macam '*Urf* (Al-'*adah*)

- a) '*Urf* ditinjau dari sisi kualitasnya (bisa diterima dan ditolaknya oleh syari'ah) ada dua macam '*urf*, sebagai berikut :

---

<sup>58</sup>A. Djazuli, *Ilmu Fiqh: Penggalan, Perkembangan, dan Penerapan Hukum Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005, H. 89.

- (1) '*Urf* yang fasid yaitu sesuatu yang telah saling dikenal manusia, tetapi sesuatu itu bertentangan dengan hukum syara', atau menghalalkan yang haram dan membatalkan yang wajib.
  - (2) '*Urf* yang shahih atau *al-'adah ashahihah* yaitu sesuatu yang telah saling dikenal oleh manusia dan tidak bertentangan dengan dalil syara', juga tidak menghalalkan yang haram dan juga tidak membatalkan yang wajib.
- b) Ditinjau dari ruang lingkup berlakunya adat kebiasaan, yaitu:
- (1) *Urf 'am* (umum), yaitu adat kebiasaan yang berlaku untuk semua orang disemua negeri.
  - (2) '*Urf khash* (khusus), yaitu yang hanya berlaku disuatu tempat tertentu atau negeri tertentu saja.
- c) Disamping itu, '*Urf* ditinjau berdasarkan objeknya terbagi menjadi 2, yaitu:
- (1) '*Urf* dalam bentuk perbuatan (*Al-'urf al-amali*) adalah kebiasaan masyarakat yang berkaitan dengan perbuatan biasa atau mu'amalah keperdataan. Yang dimaksud dengan "perbuatan biasa" adalah perbuatan masyarakat dalam kehidupan mereka yang tidak terkait dengan kepentingan orang lain, seperti kebiasaan libur kerja

pada hari-hari tertentu dalam satu minggu, kebiasaan masyarakat tertentu memakan makanan khusus atau minuman tertentu dalam acara khusus. Contoh lain, Misalnya, dalam melakukan transaksi jual beli barang seperti gula atau garam. Orang-orang (penjual maupun pembeli) biasa tidak mengucapkan *ijab qobul* saat melakukan serah-terima barang.

(2) *'Urf* dalam bentuk perkataan (*Al-'urf al-qauli*) adalah kebiasaan masyarakat dalam menggunakan lafal/ungkapan tertentu dalam mengungkapkan sesuatu, sehingga makna ungkapan itulah yang dipahami dan terlintas dalam pikiran masyarakat. Misalnya ungkapan “daging” yang berarti daging sapi; padahal kata daging mencakup semua jenis daging yang ada. Apabila seseorang mendatangi penjual daging, sedangkan penjual itu memiliki berbagai macam daging, lalu pembeli mengatakan “saya beli daging satu kilogram”, pedagang akan langsung mengambil daging sapi, karena kebiasaan masyarakat setempat telah mengkhususkan penggunaan kata daging pada daging sapi.

Berdasarkan uraian tentang hukum Islam yang bersifat dinamis (elastis) tersebut, maka para ahli fikih membuat sebuah kaidah fikih yang populer, yaitu;

“Perubahan hukum Islam sebab perubahan tempat dan waktu.”

Ibnu Qayyim al-Jauzi mengemukakan “Sesungguhnya fatwa bisa berubah atau berbeda karena perubahan atau perbedaan waktu, tempat, keadaan atau kondisi, dan adat kebiasaan”. Ibnu Qayyim berargumen bahwa prinsip dan dasar hukum Islam adalah hikmah dan kemaslahatan untuk umat manusia, baik dalam kehidupan dunia maupun kehidupan akhirat. Hukum Islam akan menciptakan keadilan, akan menurunkan rahmat, akan memberikan kemaslahatan bagi semua, dan akan mewujudkan hikmah. Setiap persoalan yang keluar dari keadilan hingga timbul kedzaliman, atau keluar dari kemaslahatan hingga mengakibatkan kerusakan, maka itu bukanlah syariat Islam. Oleh karena itu, hukum Islam bisa berubah sesuai dengan perubahan waktu, tempat, keadaan dan adat kebiasaan sebagai upaya mewujudkan kemaslahatan umat manusia.<sup>59</sup>

Yusuf al-Qardawi menyatakan bahwa faktor penyebab terjadinya perubahan diantaranya:

---

<sup>59</sup>Murtadho Ridwan, Implementasi Kaidah “Perubahan Hukum Islam Sebab Perubahan Tempat Dan Waktu” Perspektif Ekonomi Islam, Profit: Jurnal Kajian Dan PerBankan 2 (2), 2018, H. 21.

- (a) Berubahnya maklumat (informasi)
- (b) Berubahnya hajat (kebutuhan) manusia.
- (c) Berubahnya kemampuan dan kapasitas manusia
- (d) kesulitan yang tidak terhindarkan.
- (e) Berubahnya kondisi sosial, ekonomi, dan politik
- (f) Berubahnya pandangan dan pemikiran.<sup>60</sup>

Terjadinya perubahan dikarenakan adanya tujuan pensyariatannya (maqâshid al-syarî'ah) yaitu terwujudnya kemaslahatan untuk mencapai kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat. Oleh karena itu prinsip maşlahah dalam aplikasi hukum Islam, khususnya bidang muamalah mengacu pada kemaslahatan dan kepentingan umum. acuan kemaslahatan ini.

Kata maşlahah atau al-maşlahah sendiri merupakan bentuk mufrad (tunggal) dari al-mashâlih Al-Maşlahah secara bahasa berarti al-shalâh mengandung arti adanya manfaat, baik secara asal ataupun melalui suatu proses, seperti menghasilkan kenikmatan dan faedah. Sedangkan secara istilah, terdapat beberapa rumusan definisi yang diberikan oleh para ulama. Mengutip salah satu pengertian yang disebutkan oleh al-Tûfi dalam penelitian M. Noor Sayuti, sebagaimana dinukilkan oleh Musthafâ Zayd, bahwa maslahat adalah ungkapan dari sebab-sebab yang membawa dan

---

<sup>60</sup>Yusuf al-Qardawi, *Motif Motif Yang Merubah Fatwa*, masalah kebangsaan, komite penulisan dan terjemahan, H. 10-11.

melahirkan maksud (tujuan) al-Syâri', baik maksud yang berkaitan dengan ibadah maupun adat (muamalat).<sup>61</sup>

#### **b. Konsep Perubahan Pergeseran Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi**

Perubahan digital merupakan sebuah proses yang terus berlangsung, dan alasan mengapa perusahaan ataupun dunia perbankan perlu melakukan transformasi adalah karena mereka terdisrupsi oleh digital baru. Dengan menerapkan transformasi digital dapat membantu suatu organisasi agar tidak kalah dalam persaingan atau mengalami kebangkrutan. Dalam bisnis transformasi digital memberikan kemudahan para pelanggan untuk memesan produk atau melakukan pemesanan tentang berbagai hal lainnya dengan mudah dan murah. Tidak lagi semua harus bertransaksi langsung namun secara online transaksi ini dilakukan dengan berbagai media teknologi informasi, mulai dari pemesanan, pembayaran, konfirmasi sampai pada proses pengecekan pengiriman barang dilakukan secara digital.<sup>62</sup>

Pelayanan Bank secara tradisional dilakukan Bank secara sederhana atau bisa dikatakan manual jika dibandingkan dengan apa yang telah ada saat ini. Pada pelayanan perbankan di masa lampau para nasabah dalam bertransaksi, misalnya menyetor uang

---

<sup>61</sup>Muhammad Noor Sayuti, *E-Money Ditinjau Dari Dimensi Maqasid Al-Syari-ah*, Jurnal Al-Qard No 5, Juli 2018. H. 18-19.

<sup>62</sup>Febrianty, Dkk, *Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020, H. 43-44.

atau pun menarik uang harus mendatangi kantor cabang Bank tertentu. Dan hal ini bisa saja terjadi secara bersamaan, sehingga akan terlihat rumit akibat banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi, hal ini akan memaksa para nasabah harus mengantri berjam-jam untuk menyetor ataupun menarik uang. konsep yang dilakukan oleh pihak perbankan syariah masih sangat sederhana dengan menggunakan kertas, tulis-menulis, pulpen, mendata secara manual dan lain sebagainya.

Pada Zaman modern saat ini, dimana semakin beragam keinginan dan kebutuhan manusia, maka Bank sebagai penyedia jasa finansial harus mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah. Bank dituntut untuk dapat meningkatkan servisnya misalnya dengan melakukan inovasi terhadap produk dan layanannya, guna menjaga standar kualitas pelayanannya agar tetap dapat memuaskan nasabah. Contohnya: *SMS Banking, internet Banking*. Tentunya sangat efektif karena dapat menghemat waktu, tenang serta biaya yang dikeluarkan.<sup>63</sup>

### **C. Kerangka Pikir**

Penelitian ini didasarkan pada penelitian lapangan yang kemudian kuatkan dengan data kepustakaan dimana di ambil melalui pendapat-pendapat para ahli tentang perubahan pola transaksi masyarakat dari konvensional menuju digitalisasi persfektif *'urf* pada Bank Syariah

---

<sup>63</sup>Mega Putri Herawan, *Tinjauan Pelaksanaan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Bjb Kantor Cabang Cibinong*, Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, 2015, H. 11-12.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti.

Penelitian ini memiliki prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.<sup>64</sup>

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi

---

<sup>64</sup>Lexi J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015, H. 6.

lainnya. Penelitian kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi dilokasi penelitian dengan lugas dan rinci serta berupaya mengungkapkan data yang terkait dengan perubahan pergeseran pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.

## **B. Waktu Dan Tempat Penelitian**

### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian dengan judul Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi Persfektif *Urf* pada Bank Syariah Indonesia KC 1 kota Palangka Raya yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian adalah 2 (dua) bulan, setelah penyelenggaraan seminar proposal dan telah mendapatkan izin dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri (IAIN) Palangka Raya.

### **2. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian merupakan lokasi fokus penelitian yang akan dilakukan. Agar penelitian kualitatif mendapat hasil yang sesuai dan sempurna maka penelitian kualitatif ini hanya mengambil satu lokasi penelitian.<sup>65</sup> Sebagaimana penelitian yang saya ambil yaitu tentang perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi persfektif *urf* pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya, agar

---

<sup>65</sup>Rukin, *Metodologi Penelitian Kulitatif*, Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019, H. 74.

hasil yang didapatkan sempurna maka tempat penelitian ini memilih untuk mendapatkan datanya melalui Bank Syariah Indonesia di kota Palangka Raya yang beralamat di jalan Ahmad Yani No.59, Pahandut, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874.

Dengan tidak ada pertimbangan dan alasan, karena tenaga, biaya dan waktu yang masih dapat dipertimbangkan, tempat yang berada di Palangka Raya sangat mudah dijangkau.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data berkaitan dengan mekanisme yang harus dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, yang merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data dan mekanismenya, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.<sup>66</sup> Pengumpulan data yang peneliti dapatkan adalah melalui pengamatan (apa yang terjadi) dan atau hasil wawancara (apa yang dikatakan) serta deskripsi informasi lainnya (misalnya yang berasal dari dokumen, foto, rekaman video dan hasil pengukuran).<sup>67</sup> Namun untuk lebih jelasnya peneliti akan melakukan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

---

<sup>66</sup>Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah, Cet. I*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014, h. 203-204.

<sup>67</sup>Tim Penelitian Pedoman Skripsi, *Pedoman Penelitian Skripsi*: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Palangka Raya, t.np., t.th., h. 100.

## 1. Observasi

Observasi adalah salah satu metode dalam pengumpulan data dengan cara mengamati objek penelitian terkait dengan permasalahan yang ada.<sup>68</sup> Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Observasi dilakukan terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti, dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.<sup>69</sup> Berdasarkan dari penjelasan diatas, peneliti mengunjungi lokasi PT. Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya secara langsung untuk melihat dan mengetahui perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada BSI.

## 2. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang/lebih untuk mengeksplorasi data melalui Tanya jawab, sehingga dapat menggali makna untuk suatu data dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan sebagai studi untuk menemukan data dari permasalahan yang harus didapatkan dari informan yang lebih mendalam. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam melakukan studi penelitian guna mendapatkan informasi terkait hal yang akan diteliti, selain itu juga

---

<sup>68</sup>Uhar Suharsaputra, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: Reifika Aditama, 2018., H. 209.

<sup>69</sup>Afifudin & Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2012, H. 134.

dapat digunakan untuk dapat mengetahui hal-hal yang diketahui responden secara lebih mendalam.<sup>70</sup> Dalam wawancara melibatkan dua pihak yang berbeda fungsi, yaitu pengejar informasi atau penanya yang disebut *interview* atau pewawancara dan pihak lain yang berfungsi sebagai pemberi informasi atau *informan*.<sup>71</sup>

Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang bersangkutan mengenai Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi Pada Perspektif ‘*Urf* Pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya Serta melakukan wawancara dengan unit kerja yang bersangkutan dalam perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi. Untuk menguatkan hasil penelitian, peneliti juga akan mewawancarai nasabah yang menabung dan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat berupa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang lain.<sup>72</sup> Teknik dokumentasi tersebut antara lain, setiap bahan tertulis, gambar dan profil dari Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya. Melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh dilapangan.

---

<sup>70</sup>Imam Supragoyo dan Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003, H. 173.

<sup>71</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016, H. 137.

<sup>72</sup>*Ibid.*, H. 213.

## D. Subjek Dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan diamati sebagai sasaran penelitian. Ada beberapa istilah yang digunakan menunjuk subjek penelitian. Pertama ialah informan karena informan memberikan informasi tentang suatu kelompok entitas tertentu. Kedua ialah partisipan, yang digunakan terutama apabila subjek mewakili kelompok tertentu.

Teknik penentuan sumber data penelitian kali ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* juga disebut *judgmental sampling*. Teknik ini adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.<sup>73</sup> *Purposive sampling* digunakan dalam situasi dimana seseorang peneliti menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu di dalam benaknya. *Purposive sampling* signifikan digunakan dalam situasi untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu penelitian cenderung subjektif (misalnya menentukan sampel berdasarkan kategori atau karakteristik umum yang ditentukan sendiri oleh peneliti).<sup>74</sup>

Ciri-ciri spesifik yang digunakan peneliti untuk menentukan subjek utama adalah sebagai berikut:

---

<sup>73</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2012, H. 392.

<sup>74</sup>Ibrahim, *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Penelitian Proposal Kualitatif)*, Bandung: Alfabeta, 2015, H. 72.

- a. Karyawan yang berkerja di Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.
- b. Karyawan yang berumur 25-30 tahun.
- c. Karyawan yang berkerja selama 1 Tahun

Ciri-ciri spesifik yang digunakan peneliti untuk menentukan subjek tambahan adalah sebagai berikut:

- a. Generasi X , Generasi Y dan Generasi Z
- b. Bertempat tinggal di kota Palangka Raya
- c. Memiliki tabungan atas nama sendiri
- d. Bertransaksi melebihi satu tahun
- e. Beragama Islam

## **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian kualitatif adalah seluruh bidang/aspek kehidupan manusia, yakni manusia dan segala sesuatu yang dipengaruhi manusia. Objek itu diungkapkan kondisinya sebagaimana adanya atau dalam keadaan sewajarnya (*natural setting*), mungkin berkenaan dengan aspek/bidang kehidupannya yang disebut ekonomi kebudayaan, hukum, administrasi, Agama dan sebagainya. Data kualitatif tentang objeknya dinyatakan dalam kalimat, yang pengolahannya dilakukan melalui proses berpikir (logika) yang bersifat kritik, analitik/sintetik dan tuntas.<sup>75</sup> Jadi, pada penelitian ini objek penelitiannya yaitu

---

<sup>75</sup>Mamik, *Metodologi Penelitian*, Jawa Timur: Zitama Publisher, 2015, H. 5.

Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitalisasi Persfektif  
'Urf Pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya.

### **E. Pengabsahan Data**

Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan sesungguhnya, agar menjadi sempurna. Untuk pelaksanaan dan tahap penelitian menggunakan Triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data sebagai pembanding terhadap data tersebut. Terdapat tiga macam triangulasi yaitu triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan teknik, dan triangulasi waktu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan menggunakan sumber yaitu dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

Pada penelitian ini, untuk menguji kredibilitas data dengan menggunakan data, dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.<sup>76</sup>

### **F. Analisis Data**

Beberapa langkah perlu ditempuh dalam melakukan penelitian, analisis data penelitian merupakan bagian penting dalam proses penelitian, adanya analisis inilah data yang akan ada akan terlihat manfaatnya, terutama

---

<sup>76</sup>Afifudin Dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2018, H. 143.

yang menyangkut pemecahan permasalahan penelitian sehingga tercapai tujuan akhir penelitian.

Analisis data merupakan proses mengorganisir atau mengurutkan data yang telah diperoleh oleh dan melakukan pengesahan menjadi lebih sistematis sehingga ditemukan suatu pola dan tema serta menghasilkan teori. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa analisis dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. *Data Collection* atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilihan.
2. *Data reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam suatu konsep tersebut, kategori tertentu, atau tema tertentu.
3. *Data display* atau penyajian data yang ada data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.
4. *Conculosions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengulangan data) dan data display

sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.<sup>77</sup>

## **G. Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini secara penyusunan yang sistematis, maka peneliti akan membagikannya dalam beberapa bab yang diantaranya terdiri dari:

**BAB I**   Pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

**BAB II**   Kajian Pustaka, terdiri dari tinjauan pustaka yaitu telusuran atas penelitian sebelumnya, landasan teori yang meliputi penelitian terdahulu, teori perubahan, teori transaksi konvensional dan transaksi digitalisasi, teori perbankan syariah, teori dampak perubahan transaksi konvensional dan transaksi digitalisasi, konsep '*Urf*' pada perubahan transaksi konvensional menuju digitalisasi dan dilanjutkan dengan kerangka pikir.

**BAB III**   Metode Penelitian, terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data dan sistematika penulisan.

**BAB IV**   Hasil Penelitian dan analisis

**BAB V**    Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

---

<sup>77</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, H. 69.

## BAB IV

### HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

#### A. Gambaran Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran tentang kota Palangka Raya

###### a. Geografi kota Palangka Raya

Secara geografis, Kota Palangka Raya terletak pada  $113^{\circ}13'30''$ - $114^{\circ}07'$  Bujur Timur dan  $1^{\circ}35'24''$  Lintang Selatan. Wilayah administrasi kota Palangka Raya terdiri atas 5 (lima) wilayah kecamatan yaitu, Kecamatan Pahandut, Sebangau, Jekan Raya, Bukit Batu, dan Rakumpit yang terdiri dari 30 kelurahan. Kota Palangka Raya berbatasan dengan wilayah berikut, yaitu:

Sebelah Utara : Kabupaten Gunung Mas  
Sebelah Timur : Kabupaten Pulang Pisau  
Sebelah Selatan : Kabupaten Pulang Pisau  
Sebelah Barat : Kabupaten Katingan

Berdasarkan Permendagr RI No. 137 Tahun 2017 Tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan Luas wilayah kota Palangka Raya adalah sebesar 2.399,50 km<sup>2</sup>. Kota yang merupakan ibukota Provinsi Kalimantan Tengah ini terbagi menjadi lima kecamatan. Rakumpit merupakan kecamatan terluas dengan 1.101,95 km<sup>2</sup> berdasarkan sumber BAPPEDA kota Palangka Raya.

Suhu rata-rata kota Palangka Raya selama tahun 2017 berkisar antara 27,00<sup>0</sup> C sampai dengan 28,10<sup>0</sup> C dan terendah di bulan Juli sebesar 27,00<sup>0</sup> C. Hari hujan tersebar sepanjang tahun sebanyak 186 hujan selama tahun 2017.<sup>78</sup>

## **b. Visi dan Misi Kota Palangka Raya**

### **1) Visi kota Palangka Raya**

“Terwujudnya Kota Palangka Raya sebagai Kota Pendidikan, Jasa Dan Pariwisata yang berwawasan lingkungan berdasarkan Falsafah Budaya Betang”.

### **2) Misi kota Palangka Raya**

- a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).
- b) Meningkatkan pembangunan prasarana dasar (infrastruktur) untuk mendukung kelancaran dan kemudahan di segala bidang kehidupan masyarakat.
- c) Memberdayakan masyarakat dan seluruh kekuatan ekonomi khususnya pengusaha kecil dan menengah serta koperasi.
- d) Mengembangkan iklim dunia usaha yang kondusif dengan menciptakan peluang investasi.

---

<sup>78</sup>Pemerintah kota Palangka Raya, <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/>. Diakses pada hari selasa 02 februari 2021, pukul 11:32 WIB.

- e) Memanfaatkan Sumber Daya Alam (SDA) secara optimal dan bertanggung jawab, berkelanjutan dengan memperhatikan kelestarian alam dan lingkungan hidup.
- f) Mengembangkan kehidupan sosial budaya yang harmonis, dinamis dan kreatif guna meningkatkan ketahanan masyarakat terhadap pengaruh dan gangguan yang dapat mengancam kehidupan masyarakat.
- g) Mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.<sup>79</sup>

## **2. Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend

---

<sup>79</sup>Pemerintah kota Palangka Raya, <https://palangkaraya.go.id/pemerintahan/visi-misi/>. Diakses pada hari senin 05 April 2021, pukul 11:51 WIB.

yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.<sup>80</sup>

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga 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 ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, 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.<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup>Bank syariah Indonesia, 2021, <https://www.Bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada hari senin 08 maret 2021, pukul 12:33 wib.

<sup>81</sup>*Ibid.*,

### 3. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

#### a. Visi Bank Syariah Indonesia

“Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan”.<sup>82</sup>

#### b. Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial masyarakat.
- 2) Mewujudkan pertumbuhan dan memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 3) Menyediakan produk dan layanan kepada masyarakat dengan mengedepankan etika yang sesuai dengan prinsip syariah.
- 4) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 5) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada berbagai segmen.
- 6) Mengembangkan talenta dan menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai perwujudan ibadah.<sup>83</sup>

#### B. Penyajian Data

Peneliti ingin memeparkan hasil penelitian ini, namun terlebih dahulu peneliti memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan,

---

<sup>82</sup>Wawancara dengan narasumber RS, Pada Rabu, 3 Maret 2021, pukul 16.07 wib.

<sup>83</sup>Wawancara dengan narasumber RS, Pada Rabu, 3 Maret 2021, pukul 16.07 wib.

yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ke Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palangka Raya. Kemudian setelah mendapatkan surat tembusan tersebut selanjutnya disampaikan kepada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya, peneliti langsung terjun ke lapangan melakukan penggalan data. Setelah mendapatkan izin untuk mengadakan penelitian, peneliti menemui *costumer service* Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya dan memulai wawancara.

Berdasarkan pada rumusan masalah dalam penelitian ini tentang perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi perspektif *'urf* pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya, dalam melakukan wawancara peneliti menanyakan beberapa format pedoman wawancara yang telah ditentukan, selanjutnya oleh pihak yang diwawancara bahasa yang mereka gunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian antara lain dengan bahasa Indonesia dan juga dicampur dengan bahasa lokal. Untuk penyajian hasil penelitian, peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan bahasa Indonesia sepenuhnya hal ini dimaksudkan untuk mempermudah penjelasan yang disampaikan oleh subjek penelitian.

Berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan subjek penelitian yang mana subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya yang

berjumlah 4 (empat) orang. Adapun peneliti mengambil 4 (empat) subjek dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil berdasarkan syarat-syarat tertentu. Untuk mempermudah peneliti dalam menggolongkan subjek dan informan berikut peneliti sajikan dalam table:

**Tabel 4.1**  
**Subjek dan informan**

No	Nama subjek	Inisial	Nama informan	Inisial
1	Muhammad Fauzan	MF	Mita Astuti	MA
2	Raras setiawati	RS	Shirojul Munir	SM
3	Ahmad Syarif	AS	Sidik	S
4	Zariatul Khisan	ZK	Juhairiah	JH

4.1 Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021

### **1. Latar belakang terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya**

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai konsep perubahan transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya, Lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut:

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari MF<sup>84</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan MF ialah: Adanya kemajuan zaman dan persaingan Bank

Bapak MF mengatakan latar belakang terjadinya perubahan ini akibat adanya kemajuan zaman dan persaingan antar Bank.

Hasil wawancara yang di peroleh dari RS<sup>85</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan ibu RS adalah:

Para nasabah mau lebih praktis saat bertransaksi, meminimalisir kehilangan waktu, nasabah di era sekarang adalah orang yang ketergantungan dengan teknologi, dan dapat lebih banyak menjangkau nasabah.

Ibu RS mengatakan bahwa banyak nasabah yang ingin lebih praktis, dapat meminimalisir waktu, banyak nasabah yang sudah mulai

---

<sup>84</sup>Sumber data berasal dari MF, laki-laki, Customer service, waktu wawancara Pada Senin, 29 September 2020, 08.00 Wib.

<sup>85</sup>Sumber data berasal dari RS, perempuan, teller, waktu wawancara Pada Rabu, 3 Maret 2021, pukul 16.16 wib.

ketergantungan dengan teknologi, dan tentu bisa lebih banyak menjangkau nasabah.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari AS<sup>86</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan AS ialah:

Poin yang melatarbelakangi adalah adanya perubahan zaman dan pola hidup masyarakat yang semuanya pengen cepet, transaksi digital yang cenderung cepat dan aman, kemajuan digital, hampir semua orang memiliki gadget dan kemudahan dalam bertransaksi.

Bapak AS mengatakan bahwa latar belakang terjadinya perubahan ini akibat adanya perubahan zaman dengan pola hidup masyarakat yang semuanya ingin instan, bapak as juga mengatakan bahwa transaksi digital ini berlangsung cepat dan aman karena adanya kemajuan digital. Pada saat ini pun hampir semua masyarakat memiliki gadget yang dapat digunakan dalam bertransaksi agar mudah.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari ZK<sup>87</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

---

<sup>86</sup>Sumber data berasal dari AS, laki-laki, Sales *Consumer*, waktu wawancara Pada Senin, 12 Oktober 2020, pukul 11.00 wib.

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang diberikan ZK ialah:

Latar belakangnya karena mengikuti perubahan zaman yang semakin canggih, dan bank pastinya akan memberikan pelayanan yang cepat dan aman untuk nasabahnya semakin canggih teknologinya nasabah akan merasa nyaman karena tanpa harus ke bank mereka pun bisa bertransaksi.

Ibu ZK mengatakan hal ini dikarenakan mengikuti perubahan zaman yang semakin canggih, bank pun berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan aman untuk nasabah karena dengan begitu nasabah akan merasa nyaman karena bisa melakukan transaksi dimana saja.

Untuk meyakinkan hasil wawancara peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, berarti membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara yang kedua dengan subjek penelitian yaitu 4 informan, yang mana subjek keduanya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya. Adapun mengambil 4 orang informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil berdasarkan syarat-syarat tertentu. Lebih

---

<sup>87</sup>Sumber data berasal dari ZK, perempuan, *Operational Staff*, waktu wawancara pada Senin 08 Februari 2021, pukul 11.09 WIB.

jelasan berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut:

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari MA<sup>88</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan bapak MA ialah: Yang melatar belakangi menurut saya yang pertama perkembangan zaman, terus yang kedua dari kebijakan bank, persaingan antar lembaga keuangan juga bisa.

MA mengatakan bahwa adanya perkembangan zaman, persaingan antar bank dan anatar lembaga keuangan.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari bapak SM<sup>89</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan bapak SM ialah:

---

<sup>88</sup>Sumber data berasal dari informan MA, 22 Tahun, generasi Z, perempuan, mahasiswi, waktu wawancara pada Rabu 10 Februari 2021, pukul 15.30 WIB.

<sup>89</sup>Sumber data berasal dari informan SM, 26 Tahun, generasi Y, laki-laki, Pamong Praja, waktu wawancara pada jum'at 9 April 2021, pukul 09.22 WIB.

Perubahan pola transaksi tradisional menuju digitalisasi di latar belakang oleh adanya rasa ingin berkembang lebih yang dimana perubahan tersebut berdampak baik bagi pihak bank dan pihak nasabah.

Bapak SM mengatakan bahwa perubahan pola transaksi tradisional menuju digitalisasi dilatar belakang oleh adanya rasa ingin berkembang karena dengan adanya perubahan ini akan berdampak baik bagi pihak bank maupun nasabah.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari bapak S<sup>90</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan bapak S ialah:

Latar belakang terjadinya perubahan pola transaksi yaitu melalui perkembangan zamannya itu sendiri karena dengan sistem teknologi yang semakin kesini semakin canggih dan modern membuat nasabah atau masyarakat menginginkan hal yang lebih nyaman dan mudah dalam bertransaksi di bank.

Bapak S mengatakan bahwa latar belakang terjadinya perubahan ini akibat adanya perkembangan zaman yang dimana sistem yang disediakan semakin hari semakin canggih dan modern membuat nasabah yang sedang bertransaksi menjadi mudah.

---

<sup>90</sup>Sumber data berasal dari informan S, 32 Tahun, generasi Y, laki-laki, PNS, waktu wawancara pada Rabu Jum'at 9 April 2021, pukul 09.22 WIB.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari JH<sup>91</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia Kc 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan JH ialah: Menurut saya sih karena canggihnya teknologi mba, dan pasti karena adanya perkembangan zaman.

Ibu JH mengatakan bahwa latar belakang terjadinya perubahan ini akibat semakin canggihnya persaingan teknologi yang ada yang dituntut akibat adanya perkembangan zaman.

## **2. Konsep Perubahan Transaksi Di Era Digital pada Bank Syariah Indonesia di kota Palangka Raya.**

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai perubahan transaksi di era digital pada Bank Syariah Indonesia di kota palangka raya perspektif 'urf. Lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut:

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari MF<sup>92</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

---

<sup>91</sup>Sumber data berasal dari informan JH, 41 Tahun, generasi X, perempuan, Wiraswasta, waktu wawancara pada Jum'at 9 April 2021, pukul 10.01 WIB.

<sup>92</sup>Sumber data berasal dari MF, laki-laki, Costumer service, waktu wawancara Pada Senin, 29 September 2020, 08.00 Wib.

Peneliti menanyakan bagaimana konsep transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan MF ialah:

Konsep transaksi masyarakat dimasa tradisional yang digunakan Bank BSI kota Palangka Raya ini berkaitan dengan tulis menulis (kertas, pulpen, dan lain sebagainya), pembayaran, pembelian, antre, dan sebagainya. Contohnya, dari mengisi formulir pembukaan rekening- lalu mengisi data- buku tabungan- setor uang- kartu ATM- selesai.

Bapak MF menjelaskan bahwa konsep transaksi yang masyarakat lakukan pada masa tradisional masyarakat diharuskan mengantri dan selalu berkaitan dengan tulis menulis.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai apakah konsep transaksi tradisional masih sering digunakan pada zaman modern. Jawaban yang diberikan oleh MF adalah:

Masih karena pada saat ini Bank BSI masih berada dalam masa peralihan dari transaksi tradisional menuju digitalisasi secara perlahan karena harus melakukan tahap penyesuaian dengan masyarakat.

Bapak MF mengatakan bahwa, Bank Syariah Indonesia masih sering menggunakan konsep tradisional dikarena Bank Syariah Indonesia masih dalam masa peralihan sehingga diperlukan tahap penyesuaian dengan nasabah.

Selanjutnya peneliti menanyakan apa saja tantangan yang dihadapi oleh Bank pada saat memasuki masa digitalisasi. Jawaban yang diberikan oleh MF adalah:

BSI masih tetap menerapkan transaksi konvensional karena banyak orang tua yang gaptek dalam menggunakan *mobile banking* dan juga BSI berlokasi dekat dengan pasar, banyak pedagang yang menukarkan uang koin.

Bapak MF mengatakan Bank Syariah Indonesia masih menerapkan transaksi konvensional dikarenakan masih banyak orang tua yang masih gagap teknologi. Bank Syariah Indonesia kc 01 yang lokasinya dekat dengan pasar membuat para pedagang yang menukarkan uang koin.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi perkembangan transaksi tradisional menuju zaman modern. Jawaban yang diberikan MF adalah:

BSI saat ini sedang mengembangkan suatu strategi terbaru dalam menghadapi transaksi tradisional menuju zaman modern dengan nama *Hasanah ultimate service*. Strategi baru solusi digital adalah sebuah kunci dalam memberikan pelayanan yang *ultimate level*, dimana nasabah sangat merasa puas akan pelayanannya, dapat memberikan banyak kejutan untuk nasabah, dapat menyentuh hati sehingga nasabah dapat mencertitakan betapa hebatnya pelayanan *hasanah ultimate service* ini.

Bapak MF mengatakan bahwa BSI sedang bersiap mengembangkan suatu strategi baru dalam menghadapi transaksi konvensional menuju zaman modern dengan nama *hasanah ultimate service*. Strategi ini merupakan solusi digital dengan memberikan sebuah pelayanan yang *ultimate level* sehingga dapat memberikan kesan terbaik dalam pelayanannya.

Hasil wawancara yang di peroleh dari RS<sup>93</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan Bagaimana konsep transaksi masyarakat dimasa tradisional pada Bank Syariah Indonesia, jawaban yang di berikan RS ialah:

Konsepnya tidak jauh beda dengan *costumer service*, hanya saja untuk waktu sekarang karena adanya covid, nasabah di minimalisir agar tidak ke Bank, kami alihkan jika mau setoran tunai ke ATM asal limit mencukupi, kami memiliki duta refised yang tugasnya berjaga di garda terdepan untuk mengarahkan nasabah misal ingin setor tunai dengan jumlah sedikit kenapa nggak ke ATM aja.

Ibu RS menjelaskan bahwa konsep transaksi yang masyarakat lakukan pada masa tradisional tidak jauh beda dengan *costumer service* menggunakan ATK (alat tulis kantor). Hanya saja pada saat ini karena sedang dalam keadaan gawat darurat covid-19 Bank meminimalisir agar tidak banyak nasabah datang ke Bank. Bank saat ini telah memiliki duta refised yang bertugas mengarahkan nasabah melakukan transaksi semisal ada nasabah yang ingin melakukan setor tunai dengan jumlah 200.000 dan seterusnya asal masih mencukupi limit akan diarahkan ke ATM setor tunai saja agar dapat meminimalisir antrian nasabah.

---

<sup>93</sup>Sumber data berasal dari RS, perempuan, *teller*, waktu wawancara Pada Rabu, 3 Maret 2021, pukul 16.16 wib.

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai bagaimana sistem pembayaran/pembelian dan transfer pada masa tradisional hingga sekarang. Jawaban yang diberikan ibu RS adalah:

Pembayaran pajak, spp pondok pesantren dll masih banyak kesini, Karena kalo lewat mb, mb yang tidak mendukung, ada beberapa universitas yang kerja sama saat pembayaran harus menggunakan nim dan jurusan, jika memakai mb bisa tidak tervalidasi makanya harus menggunakan cara manual di teller menunya berbeda, untuk kendala sendiri kami tidak bisa melakukan pembayaran bpjs dan token listrik.

Ibu RS mengatakan bahwa untuk saat ini pembayaran pajak dan pembayaran spp ponpes dan universitas yang telah bekerjasama dengan BSI tetap menggunakan cara konvensional. Karena saat ini pembayaran lewat *mobile Banking* sistemnya masih belum memadai karena tidak dapat tervalidasi. Mulai saat zaman tradisional hingga saat ini kendala yang di hadapi dalam melakukan pembayaran BPJS dan token listrik tidak bisa langsung lewat *teller*.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai apa saja tantangan yang dihadapi oleh BSI pada saat memasuki masa digitalisasi, jawaban yang diberikan ibu RS adalah:

Kita sebagai petugas Bank tidak boleh menulis/membantu menuliskan nominal pemindah bukuan nasabah tersebut, kadang ada nasabah yang sudah tua ingin melakukan penarikan nasabah beralasan nasabah gak terlalu jelas melihatnya, bahkan ada nasabah yang mengaku beliau tidak sekolah jadi gak bisa baca, Cuma ada beberapa nasabah kami kecualikan, itu pun seharusnya menggunakan surat kuasa, cuman kadang nasabah sendiri jika menggunakan surat kuasa tersebut kaya memberatkan makanya kadang nasabah membawa perwakilan/anak untuk mendampingi ke Bank, kadang ada nasabah yang enggan memakai atm karena takut

uangnya hilang, ada nasabah yang berpikir kalo terblokir nanti uangku hilang dll.

Ibu RS mengatakan bahwa mereka tidak diperkenankan menuliskan nominal karena mengikuti acuan yang berlaku. Namun banyak nasabah yang sudah tua beralasan bahwa mereka tidak dapat melihat dengan jelas, bahkan ada yang mengaku tidak sekolah. Ibu RS mengatakan bahwa sebetulnya petugas bisa saja menuliskan namun harus menggunakan surat kuasa. Namun nasabah beranggapan bahwa menggunakan surat kuasa itu memberatkan. Oleh karenanya tak jarang nasabah membawa perwakilan atau pendamping. Bahkan sampai saat ini ada nasabah yang tidak mempunyai atm karena merasa khawatir uangnya akan hilang apabila atm mereka tidak sengaja terblokir.

Selanjutnya peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana proses perubahan yang dilakukan perbankan dalam mengikuti perkembangan zaman, jawaban yang diberikan ibu RS adalah:

BSI sekarang mewajibkan nasabah menggunakan mb, dulu memang nggak wajib, sekarang sistemnya pembukaan rekening dilakukan melalui online, adakan Tarik tunai tanpa menyentuh atm sudah bisa Cuma lewat hp dan kita datang ke atmnya itu sudah bisa, saat ini pembukaan rekening sudah bisa dilakukan dimana saja tinggal mengaktifkan mb, di mb telah dijelaskan bagaimana caranya pembukaan rekening Cuma butuh ktp dan npwp nanti ada bagian pusat video call kekita untuk memverifikasi benar atau nggaknya. Memastikan datanya, nama ibu kandung, pekerjaan dll dan saat itu juga sdh bisa digunakan atmnya karena sudah dapat nomor rekening yang dikirim di email tanpa buku tabungan pun kita sudah bisa nabung karena sudah punya no rekening nanti kalau sempet pas keluar nah itu nanti baru dating ke cabang terdekat untuk mengambil kartu atm, penyerahan saldo awal dan buku tabungannya.

Ibu RS mengatakan bahwa Bank Syariah Indonesia saat ini telah mewajibkan nasabah untuk menggunakan *mobile Banking*. Saat ini pembukaan rekening dilakukan secara online maka diwajibkan memilikinya. BSI telah memiliki inovasi penarikan tunai tanpa menggunakan ATM, cukup langsung datang ke ATM terdekat lalu memasukkan nomor di aplikasi *mobile Banking* tersebut. Inovasi yang telah dikeluarkan BSI sangat memudahkan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening dapat dilakukan dimana saja cukup dengan menyediakan KTP dan NPWP nanti akan ada dari pusat melakukan *video call* ke nasabah untuk memverifikasi data apakah sudah benar setelah itu tabungan akan langsung bisa digunakan karena nanti pusat akan mengirimkan nomor rekening melalui email. Untuk ATM, saldo penyetoran awal dan buku tabungan dapat diambil di kantor cabang terdekat.

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang saat ini telah beredar isu bahwa dengan semakin canggihnya teknologi posisi teller yang saat ini masih menggunakan tenaga manusia akan digantikan dengan mesin. Menurut anda bagaimana dampaknya terhadap para karyawan BSI, jawaban yang diberikan ibu RS adalah:

Dari awal dijadikan BSI pun kami dikasih informasi kalau misalkan nanti kedepannya bakal, misalkan CS ini bisa nanti melayani sekaligus menjadi teller jadi dia itu bisa sekalian setoran awal di CS gitu, nanti juga bakal ada mesin misal CS ni nanti gak akan melakukan pembukaan rekening, kalau setoran kan bisa di mesin setor tunai, penarikan Cuma terbatas dan berlimit, menurut saya pribadi selama perusahaan masih menjanjikan dan nggak merugikan kita ya, kita namanya kerja pasti ada namanya kontrak

kerjanya kan ya selama perusahaan tidak melakukan diluar dari ketentuan yakan in syaa Allah akan aman sih menurut saya, sekalipun itu digantikan dengan mesin nggak mungkin langsung diberhentikan, mungkin nanti dialihkan, negatif thingking nya ya paling nanti akan ada pengurangan karyawan. Inikan baru isu ya selama masih belum didepan mata kita enjoy aja.

Ibu RS mengatakan dari awal mereka telah diberitahu bahwa kedepannya CS bisa merangkap langsung sebagai *teller*. Kedepannya akan ada CS berupa mesin namun tidak dapat membuka rekening. Untuk penarikan dan pembayaran bisa dilakukan di atm Cuma terbatas oleh limit. Menurut ibu RS selama perusahaan masih menjanjikan maka masih aman-aman saja. Meskipun *teller* akan digantikan dengan mesin karyawan tidak akan diberhentikan secara langsung, mungkin dialih tugaskan.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari bapak AS<sup>94</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan Bagaimana cara BSI dalam mempromosikan produk digital yang baru kepada masyarakat terutama kepada orang-orang yang masih gagap teknologi. Jawaban yang diberikan AS adalah: Untuk melakukan pendampingan, dan di kantor kita juga disiapkan laptop khusus untuk nasabah yg ingin melakukan pembukaan rekening menggunakan *Hasanah Online*.

---

<sup>94</sup>Sumber data berasal dari AS, laki-laki, Sales *Consumer*, waktu wawancara Pada Senin, 12 Oktober 2020, pukul 11.00 wib.

Bapak AS mengatakan bahwa salah satu cara yang dapat BSI lakukan dalam mempromosikan produk digital kepada orang-orang yang masih gagap teknologi adalah dengan cara melakukan pendampingan. BSI telah menyediakan laptop khusus, namun dalam hal ini nasabah diharuskan datang ke Bank agar dapat melakukan pendampingan.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai Apabila nasabah melakukan pendampingan pembuatan rekening online di *hasanah online* apakah ada antrian khusus. Jawaban yang diberikan oleh AS adalah: Untuk antrian nya tetap menyesuaikan, Tidak ada antrian khusus.

Bapak AS mengatakan bahwa nasabah yang melakukan pendampingan online ini tidak ada antrian khusus, tetap menyesuaikan antrian karena mengikuti prosedur yang ada.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali mengenai apakah ada cara yang lebih efektif untuk meningkatkan daya tarik nasabah agar mau menggunakan *mobile Banking*, *internet Banking* dan sebagainya.

Jawaban yang diberikan oleh bapak AS adalah:

Sebenarnya untuk *mobile Banking*, *internet Banking*, dll. Itu adalah sarana kemudahan yg ditawarkan, jadi untuk penggunaan tersebut sesuai kebutuhan nasabah, tidak mesti semua nasabah diharuskan menggunakan itu. Karena biasanya apabila itu dirasa oleh nasabah diperlukan maka mereka akan aktivasi begitu juga sebaliknya. Akan tetapi dari pelayanan di kita selalu menawarkan fitur-fitur kemudahan itu yg berbasis digital.

Bapak AS mengatakan bahwa *mobile Banking, internet Banking* dan lain adalah sebuah sarana yang ditawarkan untuk kemudahan nasabah, penggunaan tersebut sesuai dengan kebutuhan. Namun BSI tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua nasabah dengan menawarkan fitur-fitur yang ada.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari ibu ZK<sup>95</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan bagaimana konsep transaksi konvensional menuju digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya, jawaban yang di berikan ibu ZK ialah:

Nasabah harus langsung datang ke teller, mengantri, membeli token harus ke loket langsung masing-masing baik token PLN, Telkom dan lainnya, beda sama masa sekarang hanya perlu satu aplikasi segala aktivitas dapat dilakukan di mana saja dan kapan pun.

Ibu ZK menjelaskan bahwa konsep transaksi yang nasabah lakukan pada masa tradisional adalah nasabah selalu harus datang ke Bank, nasabah diharuskan mengantri, dan pada masa tradisional nasabah jika ingin membeli token baik token listrik diharuskan untuk langsung membeli ke loket yang bersangkutan. Berbeda dengan saat ini nasabah cukup menggunakan satu aplikasi nasabah dalam bertransaksi dimana saja.

---

<sup>95</sup>Sumber data berasal dari ZK, perempuan, *Operational Staff*, waktu wawancara pada Senin 08 Februari 2021, pukul 11.09 WIB.

Selanjutnya peneliti menanyakan apa saja tantangan yang dihadapi oleh Bank pada saat memasuki masa digitalisasi. Jawaban yang diberikan oleh ibu ZK adalah:

Ada beberapa nasabah yang menerima ataupun yang tidak menerima kalau yang tidak menerima itu karena usia. Nasabah lansia tidak pengen ribet, karena mereka tidak bisa menggunakan, keterbelakangan minset.

Ibu ZK mengatakan bahwa tantangan yang dihadapi BSI adalah nasabahnya sendiri yang memang telah lansia, menurut nasabah hal itu ribet, karena mereka tidak bisa menggunakannya. Adanya keterbelakangan minset akibat nasabah masih banyak yang gagap teknologi.

Selanjutnya peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana strategi BSI dalam menghadapi perkembangan transaksi tradisional menuju zaman modern, jawaban yang diberikan ibu ZK adalah:

Dengan mengembangkan IT atau teknologi yang ada tidak kita pungkiri setiap tahun teknologi pasti terus meningkat, jadi jadi untuk meningkatkan starteginya ya kita pasti harus mengikuti perkembangannya.

Ibu ZK mengatakan bahwa strategi yang dilakukan BSI adalah dengan cara mengembangkan IT yang ada, untuk strategi yang digunakan harus selalu mengikuti perkembangan zaman.

Selanjutnya peneliti kembali menanyakan bagaimana cara ibu mempromosikan produk digital kepada masyarakat, terutama kepada orang-orang yang masih gagap teknologi, jawaban yang diberikan ibu ZK adalah:

Pasang poster, iklan, marketing, browser, nasabah biasanya akan tertarik dengan gambar-gambar yang menarik dan nasabah bakalan tanya dan mencoba menggunakan apalagi remaja, usia-usia seperti kita ini pasti ingin taunya akan lebih tinggi.

Ibu ZK mengatakan bahwa dengan cara pemasangan poster, iklan, memaksimalkan bagian marketing, pemasangan artikel ataupun iklan di browser dengan gambar-gambar yang menarik, nantinya nasabah akan menanyakan kepada petugas Bank dan ingin mencoba. Apalagi pada usia-usia remaja yang memiliki keinginan yang tinggi.

Untuk meyakinkan hasil wawancara peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, berarti membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara yang kedua dengan subjek penelitian yaitu 4 informan, yang mana subjek keduanya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya. Adapun mengambil 4 orang informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil berdasarkan syarat-syarat tertentu. Lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut:

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari MA<sup>96</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa anda mempunyai tabungan di BSI, serta apa alasan anda memilih menabung di BSI. Jawaban yang diberikan oleh MA adalah: Ya, tabungan saya atas nama sendiri. Karena Lebih aman, mementingkan dunia akhirat, jaminan masa depan, dan tentunya halal.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai Apakah anda sudah mengetahui tentang *mobile Banking*, *internet Banking*, *sms Banking* dan lain sebagainya dan mengapa anda tertarik menggunakan aplikasi tersebut, jawaban yang diberikan MA adalah:

Ya saya tahu dan saat ini saya menggunakan *mobile Banking*, karena pada layanan mobile Banking dari Bank syariah ini sering digunakan untuk transaksi pembayaran, transfer, cek saldo, mutasi transaksi, dan sebagainya.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai Apakah anda sering menggunakan aplikasi tersebut dan apa saja dampak yang anda rasakan setelah menggunakan aplikasi tersebut. Jawaban yang diberikan MA adalah:

kalau untuk pemakaian jarang karena biasanya saldo lebih banyak berada di Bank lain, soalnya orangtua ngirim ke rekening itu, dampak yang saya rasakan sih mempermudah saya dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu.

---

<sup>96</sup>Sumber data berasal dari informan MA, 22 Tahun, generasi Z, perempuan, mahasiswa, waktu wawancara pada Rabu 10 Februari 2021, pukul 15.30 WIB.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai Apakah anda pernah mengalami kendala selama menggunakan aplikasi tersebut dan bagaimana cara Bank dalam mengatasi kendala yang anda hadapi. Jawaban yang diberikan MA adalah: Ya, saya pernah. Biasanya saya langsung menghubungi call centernya atau langsung datang ke cabang terdekat, kemudian mereka menanyakan apa masalahnya dan langsung diproses.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari bapak SM<sup>97</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa anda mempunyai tabungan di BSI, serta apa alasan anda memilih menabung di BSI. Berikut jawaban yang diberikan oleh bapak SM: Ya, sudah 1 tahun, karena saya merasa nyaman menitipkan uang di Bank ini.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai setelah anda menabung di BSI apakah anda juga menggunakan *mobile Banking*, *internet Banking* atau sejenisnya. Berikut jawaban yang diberikan oleh bapak SM: Ya, bulan oktober kemaren baru aktivasi *mobile Banking*, sebelumnya gak pakai karena rencana pertama pakai Bank Syariah cuma untuk nyimpan uang.

---

<sup>97</sup>Sumber data berasal dari informan SM, 26 Tahun, generasi Y, laki-laki, Pamong Praja, waktu wawancara pada jum'at 9 April 2021, pukul 09.22 WIB.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai apakah anda sering menggunakannya, serta mengapa anda memilih menggunakan mobile Banking ini. Jawaban yang diberikan oleh bapak SM adalah:

Kurang lebih sering pakai untuk keperluan beli saldo pulsa untuk dijual, juga transaksi jual kredit hp, untuk mempermudah transfer biar cepet ketahuan, serta Lebih simple aja kalau mau transfer nggak perlu ke ATM, apalagi langganan sudah mulai ada jadi service perlu ditingkatkan.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai apa saja keuntungan yang anda dapatkan setelah menggunakan mobile Banking ini serta apakah anda pernah mengalami kendala selama anda menggunakan *mobile Banking*". Jawaban yang diberikan oleh bapak SM adalah: "Alhamdulillah, sampai skrg aman aja, semoga ndak ada hal-hal yang memberatkan kedepannya.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari bapak S<sup>98</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa anda mempunyai tabungan di BSI, serta apa alasan anda memilih menabung di BSI. Berikut jawaban yang diberikan bapak S adalah: Ya, saya mempunyainya, saya merasa nyaman dan memiliki kualitas terjamin dalam hal penyimpanan dana termasuk dalam hal yang Islami juga.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai setelah anda menabung di BSI apakah anda juga menggunakan *mobile Banking*,

---

<sup>98</sup>Sumber data berasal dari informan S, 32 Tahun, generasi Y, laki-laki, PNS, waktu wawancara pada Rabu Jum'at 9 April 2021, pukul 09.22 WIB.

*internet Banking* atau sejenisnya. Berikut jawaban yang diberikan oleh bapak S adalah: Ya, saya menggunakan yang *mobile Bankingnya*.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai apakah anda sering menggunakannya, serta mengapa anda memilih menggunakan *mobile Banking* ini. Berikut jawaban yang diberikan oleh bapak S adalah:

Tidak terlalu sering, paling saat ingin transfer uang saja, saya menggunakan *mobile Banking* ini karena agar memudahkan saya dalam bertransaksi dan saya tidak perlu lagi ke Bank ataupun ke ATM lagi dalam melakukan transfer ataupun pengecekan saldo.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai apa saja keuntungan yang anda dapatkan setelah menggunakan *mobile Banking* ini serta apakah anda pernah mengalami kendala selama anda menggunakan *mobile Banking*. Jawaban yang diberikan oleh bapak S adalah:

Ya, seperti yang sudah saya katakan sebelumnya. Bahwa itu memberikan kemudahan untuk saya terutama dalam hal mentransfer uang. Kendala yang saya alami, jika terjadi gangguan jaringan tentu akan memperlambat proses transaksi.

Hasil wawancara yang peneliti peroleh dari ibu JH<sup>99</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan apa anda mempunyai tabungan di BSI, serta apa alasan anda memilih menabung di BSI. Jawaban yang diberikan ibu JH adalah: Ya punya, karena saya pakai tabungan yang jenis wadiah jadi gk perlu bayar biaya administrasi bulanan.

---

<sup>99</sup>Sumber data berasal dari informan JH, 41 Tahun, generasi X, perempuan, Wiraswasta, waktu wawancara pada Jum'at 9 April 2021, pukul 10.01 WIB.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai Apakah anda sudah mengetahui tentang *mobile Banking*, *internet Banking*, *sms Banking* dan lain sebagainya dan mengapa anda tertarik menggunakan aplikasi tersebut. Jawaban yang diberikan oleh ibu JH adalah: Ya saya tahu, saat ini saya menggunakan *mobile Banking*.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai apakah anda sering menggunakannya, serta mengapa anda memilih menggunakan *mobile Banking* ini. Jawaban yang diberikan oleh ibu JH adalah: Sekarang saya sering menggunakannya, karena Mudah, praktis dan memanfaatkan teknolog yang ada.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai apa saja keuntungan yang anda dapatkan setelah menggunakan *mobile Banking* ini serta apakah anda pernah mengalami kendala selama anda menggunakan *mobile Banking*. Jawaban yang diberikan oleh ibu JH adalah:

Keuntungannya banyak ya mba, terutama untuk pembelian token listrik, pulsa, cek saldo dan transfer, kendalanya sih paling karena jaringan mba, misalnya isi pulsa kadang bisa gagal belinya nanti dicoba-coba lagi.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai Apakah saat pembelian pulsa yang gagal tersebut ibu menanyakan ke pihak Bank dan apakah ada kendala lain selain jaringan yang mengharuskan Bank ikut membantu dalam mengatasinya. Jawaban yang diberikan oleh ibu JH adalah: Tidak sih mba, karena ada pemberitahuan jika gagal proses jadi ya paling nunggu aja, untuk itu, kalau selama ini Alhamdulillah nggak ada mba.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai bagaimana konsep transaksi pembayaran/pembelian zaman dulu. Jawaban yang diberikan ibu JH adalah:

Dulu itu mba kita diharuskan datang ke Bank, cari ATM aja masih susah gak kaya sekarang dimana-mana ada. Beli pulsa aja harus jauh-jauh cari konter karena didekat rumah dulu belum banyak konter yang buka, kalau mau setor uang, kirim uang ya harus antri panjang dulu dan lama.

Peneliti juga menanyakan kembali mengenai apakah pihak Bank ada menawarkan *mobile banking* atau inisiatif ibu sendiri menggunakan aplikasi ini, dan apakah pihak Bank memberikan panduan penggunaan aplikasi tersebut. Jawaban yang diberikan oleh ibu JH adalah:

Saat itu saya ditawari sama Bank buat menggunakan aplikasi ini, karena saya pikir ini bakalan memudahkan makanya saya setuju, untuk penggunaannya dulu di beritahu saja sih fungsi setiap fitur yang ada, tidak ada panduan khusus.

### **3. Dampak transaksi era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangaka Raya.**

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai dampak perubahan transaksi di era digital pada Bank Syariah Indonesia di kota Palangka Raya.. Lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut:

Hasil wawancara yang di peroleh dari MF<sup>100</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan kembali mengenai bagaimana dampak positif bagi perbankan syariah terhadap perubahan transaksi konvensional menuju digitalisasi. Jawaban yang diberikan oleh bapak MF adalah:

Dampak positif yang didapat adalah informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat diakses, dengan digitalisasi ini juga dapat tumbuhnya inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses pekerjaan.

Bapak MF mengatakan bahwa, Dampak positif yang akan diterima dari segi pihak perbankan adalah:

- a. Informasi yang dibutuhkan nasabah dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya, sebagai contoh dalam mengakses informasi produk seperti internet Banking dan jika ingin mengecek informasi saldo dalam dilakukan di dalam aplikasi sms Banking dan mobile Banking.
- b. Tumbuh inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses pekerjaan, seperti contohnya *hasanah online* (buka rekening online), transaksi pembayaran dan pembelian ataupun transfer bisa melalui *mobile Banking, internet Banking, sms Banking* dan sms notif.

---

<sup>100</sup>Sumber data berasal dari MF, laki-laki, *Costumer service*, waktu wawancara Pada Senin, 29 September 2020, 08.14 Wib.

Hasil wawancara yang di peroleh dari RS<sup>101</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah ialah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan mengenai bagaimana dampak yang dirasakan perbankan dalam mempengaruhi penambahan kreditur dan debitur melalui produk digital. Jawaban yang diberikan ibu RS adalah:

Banyak ya kalo perbankan semakin banyak nasabah semakin besar pencapaian baik itu nasabah pembiayaan, nasabah eksesting bisa membuka rekening lagi itu boleh banget karena itukan nambah pencapaian kita hasil dari cabang kita yang nantinya akan dinilai.

Ibu RS mengatakan bahwa dampak positif yang dirasakan pihak perbankan semakin banyak nasabahnya semakin bagus. Bahkan apabila nasabah pembiayaan ingin membuat rekening lagi itu sangat diperbolehkan, karena perbankan memiliki target pencapaian yang apabila melebihi target pencapaian tentu akan baik bagi cabang tersebut.

Hasil wawancara yang di peroleh dari bapak AS<sup>102</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan mengenai bagaimana dampak yang dirasakan perbankan dalam mempengaruhi penambahan kreditur dan debitur melalui produk digital. Jawaban yang diberikan oleh bapak AS adalah:

---

<sup>101</sup>Sumber data berasal dari RS, perempuan, *teller*, waktu wawancara Pada Rabu, 3 Maret 2021, pukul 16.16 wib.

<sup>102</sup>Sumber data berasal dari AS, laki-laki, *Sales Consumer*, waktu wawancara Pada Senin, 12 Oktober 2020, pukul 11.00 wib.

Bisnis naik signifikan, nasabah semakin meningkat, dan disukai anak-anak milenial.

Bapak AS mengatakan bahwa, dampak akibat kemajuan digital ini adalah bisnis menjadi lebih naik secara signifikan, begitu pula dengan nasabah yang semakin bertambah apalagi saat digitalisasi seperti ini saat disukai para anak-anak milenial yang memang menyukai kemudahan teknologi serta sangat praktis.

Hasil wawancara yang di peroleh dari ibu ZK<sup>103</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan mengenai bagaimana dampak yang dirasakan perbankan dalam mempengaruhi penambahan kreditur dan debitur melalui produk digital, jawaban yang diberikan ibu ZK adalah:

Untuk dampaknya pastinya kami lebih senang dong, maksudnya bisa mengembangkan digital yang ada karena dengan begitu kami bisa melayani nasabah dengan lebih mudah dan nyaman juga.

Ibu ZK mengatakan bahwa dampak yang dirasakan adalah bisa dapat lebih mengembangkan digital yang ada agar Bank sendiri dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan mudah.

---

<sup>103</sup>Sumber data berasal dari ZK, perempuan, *Operational Staff*, waktu wawancara pada Senin 08 Februari 2021, pukul 11.14 WIB.

Hasil wawancara yang di peroleh dari MA<sup>104</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan menurut anda bagaimana dampak positif atau negatif yang anda rasakan akibat adanya perubahan pola transaksi dari cara konvensional menuju digitalisasi, jawaban yang diberikan MA adalah:

Kalo dampaknya menurut ku sih lebih ke perbankannya lah, karena dengan adanya perubahan tadi nasabah yang awalnya harus ke bank dan harus ngantri kalau sekarang bukan nasabah ndak harus ke sana yak an, bisa di lakukan secara online, kalau aku pribadi dampak ini lebih ke jaringan yang kurang kuat, misalnya kaya di desa-desa tu, kalo untuk sekarang okelah ada wifi jadi enak, nah kalo sudah di kampung tu kalo mau apa kan susah sinyalnya ndak kuat, misalnya kayak mau transfer segala tu harus mencari tempat sinyal yang sinyal bagus, segala misalnya mau buka rek, kan harus video call kan, nah kalo jaringan kurang kuat kan putus-putus mungkin kurang efisien sih.

MA mengatakan bahwa dampak negatif yang akan di rasakan juga dapat disebut sebagai kendala pasarnya. MA mengatakan jika ada jaringan yang kurang kuat seperti diperdesaan akan sangat sulit digunakan untuk sementara ini. MA mengakui masih aman-aman saja karena didukung oleh *wifi*, namun apabila sedang berada dikampung yang susah sinyal maka tidak bisa bertransaksi misalnya transfer, bahkan untuk pembukaan rekening yang harus *video call*, kalau jaringan kurang kuat akan menyebabkan putus-putus dan kurang efisien.

---

<sup>104</sup>Sumber data berasal dari informan MA, 22 Tahun, generasi Z, perempuan, mahasiswi, waktu wawancara pada Rabu 10 Februari 2021, pukul 15.30 WIB.

Hasil wawancara yang di peroleh dari bapak SM<sup>105</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan menurut anda bagaimana dampak positif atau negatif yang anda rasakan akibat adanya perubahan pola transaksi dari cara konvensional menuju digitalisasi, jawaban yang diberikan bapak SM adalah:

Dampak positifnya ya mempermudah segala kalangan buat mengakses layanan perbankan sih, tapi kalo negatifnya dengan adanya digitalisasi ini sih lebih ke kasus yang pencurian data nasabah. Sama juga, susah bagi orang tua atau orang yang benar-bener gaptek perlu adanya bimbingan buat orang yang sudah berumur dan gaptek.

Bapak SM mengatakan bahwa aplikasi ini sangat mempermudah pengguna dalam penliaian dan dari segi macam kalangan dapat mengakses layanan perbankan. Namun, SM berpendapat dengan adanya digitalisasi ini kasus pencurian data nasabah akan terjadi. bapak SM juga berpendapat bahwa akan susah digunakan bagi orang tua yang sudah berumur dan masih gaptek karena jelas diperlukan bimbingan lebih.

Hasil wawancara yang di peroleh dari bapak S<sup>106</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

---

<sup>105</sup>Sumber data berasal dari informan SM, 26 Tahun, generasi Y, laki-laki, Pamong Praja, waktu wawancara pada jum'at 9 April 2021, pukul 09.22 WIB

<sup>106</sup>Sumber data berasal dari informan S, 32 Tahun, generasi Y, laki-laki, PNS, waktu wawancara pada Rabu Jum'at 9 April 2021, pukul 09.24 WIB.

Peneliti menanyakan menurut anda bagaimana dampak positif atau negatif yang anda rasakan akibat adanya perubahan pola transaksi dari cara konvensional menuju digitalisasi, jawaban yang diberikan bapak S adalah:

Dampak positifnya sangat memudahkan dalam hal transaksi penarikan tunai, transfer antar bank, dalam melakukan pembayaran listrik dan air pun sudah ada di aplikasi *m-Banking*. Jadi jelas sangat menguntungkan.

Bapak S mengatakan bahwa dampak positif akibat adanya perubahan, transaksi menjadi sangat mudah, seperti penarikan tunai, transfer antar bank dalam hal pembelian atau pembayaran listrik dan air. Hal ini dikarenakan telah tersedianya fitur-fitur tersebut di aplikasi tersebut bapak S mengatakan hal ini sangat menguntungkan.

Hasil wawancara yang di peroleh dari ibu JH<sup>107</sup> yang berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Peneliti menanyakan menurut anda bagaimana dampak positif atau negatif yang anda rasakan akibat adanya perubahan pola transaksi dari cara konvensional menuju digitalisasi, jawaban yang diberikan ibu JH adalah:

Sangat mudah dan nyaman karena kita tidak perlu repot-repot lagi antri ke bank untuk bayar listrik, beli pulsa, tagihan telpon bisa di akses melalui aplikasi itu. Kita menggunakan aplikasi itu juga bisa saat istirahat di rumah saat pagi hari bahkan malam hari. Dampak negatifnya mungkin lupa pin salah nomor saat ingin transaksi misalnya transfer.

---

<sup>107</sup>Sumber data berasal dari informan JH, 41 Tahun, generasi X, perempuan, Wiraswasta, waktu wawancara pada Jum'at 9 April 2021, pukul 10.03 WIB.

Ibu JH mengatakan dampak positif yang dirasakan sangat mudah dan nyaman karena ibu JH tidak perlu susah-susah antri di bank. Ibu JH mengaku bahwa aplikasi ini bisa di akses setiap saat untuk keperluan pembayaran atau pembelian listrik, beli pulsa, tagihan telpon dan lain sebagainya. Dampak negatif yang dirasakan adalah saat ingin bertransaksi lupa pin atau salah menekan nomor rekening saat ingin transfer.

### **C. Analisis Data**

#### **1. Latar Belakang Terjadinya Perubahan Pola Transaksi Konvensional Menuju Digitaisasi pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada *Costumer Service, Teller, Sales Consumer* dan *Operasional staff* Bank Syariah Indonesia tentang hal yang melatar belakanginya terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi pada BSI KC 01 kota Palangka Raya adalah sebagai berikut:

Bapak MF menjelaskan bahwa hal ini terjadi akibat adanya kemajuan zaman yang semakin canggih dan persaingan antar bank dalam melayani maupun menarik perhatian nasabah. Ibu ZK menyebutkan perubahan ini di sebabkan oleh adanya perubahan zaman dan kemajuan teknologi. Bapak AS menyatakan sependapat dengan ibu ZK karena adanya perubahan zaman mengakibatkan berubahnya pola perilaku masyarakat karena masyarakat saat ini menginginkan

suatu hal yang cepat dan praktis, akibat adanya kemajuan digital diperkirakan semua orang telah menggunakan gadget yang dimana membuat masyarakat mudah dalam bertransaksi. Ibu RS mengatakan banyaknya masyarakat yang telah ketergantungan teknologi sehingga mengharuskan bank melakukan inovasi dan untuk dapat menjangkau lebih banyak nasabah maka hal ini merupakan hal yang melatarbelakangi terjadinya perubahan.

Peneliti juga menanyakan kepada informan tentang hal yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi, dan MA membenarkan pendapat bapak MF bahwa hal ini terjadi akibat adanya kemajuan zaman dan adanya persaingan antar bank, bapak SM menyebutkan adanya rasa ingin berkembang di dalam diri masyarakat yang mengakibatkan terjadinya perubahan pola transaksi ini. Bapak S dan ibu JH setuju bahwa hal yang melatarbelakangi perubahan ini didasari oleh adanya perkembangan zaman dan semakin canggihnya teknologi.

Yusuf al-Qardawi bahkan mengatakan perilaku orang bisa berubah karena adanya sebuah informasi, perubahan ini juga dikarenakan adanya hajat atau kebutuhan manusia yang dimana tidak ingin ada kesulitan saat bertransaksi dan dapat memobilisasi setiap pekerjaan mereka dapat agar lebih cepat dan dapat meminimalisir waktu karena harus datang ke Bank maupun ATM. Pada hal ini ditemukan prinsip

atau konsep kemaslahatan yang dimana dapat memudahkan nasabah dapat bertransaksi.

## **2. Perubahan Transaksi Di Era Digital pada Bank Syariah Indonesia di kota Palangka Raya Perspektif 'Urf.**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada *Costumer Service, Teller, Sales Consumer* dan *Operasional staff* Bank Syariah Indonesia tentang konsep transaksi yang dilakukan masyarakat pada masa tradisional adalah sebagai berikut:

Bapak MF menjelaskan bahwa konsep transaksi yang masyarakat lakukan pada masa tradisional masyarakat selalu harus datang ke Bank, masyarakat diharuskan mengantri dan selalu berkaitan dengan tulis menulis, contohnya adalah pembukaan rekening nasabah, nasabah diharuskan mengisi formulir data diri dan tentu harus menggunakan kertas dan pulpen, setelah nasabah mengisi formulir maka *CS* akan memberikan buku tabungan dan kartu ATM.

Ibu RS menjelaskan bahwa konsep transaksi yang masyarakat lakukan pada masa tradisional tidak jauh beda dengan *costumer service* menggunakan ATK (alat tulis kantor). Besim S. Hakim mengatakan bahwa '*Urf*' atau adat istiadat, dalam berbagai masyarakat Muslim memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kerangka kerja norma-norma perilaku yang diterima yang beroperasi dalam istilahnya sendiri di tingkat komunitas.

Ibu ZK memperkuat argument dari bapak MF bahwa konsep transaksi yang nasabah lakukan pada masa tradisional adalah nasabah selalu harus datang ke Bank, nasabah diharuskan mengantri baik dalam melakukan transfer, dan pada masa tradisional nasabah jika ingin membeli token baik token listrik maupun token Telkom diharuskan untuk langsung membeli ke loket yang bersangkutan. Sangat berbeda dengan masa digitalisasi saat ini nasabah cukup menggunakan satu aplikasi dengan begitu akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja.

Hal ini berkaitan dengan teori transaksi dan teori perbankan syariah karena berubahnya pola transaksi konvensional menuju digitalisasi yang dimana nasabah dulu harus mendatangi ke tempat Banknya langsung untuk melakukan transaksi sekarang mereka tidak di haruskan untuk datang ke Bank langsung untuk transaksi cukup datang ke mesin ATM terdekat atau menggunakan aplikasi yang sudah di sediakan.

Bapak AS mengatakan bahwa salah satu cara yang dapat BSI lakukan dalam mempromosikan produk digital kepada orang-orang yang masih gagap teknologi adalah dengan cara melakukan pendampingan. Contohnya pembuatan rekening online. BSI telah menyediakan laptop khusus untuk melakukan pendampingan tersebut. Namun dalam hal ini nasabah diharuskan datang ke Bank agar dapat

melakukan pendampingan. Bank menawarkan sarana kemudahan untuk penggunaan sesuai kebutuhan nasabah.

Hal ini berkaitan dengan teori perbankan syariah karena menyangkut dengan sistem di perbankan syariah yang di mana perubahan di bank syariah melakukan perubahan kebiasaan nasabah yang dari gagap dalam berteknologi menjadi mahir berteknologi dalam transaksi di Bank dari pembuatan rekening online sampai pembayaran. Pelayanan secara tradisional merupakan pelayanan yang sudah sejak lama sudah digunakan oleh perbankan. Hal ini dikarenakan pada zaman tersebut sistem teknologi masih belum berkembang dan SDM dalam mengembangkan sistem teknologi tersebut masih kurang. Namun, seiring perkembangan zaman dan sampai sekarang ini SDM untuk menciptakan teknologi pada sistem perbankan lebih modern dan dengan ada sistem ini sangat memberikan kemudahan pada masyarakat dalam bertransaksi dan tidak harus langsung melalui bank.

Bapak MF mengatakan bahwa perubahan pola transaksi pada Bank Syariah Indonesia selain juga masih sering menerapkan transaksi berbasis *fintech*, Bank BSI juga masih sering menggunakan transaksi tradisional dikarenakan dua faktor yaitu:

- a. Banyak nasabah yang masih gptek akan teknologi, seperti banyak orang tua yang kadang menulis saja tidak bisa apalagi jika harus dipaksa untuk langsung paham dengan teknologi.

b. Lokasi letak ruko BSI ini berada dekat dengan pasar, banyak pedagang yang masih sering menyetorkan uangnya dalam pecahan rupiah bahkan dalam bentuk koin.

Argumen bapak MF pun diperkuat oleh ibu ZK mengatakan bahwa tantangan yang dihadapi BSI adalah nasabahnya sendiri yang memang telah lansia, menurut nasabah hal itu ribet, karena mereka tidak bisa menggunakannya. Adanya keterbelakangan mindset akibat nasabah masih banyak yang gagap teknologi.

Argument dari bapak MF dan ibu ZK pun di tambahkan oleh ibu RS Ibu RS mengatakan bahwa mereka mereka petugas Bank terkhususnya *teller* tidak diperkenankan menuliskan nominal pemindah bukuan milik nasabah karena mengikuti acuan yang berlaku. Namun banyak nasabah yang beralasan bahwa mereka tidak dapat melihat dengan jelas, bahkan ada yang mengaku tidak sekolah agar petugas saja yang menuliskannya. Ibu RS mengatakan bahwa sebenarnya petugas bisa saja menuliskan namun harus menggunakan surat kuasa sesuai dengan acuan yang tersedia. Namun banyak pula nasabah yang beranggapan bahwa menggunakan surat kuasa itu memberatkan. Oleh karenanya tak jarang nasabah yang ingin melakan pemindah bukuan mereka membawa perwakilan atau pendamping. Bahkan sampai saat ini ada nasabah yang tidak mempunyai atm karena merasa khawatir uangnya akan hilang apabila atm mereka tidak sengaja terblokir.

Hal ini berkaitan dengan teori perubahan, teori transaksi, teori perbankan syariah dan teori dampak karena nasabah yang sudah berumur kesusahan dengan perkembangan teknologi sehingga mengakibatkan mereka gagap dalam berteknologi yang di mana mereka sudah terbiasa dengan cara yang lama tulis menulis yang menurut mereka mudah dan mereka merasa lebih aman pake cara yang lama di bandingkan cara yang baru dengan teknologi. Jika di paksakan juga pihak Bank syariah akan mengalami kerugian yang dimana salah satu misi perbankan syariah adalah saling menguntungkan anatar pihak Bank dan pihak nasabah.

Bapak MF mengatakan bahwa BSI saat ini telah siap menyambut zaman modern dengan strategi digital baru yang telah di keluarkan oleh BSI dengan nama *hasanah ultimate service*. Menurut bapak MF strategi baru ini adalah solusi digital dimana sebuah kunci dalam memberikan pelayanan yang *ultimate level*, dimana nasabah sangat merasa puas akan pelayanannya, dapat memberikan banyak kejutan untuk nasabah, dapat menyentuh hati, karena keunikan dari strategi *hasanah ultimate service* ini.

Ibu ZK pun memperkuat argumen dari bapak MF mengakan bahwa strategi yang dilakukan BSI adalah dengan cara mengembangkan IT yang ada, meningkatkan pelayanan yang ada dengan menggunakan teknologi yang semakin canggih dari tahun ke tahun. Untuk strategi yang digunakan harus selalu mengikuti perkembangan zaman.

Hal ini berkaitan dengan teori perubahan, transaksi, dan *'urf* yang dimana pihak Bank mengupayakan perubahan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah agar lebih mudah dalam bertransaksi dibandingkan dengan yang dulu.

Ibu RS mengatakan bahwa untuk saat ini pembayaran pajak dan pembayaran spp ponpes dan universitas yang telah bekerjasama dengan BSI tetap menggunakan pembayaran manual dikarenakan penginputan NIM, jurusan dan lainnya harus menggunakan sistem kerja kantor karena kalau melakukan pembayaran lewat mobile Banking sistemnya masih belum memadai karena tidak dapat tervalidasi. Mulai saat zaman tradisional hingga saat ini kendala yang di hadapi dalam melakukan pembayaran BPJS dan token listrik tidak bisa langsung lewat *teller* untuk pembayaran sejenisnya dapat dilakukan di aplikasi *mobile banking* maupun di ATM.

Hal ini berhubungan dengan teori perbankan syariah dan transaksi karena pihak Bank bekerja sama dengan pondok pesantren dan universitas dalam transaksi tetap menggunakan pembayaran manual dikarenakan penginputan NIM, jurusan dan lainnya harus menggunakan sistem kerja kantor karena kalau melakukan pembayaran lewat mobile Banking sistemnya masih belum memadai karena tidak dapat tervalidasi.

Untuk mengikuti perkembangan zaman Ibu RS mengatakan bahwa Bank Syariah Indonesia saat ini telah mewajibkan nasabah untuk

menggunakan *mobile Banking* walaupun tidak di gunakan pada saat itu juga. Saat zaman dulu memang tidak diwajibkan menggunakan *mobile Banking* namun karena sekarang sistemnya pembukaan rekening dilakukan secara online maka diwajibkan memilikinya. Bahkan sekarang BSI telah memiliki inovasi penarikan tunai tanpa menggunakan ATM, cukup langsung datang ke ATM terdekat lalu memasukkan nomor di aplikasi *mobile Banking* tersebut. Inovasi yang telah dikeluarkan BSI sangat memudahkan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening karena tidak ribet dan dapat dilakukan dimana saja cukup dengan menyediakan KTP dan NPWP nanti akan ada dari pusat melakukan *video call* ke nasabah untuk memverifikasi data apakah sudah benar dan menanyakan nama ibu kandung setelah itu tabungan akan langsung bisa digunakan karena nanti pusat akan mengirimkan nomor rekening melalui email. Untuk ATM, saldo penyetoran awal dan buku tabungan dapat diambil kapan saja di cabang terdekat.

Hal ini berkaitan dengan teori perubahan, teori transaksi dan teori *'urf* karena transaksi yang dilakukan melakukan perubahan yang transaksi yang di lakukan masyarakat melalui perubahan dari yang tradisonal menjadi transaksi digital.

Ibu RS mengatakan bahwa dampak positif yang dirasakan pihak perbankan semakin banyak nasabahnya semakin bagus. Bahkan apabila nasabah pembiayaan ingin membuat rekening lagi itu sangat

diperbolehkan, karena perbankan memiliki target pencapaian yang apabila melebihi target pencapaian tentu akan baik bagi cabang tersebut. Ibu RS berpendapat bahwa dari awal saat berdirinya Bank syariah Indonesia karyawan Bank telah diberikan informasi bahwa nanti kedepannya akan diberlakukan *Customer service* yang merangkap jadi teller sekaligus, jadi nasabah bisa langsung melakukan pembaruan penyetoran saldo awal melalui CS, bahkan diumumkan bahwa akan ada mesin yang dapat melakukan pembukaan tabungan tanpa harus ke CS lagi, untuk melakukan setoran tunai dapat dilakukan di mesin ATM setor tunai namun harus sesuai dengan limit perhari. Menurut ibu RS selama perusahaan masih menjanjikan dan tidak merugikan para karyawan, dalam bekerja tentu pasti ada kontrak kerja dan selama perusahaan tidak melakukan hal diluar dari ketentuan dan kesepakatan menurut ibu RS itu aman saja. Ibu RS mengatakan sekalipun *teller* nantinya akan digantikan dengan mesin karyawan tidak akan di berhentikan secara langsung kemungkinan hanya akan di alih tugaskan, tentu saja hal ini akan berdampak pada pengurangan karyawan.

Ibu ZK mengatakan bahwa strategi yang dilakukan BSI adalah dengan cara mengembangkan IT yang ada, meningkatkan pelayanan yang ada dengan menggunakan teknologi yang semakin canggih dari tahun ke tahun. Untuk strategi yang digunakan harus selalu mengikuti perkembangan zaman. Ibu ZK mengatakan bahwa dengan cara

pemasangan poster, iklan, memaksimalkan bagian marketing, pemasangan artikel ataupun iklan di browser dengan gambar-gambar yang menarik, nantinya nasabah akan menanyakan kepada petugas Bank dan ingin mencoba. Apalagi pada usia-usia remaja yang memiliki keinginan yang tinggi.

Hal ini berhubungan dengan teori perubahan karena Bank selalu berusaha mengikuti perkembangan zaman yang dimana dapat pihak Bank ingin selalu melakukan yang terbaik untuk nasabah maupun untuk pihak Banknya sendiri.

Dalam persepektif kaidah *'urf* telah dijelaskan bahwa teknologi *financial* di perbolehkan saja hukumnya asal itu dapat menguntungkan dan tidak ada dalil yang mengharamkannya. Dalam suatu masyarakat sangatlah wajar jika ada sebuah perubahan, apalagi perubahan ini dapat menguntungkan masyarakat itu sendiri. Realitanya pada zaman sekarang ini masyarakat lebih memilih bertransaksi melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pihak Bank syariah. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi *mobile Banking* yang telah disediakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Hal ini terbukti, bahwa masyarakat sekarang mulai terbiasa dalam penggunaannya. Dalam kaidah cabang “walaupun sesuatu itu tidak disebut dalam sebuah akad (transaksi) atau ucapan, sehingga itu harus diposisikan (dihukumi) ada”, sebagaimana sebuah syarat yang telah disebut dalam sebuah akad haruslah ada atau dilakukan.

Apabila ditinjau dari sisi kualitasnya kasus ini termasuk kedalam '*urf yang shahih/ al-'adah ashahihah*, karena hal ini telah dikenal manusia tetapi suatu ini tidak bertentangan dengan hukum syara' atau menghalalkan yang haram dan membatalkan yang wajib.

Jika ditinjau dari sisi ruang lingkup adat kebiasaan berlakunya '*urf*, ini termasuk kedalam '*urf'am* (umum) karena perubahan ini berlaku untuk semua orang disemua negeri. Jika kasus ini ditinjau dari segi objeknya, '*urf* lebih masuk dalam objek perbuatan/ *al-'urf al-amali* karena hal ini didasari oleh kebiasaan masyarakat dalam merubah pola transaksi bermualah dalam dunia perbankan.

Demi meningkatkan sistem pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangka Raya, Bank Syariah Indonesia saat ini sedang mengembangkan suatu strategi terbaru dalam menghadapi transaksi tradisonal menuju zaman modern dengan nama *Hasanah ultimate service*. *Hasanah ultimate service* ini berisi tentang harapan Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayan yang terbaik dan yang paling pertama diingat oleh masyarakat dan dapat memberikan keuntungan yang berkelanjutan. Menurut strategi baru ini solusi digital adalah sebuah kunci dalam memberikan pelayanan yang *ultimate level*, dimana nasabah sangat merasa puas akan pelayanannya, dapat memberikan banyak kejutan untuk nasabah, dapat menyentuh hati sehingga nasabah dapat mencertitakan betapa hebatnya pelayanan *Hasanah Ultimate Service* ini. Keunikan dari strategi *Hasanah*

*Ultimate Service* ini adalah *hospitality* (keramahan), *simplicity* (kesederhanaan) dan *spiritually* (kerohanian).

Hal ini termasuk kedalam jenis *'urf* dalam bentuk perbuatan (*Al-'urf al-amali*), karena dilakukan dengan perbuatan menjadi kebiasaan, (transaksi/ muamalah) masyarakat yang berubah dari cara konvensional menuju digitalisasi dan akhirnya menjadi kebiasaan masyarakat dan membuat masyarakat ketergantungan akibat mudahnya menggunakan aplikasi tersebut, dan bukan dikatakan sebagai bentuk *'Urf* lisan (*Al-'urf al-qauli*) karena tidak selalu diucapkan berulang-ulang sehingga menjadi kebiasaan.

### **3. Dampak transaksi era digital di Bank Syariah Indonesia KC 01 Kota Palangaka Raya.**

Akibat perubahan pola transaksi dari tradisional menuju digitalisasi tentunya memiliki dampak positif dan negatif. Adapun dampak negatif diantaranya karena masih ada orang yang awam teknologi atau biasa disebut dengan gagap teknologi (Gaptek). Dengan Adanya perkembangan teknologi ini mereka berpendapat bahwa akan menyusahkan atau mempersulit mereka, tetapi sebenarnya malah sebaliknya dengan adanya perkembangan ini sangat memudahkan nasabah karena sangat efisien. Dampak yang lebih dominan yang dirasakan adalah para pengguna mengaku senang dan mudah saat menggunakan inovasi ini. Untuk orang-orang yang masih gagap

teknologi hal ini merupakan sebuah tantangan khusus untuk lembaga keuangan perbankan.

Bapak MF pun mengatakan bahwa, Dampak positif yang akan diterima dari segi pihak perbankan dalam perubahan transaksi konvensional menuju digitalisasi adalah:

- a. Informasi yang dibutuhkan nasabah dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya, sebagai contoh dalam mengakses informasi produk seperti internet Banking dan jika ingin mengecek informasi saldo dalam dilakukan di dalam aplikasi sms Banking dan mobile Banking.
- b. Tumbuh inovasi dalam berbagai bidang yang berorientasi pada teknologi digital yang memudahkan proses pekerjaan, seperti contohnya *hasanah online* (buka rekening online), transaksi pembayaran dan pembelian ataupun transfer bisa melalui *mobile Banking, internet Banking, sms Banking* dan sms notif.

Ibu RS pun menambahkan bahwa dampak positif yang dirasakan pihak perbankan semakin banyak nasabahnya semakin bagus dikarenakan apabila nasabah pembiayaan ingin membuat rekening lagi itu sangat diperbolehkan, karena perbankan memiliki target pencapaian yang apabila melebihi target pencapaian tentu akan baik bagi cabang tersebut.

Hal ini berkaitan dengan teori perubahan, teori dampak perubahan transaksi konvensional menuju digitalisasi dan teori perbankan syariah

yang dimana perubahan yang dilakukan pihak Bank dan di terima oleh nasabah mempunyai dampak positif kepada pihak Bank syariah.

Argumen ibu RS pun di perkuat Ibu ZK yang mengatakan bahwa dampak yang dirasakan adalah bisa dapat lebih mengembangkan digital yang ada agar Bank sendiri dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan mudah.

Bapak AS pun memperkuat argument dari ibu RS dan ibu ZK yang dimana bapak AS berpendapat bahwa, dampak akibat kemajuan digital ini adalah bisnis menjadi lebih naik secara signifikan, begitu pula dengan nasabah yang semakin bertambah apalagi saat digitalisasi seperti ini saat disukai para anak-anak milenial yang memang menyukai kemudahan teknologi serta sangat praktis.

Hal ini berkaitan dengan teori perubahan, teori dampak perubahan transaksi konvensional menuju digitalisasi, dan teori perbankan syariah yang dimana perubahan digital yang di rasakan pihak Bank maupun nasabah mempunyai keuntungan yang saling timbal balik.

Informan MA mengatakan bahwa dampak negatif yang akan di rasakan juga dapat disebut sebagai kendala pasarnya. MA mengatakan jika ada jaringan yang kurang kuat seperti di pedesaan akan sangat sulit digunakan untuk sementara ini. MA mengakui masih aman-aman saja karena didukung oleh jaringan *wifi*, namun apabila sedang berada dikampung yang susah sinyal maka tidak bisa bertransaksi misalnya transfer, bahkan untuk pembukaan rekening yang harus *video call*,

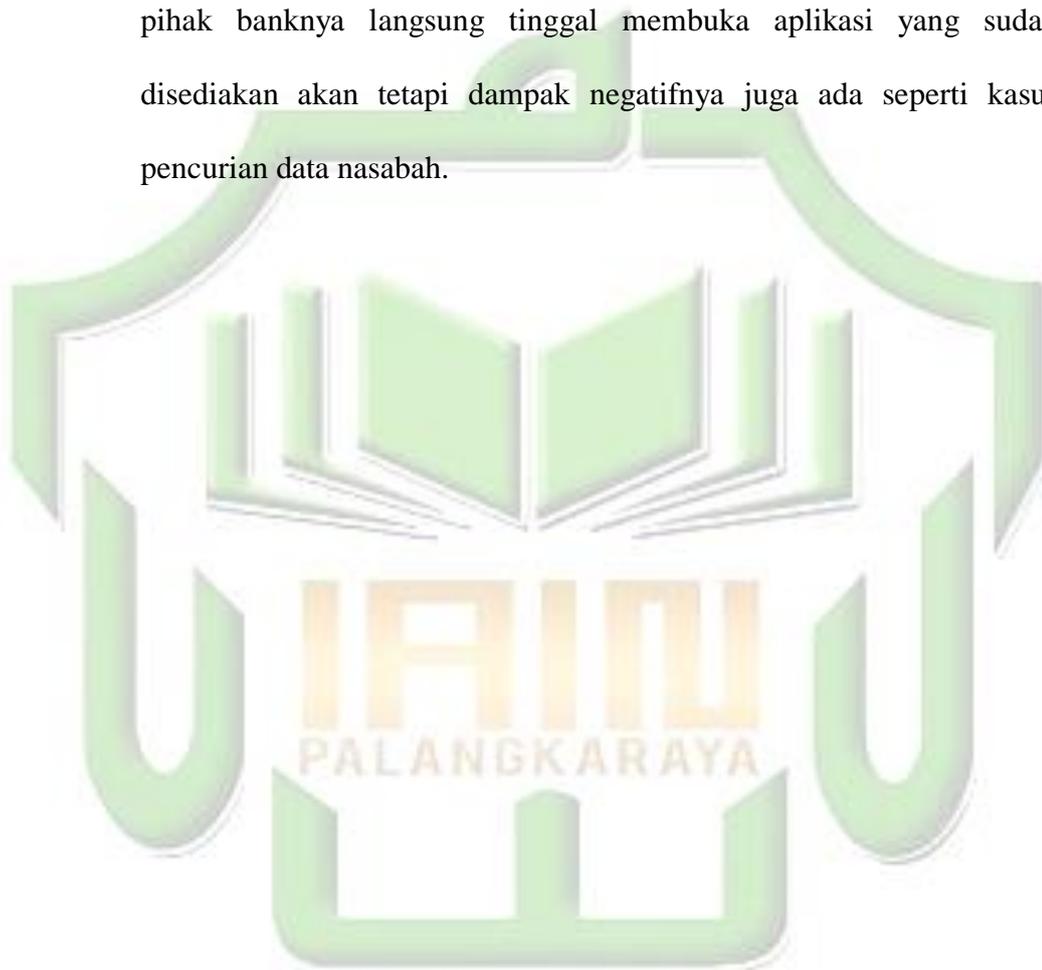
kalau jaringan kurang kuat akan menyebabkan putus-putus dan kurang efisien.

Argumen dari MA pun di perbukatkan oleh S mengatakan bahwa dampak positif akibat adanya perubahan, transaksi menjadi sangat mudah, seperti penarikan tunai, transfer antar bank dalam hal pembelian atau pembayaran listrik dan air. Hal ini dikarenakan telah tersedianya fitur-fitur tersebut di aplikasi tersebut. S mengatakan hal ini sangat menguntungkan.

Argument dari MA dan S pun di perkuat oleh JH mengatakan dampak positif yang dirasakan sangat mudah dan nyaman karena JH tidak perlu susah-susah antri di bank. JH mengaku bahwa aplikasi ini bisa di akses setiap saat untuk keperluan pembayaran atau pembelian listrik, beli pulsa, tagihan telpon dan lain sebagainya. Dampak negatif yang dirasakan adalah saat ingin bertransaksi lupa pin atau salah menekan nomor rekening saat ingin transfer.

Bapak SM pun menambahkan argument informan MA, S dan JH dengan mengatakan bahwa aplikasi ini sangat mempermudah pengguna dalam penilaian dan dari segi macam kalangan dapat mengakses layanan perbankan. Namun, SM berpendapat dengan adanya digitalisasi ini kasus pencurian data nasabah akan terjadi. SM juga berpendapat bahwa akan susah digunakan bagi orang tua yang sudah berumur dan masih gptek karena jelas diperlukan bimbingan lebih.

Hal ini berkaitan dengan teori perubahan, transaksi, dan dampak perubahan yang di mana dampak dari perubahan tersebut nasabah bisa dengan mudah untuk melakukan transaksi misalnya pembayaran maupun pembelian yang dimana dulu transaksi tersebut harus datang ke pihak bank secara langsung tetapi sekarang nasabah tidak perlu ke pihak banknya langsung tinggal membuka aplikasi yang sudah disediakan akan tetapi dampak negatifnya juga ada seperti kasus pencurian data nasabah.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil bahasan skripsi dengan judul perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi perspektif '*urf*' pada Bank Syariah Indonesia KC 01 kota Palangka Raya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal yang melatarbelakangi terjadinya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi dikarenakan adanya kemajuan teknologi, zaman dan digital, rasa ingin berkembang masyarakat dan keinginan untuk bertransaksi dengan aman, mudah dan cepat.
2. Transaksi di Bank Syariah KC 01 kota Palangka Raya saat ini menjadi lebih mudah. Contohnya dalam Pembuatan rekening di Bank Syariah KC 01 kota Palangka Raya saat ini mengalami perubahan menuju kepada yang lebih modern yaitu dengan cara mendaftar melalui aplikasi *mobile banking*. Hal ini menjadi lebih mudah dikarenakan adanya konsep kemaslahatan dimana banyak manfaat yang didapatkan baik untuk nasabah maupun pihak bank itu sendiri. Konsep ini digolongkan menjadi jenis '*urf al-amali*' karena didasari oleh kebiasaan masyarakat dalam merubah pola transaksi bermualah dalam dunia perbankan.
3. Dampak negatif akibat adanya perubahan pola transaksi konvensional menuju digitalisasi antara lain adalah akan adanya kasus pencurian data nasabah akibat canggihnya teknologi dan nasabah yang masih

gptek. Sedangkan dampak positifnya dapat mengakses informasi dengan lebih cepat, dapat meminimalisir waktu agar menjadi lebih efisien, betransaksi menjadi lebih aman dan cepat.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia harus bisa tetap memaksimalkan pelayanan meskipun dalam keadaan yang tidak diinginkan (pandemi covid-19) agar tetap dapat menjaga amanah yang telah diberikan nasabah serta wajib memberikan pelayanan yang baik dengan nilai-nilai syariah.
2. Bank Syariah Indonesia harus lebih fokus dalam memberikan pengalaman yang unik dan berbeda melalui berbagai macam titik sentuh. Dalam penerapannya diharapkan kepada karyawan Bank Syariah Indonesia harus mampu memberikan pelayanan yang baik, menyampaikan kualitas, kualitas produk dan memberikan rasa aman kepada semua nasabah sehingga strategi *hasanah ultimate service* dapat di terapkan sebagaimana mestinya dan nasabah yang dirumah juga dapat menerima pelayanan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2012.
- Abdullah. Boedi dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah, Cet. I*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Afifudin Dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- Ahmad bin Muhammad bin Hambal. Imam, *Musnad Imam Ahmad*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008, Jilid 3.
- Alma. Buchari Dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Arafat Yusmad. Muammar, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Ash Shiddieqy. Hasbi, *Pengantar Ilmu Fiqh*, Jakarta: PT Bulan Bintang, 1967.
- Bungin. Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Dapertemen Agama, *Al-Qur'an Terjemahan*, Bandung : Cv Darus Sunnah, 2015.
- Darsono, *Perbankan Syari'ah Di Indonesia*, Cetakan ke-1, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2017.
- Daud Ali. Muhammad, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Djazuli. A., *Ilmu Fiqh: Penggalan, Perkembangan, dan Penerapan Hukum Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Effendi. Saria, *Ushul Fiqh*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.

- Febrianty, Dkk, *Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Ghofur Anshori. Abdul, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Gunawan Chakti. Andi, *The Book Of Digital Marketing*, Makassar: Celebes Media Perkasa, Cetakan 1, 2019.
- Handayani. Tati, *Buku Monograf: Positioning Bank Syariah Di Jakarta*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- Hery, *Akuntansi Keuangan Menengah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Ibrahim, *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Penelitian Proposal Kualitatif)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- J. Moeleong. Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- K. Bruemnermeier. Markus. Dkk, *The Digitalization Of Money*, Cambridge: National Bureau Of Economic Research, 2019.
- Mamik, *Metodologi Penelitian*, Jawa Timur: Zitama Publisher, 2015.
- Mardani, *Ushul Fiqh*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Mohammad Mufid, *Ushul Fiqh Ekonomi Dan Keuangan Kontemporer Dari Teori Ke Aplikasi*, Prenadamedia: Jakarta, 2016.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- Ode Alimusa. La, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis Dan Teoritis*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Prasetyo. Teguh, *Pengantar Ilmu Hukum*, Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2018.
- Rahman Dahlan. Abd., *Ushul Fiqh*, Jakarta: Amzah, 2010.
- Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019.
- Sudirman, *Fiqh Kontemporer (Contemporary Studies Of Fiqh)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Suharno dan Ana Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: Widya Karya, 2019.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Suharsaputra. Uhar, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: Reifika Aditama, 2018.

Supragoyo. Imam dan Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003.

Suryono. Agus, *Teori Dan Strategi Perubahan Sosial*, Jakarta Timur: Bumi Aksara, 2019.

Tim Penelitian Pedoman Skripsi, *Pedoman Penelitian Skripsi*: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Palangka Raya, t.np., t.th.,

Yuwono. Triwibowo, *Bioteknologi Pertanian*, Yogyakarta: Ugm Press, 2019.

## **B. Jurnal dan Skripsi**

Adie Dharmawan. Soekma, *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Selfservice Technology (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di Pt. Bank Bukopin, Tbk)*, Sinergitas Quadruple Helix: E-Business Dan Fintech Sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal, Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-33 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember, 2018.

Agustina. Nelly, *Strategi Bank Bni Syariah Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Dikantor Cabang Palangka Raya*, Skripsi, Jurusan Ekonomi Islam, IAIN Palangka Raya, 2020.

Aji. Rustam, *Digitalisasi, Era Tantangan Media ( Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyosong Era Digital)*, Islamic Communication Journal Vol. 01, No. 01, Mei-Oktober 2016.

Al-Qardawi. Yusuf, *Motif Motif Yang Merubah Fatwa*, masalah kebangsaan, komite penulisan dan terjemahan.

- Aripin. Musa, *Eksistensi 'Urf Dalam Komplikasi Hukum Islam*, Dosen Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan, Al-Maqasid Volume 2 Nomor 1, 2016.
- Budi Santosa. Ayi, Dan Syarif Moe'is, *Study Masyarakat Pedesaan Di Indonesia*. Bandung: Jurusan Pendidikan Sejarah, Universitas Pendidikan Indonesia, T,th
- Bunga Fatimah. Siti Dan Achsanah Hendratmi, *Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi*, Surabaya: Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan Vol. 7 No. 4 April 2020.
- Danuri. Muhammad, *Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital*, Semarang: Manajemen Informatika, Infokam No II Th. XV, September, 2019.
- Djazifah Er. Nur, *Modul Pembelajaran Sosiologi Proses Perubahan Sosial Di Masyarakat Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.
- Guterres. António, *Digitaleconomy Report Value Creation And Capture: Implications For Developing Countries*, United Nations Publications: New York, 2019.
- Irawan. Adi, *Skripsi Pengaruh Pemahaman Analisis Transaksi Terhadap Kemampuan Siswa dalam Menyusun Jurnal Khusus Pada Mata Pelajaran Akuntansi Kelas XI, Pekan Baru: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2012.
- Kholis. Nur, *perBankan dalam era baru digital*, bogor: Jawa Barat, Economicus, Vol.9 No. 1-Juni 2018.
- Lidia Alexa Al. I. Cuza. Elena, *Urban Marketing and its Impact over the Touristic Attractiveness of the Cities*, Studies and Scientific Researches - Economic Edition, no. 15, 2010.
- Linggasari, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Terhadap Penggunaan Alat Pelindung Diri didapertemen Engineering PT. Indah Kiat Pulp & Tbk Tangerang* (Skripsi), Depok: Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, 2008.
- Noor Sayuti. Muhammad, *E-Money Ditinjau Dari Dimensi Maqasid Al-Syari-ah*, Jurnal Al-Qard No 5, Juli 2018.

Putri Herawan. Mega, Tinjauan Pelaksanaan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Bjb Kantor Cabang Cibinong, Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan, 2015.

Respati Wira, *Tranformasi Media Massa Menuju Era Masyarakat Informasi Di Indonesia*, Marketing Communication Departemen, Faculty Of Economic And Communication, BINUS University, Jakarta Barat, Humaniora Vol. 5 No. 1 April 2015.

Ridwan. Murtadho, Implementasi Kaidah “*Perubahan Hukum Islam Sebab Perubahan Tempat Dan Waktu*” Perspektif Ekonomi Islam, Profit: Jurnal Kajian Dan PerBankan 2 (2), 2018.

S. Hakim. Besim, *The “Urf” And Its Role In Diversifying Of Traditional Islam Cities*, Locke Science Publishing Company, Inac Chicago, II, USA, Journal of Architectural And Planning Research Vol. 11 No 2, 1994.

Setiawan. Wawan, *Era Digital Dan Tantangannya*, Universitas Pendidikan Indonesia, Seminar Nasional Pendidikan, 2017.

Sucipto, *Urf Sebagai Metode Penetapan Hukum*, Lampung: Fakultas Syari’ah IAIN Intan, ASAS, Vol. 7, No. 1, Januari 2015.

Suraj Harchekar. Jyoti, *Digitalization In Banking Sector*, Institute Of Management Studies & Research, Sangli: Tilak Maharashtra Vidyapeeth Pune Maharashtra India, *International Journal Of Trend In Scientific Research And Development (IJTSRD) International Open Access Journal, Conference Issue: ICDEBI-* Oct 2018.

Syahdan, *Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Pelayanan Public Studi Pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan*, Universitas Halu Oleo: Kendari, 2018

### C. Sumber Internet dan Lainnya

Bank syariah Indonesia, 2021, <https://www.Bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada hari senin 08 maret 2021, pukul 12:33 wib.

BNI Syariah, <Https://Www.Bnisyariah.Co.Id/Id-Id/EBanking/InternetBanking> PT Bank BNI Syariah Hari Senin Tanggal 8 Desember 2020.

BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>, PT BNI Syariah, hari selasa, 19 januari 2021 pukul 21.07 wib.

<https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-konvensional-dan-contohnya/>. Diakses Pada Rabu, 25 Desember 2019, Pukul 09.49 Wib.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, dari web: <https://kbbi.web.id/dampak>. (Online: 4 April 2021).

Pemerintah kota Palangka Raya, <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/>. Diakses pada hari selasa 02 february 2021, pukul 11:32 WIB.

Prima, <https://www.jaringanprima.co.id/id/transformasi-perbankan-digital>, Di Akses Pada Hari Kamis, 21 Januari 2021, Pukul 09.53 Wib.

