

**IMPLEMENTASI FINTECH PADA PELAYANAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP RATULANGI
KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

MAHARUNI

19 0402 0090

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO**

2025

**IMPLEMENTASI FINTECH PADA PELAYANAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP RATULANGI
KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

MAHARUNI

19 0402 0090

Pembimbing :

Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maharuni
Nim : 1904020090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dan tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan atau yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 29 September 2025
Yang membuat Pernyataan,



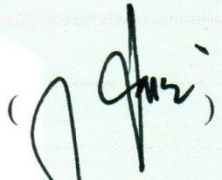
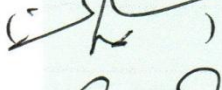
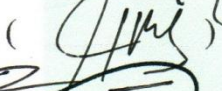
Maharuni
NIM. 1904020090

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Implementasi Fintech* pada Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo yang ditulis oleh Maharuni Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1904020090, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, 10 Juli 2025 Miladiah bertepatan dengan 14 Muharram 1447 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 29 September 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I, M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Ilham, S.Ag., M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Zainuddin S, S.E., M.Ak. | Penguji I | () |
| 4. Akbar Sabani, S.E.I., M.E. | Penguji II | () |
| 5. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A.Ek. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor UIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 198201242009012006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالصَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَلُمُرْسَلِينَ وَعَلَى
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ، اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى عَلِيٍّ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ مُحَمَّدٍ.

Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul **“Implementasi *Fintech* Pada Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo”**. Disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S.1) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW, para sahabat dan keluarganya yang telah memperkenalkan ajaran agama Islam yang mengandung aturan hidup untuk mencapai kebahagiaan serta kesehatan di dunia dan di akhirat, penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapatkan kesulitan serta hambatan, akan tetapi dengan penuh kesabaran, usaha, doa serta bimbingan/bantuan dan arahan/dorongan dari berbagai pihak dengan penuh kesyukuran skripsi ini dapat terwujud sebagaimana mestinya.

Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada orang tua kandung tercinta Ayahanda **Mahading** dan Ibunda **Fatmawati** yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang selalu

mendoakan penulis setiap waktu, memberikan semangat dan dukungannya mudah-mudahan segala amal budinya diterima Allah SWT dan mudah-mudahan penulis dapat membalas budi mereka serta terima kasih yang tak terhingga serta penghargaan yang seikhlas-ikhlasnya, kepada seluruh pihak yaitu:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, M.Pd., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Fasiha, M.El., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Muzayyah Jabani, S.T., M.M., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Fasiha, M.El., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah, Hendra Safri, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, dan Muzayyah Jabani, S.T., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, dalam hal ini Hendra Safri, S.E., M.M., dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, dalam hal ini Nur Aini Aqidah, S.E., M.Sc., beserta seluruh dosen yang telah memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Palopo.

4. Zainuddin S., S.E., M.Ak., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Palopo beserta seluruh stafnya yang telah banyak membantu khususnya dalam mengumpulkan literatur yang relevan dengan penelitian ini.
5. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A.Ek., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan membimbing dengan ikhlas serta memotivasi peneliti selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi.
6. Zainuddin S., S.E., M.Ak., dan Akbar Sabani, S.E., M.E., selaku penguji yang telah memberikan saran pada penelitian ini.
7. Jumarni, S.T., M.E.Sy., selaku Dosen Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama proses pembelajaran hingga penyelesaian skripsi.
8. Seluruh dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan selama penelitian menempuh pendidikan.
9. Pegawai BSI KCP Ratulangi Kota Palopo yang menjadi informan pada penelitian ini.
10. Kepada kedua orang tuaku ayahanda Mahading dan Ibunda Fatmawati, saudara-saudaraku Maharani, Masrul, dan Muh. Rangga Wijaya yang telah senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terkhusus suami tercinta Jumardin, S.Kom atas segala motivasi, tuntunan, bantuannya yang kadang bertindak sebagai mentor, kadang sebagai pendamping, dan juga kadang sebagai panutan.

12. Kepada sahabat-sahabat terbaik yang pernah saya miliki dan setia menemani dalam suka dan duka, Siti Aminah, Jusrah, dan Nur Alda Akmal yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
13. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas PBS/B angkatan 2019 yang namanya tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian studi.
14. Semua pihak lain yang belum sempat disebutkan namanya namun memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini, baik yang telah memberikan dukungan materil, moril, maupun spiritual, dihaturkan banyak terima kasih.

Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak hambatan dan ketegangan namun dapat dilewati dengan baik. Semoga Allah SWT, senantiasa menjaga dan meridhoi setiap langkah kita sekarang dan selamanya. Aamiin.

Palopo, 15 Maret 2024

Maharuni

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin pada penulisan skripsi ini mengacu pada hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣ	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa	Ḍ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	A dan I
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ ... ا...	<i>Fathah dan Alif atau ya</i>	Ā	A dengan garis di atas
إِ	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	I dan garis di atas
أُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū	U dan garis di atas

Garis datar di atas huruf *a*, *i*, dan *u* bisa juga diganti dengan garis lengkung seperti huruf *v* yang terbalik menjadi *â*, *î*, dan *û*. model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh :

مَاتَ : mâtâ

رَمَى : ramâ

يَمُوتُ : yamûtu

4. *Ta marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *Fathah*, *Kasrah* dan *Dammah* transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang terakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَضْلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah *Tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang di beri tanda *syaddah*.

Contoh :

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجِّنَا : *najjaīnā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعَمَّ : *nu'ima*

عُدُّو : *'aduwwun*

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah(i)*.

Contoh :

عَلِيٌّ : *alī* (bukan 'aly atau'aliyy)

عَرَبِيٌّ : *'arabi* (bukan 'arabiyy atau 'araby)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال(*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh :

الشَّمْسُ : *Al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *Al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الْفَلَسَفَةُ : *Al-falsafah*

الْبِلَادُ : *Al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh :

تَا مُرُون : *ta'murūna*

الْأَوْء : *al-nau'*

سَيَاء : *syai'un*

أَمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Bahasa Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan Bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *al-Qur'ān*), *sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh :

FīZilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-‘Ibārāt bi ‘umūm al-lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh :

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

يَا اللَّهُ : *billāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafẓ al-Jalālah* ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh :

هُمُفِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan juga berlaku untuk huruf awal dari

judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK,DP,CDK dan DR).

Contoh :

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Ṣyahru Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-munqiz min al-Ḍalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu> (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulismenjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Wali d Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulismenjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

11. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

SWT. = *shubhanahu wa ta'ala*

SAW. = *shallallahu 'alaihi wa sallam*

A.S. = *'alaihi al-salam*

H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
Wr. Wb.	= <i>Warahmatullaahi Wabarakaatuh</i>
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali ‘Imraan/3: 4
BSI	= Bank Syariah Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xix
DAFTAR HADIS	xx
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
ABSTRAK	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	10
1. Konsep Fintech	10
2. Konsep Pelayanan Nasabah	24
3. Konsep Bank Syariah	34
C. Kerangka Pikir	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Jenis Penelitian	48

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
C. Informan Penelitian	48
D. Instrumen Penelitian	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Profil BSI KCP Ratulangi Kota Palopo	52
B. Produk dan Layanan BSI yang Berbasis Fintech	57
C. Hasil Penelitian	59
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat Q.S. Al Baqarah 278	36
Kutipan Ayat Q.S. Al Baqarah 195	79

DAFTAR HADIS

HR. Bukhari dan Muslim	81
------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil	37
Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional	39
Tabel 2.3 Jenis Kegiatan Usaha Bank Syariah	42
Tabel 4.1 Persentase Peningkatan Nasabah Pengguna BSI Mobile Setahun Terakhir	61
Tabel 4.2 Perbandingan Fitur BSI Mobile dan BRImo	62
Tabel 4.3 Informasi Harga Produk Cicil Emas LM ANTAM Per 17 Februari 2024	67
Tabel 4.4 Menu Layanan Chat Aisyah BSI	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Positioning Map Pengelompokkan Nasabah	32
Gambar 2.2 Perbandingan Posisi Pasar Bank Syariah dan Konvensional	33
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	47
Gambar 4.1 Tampilan Layar Layanan Chat Aisyah	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi

Lampiran 3 Surat Izin Meneliti

Lampiran 4 Lembar Hasil Cek Turnitin

Lampiran 5 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Maharuni, 2023. “*Implementasi Fintech Pada Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Adzan Noor Bakri.

Penelitian ini membahas tentang bagaimana implementasi *fintech* pada pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana praktek atau implementasi *fintech* pada BSI berdasarkan beberapa aspek, seperti *mobile payment*, pinjaman online, manajemen kekayaan digital, teknologi *blockchain*, robo-advisor, dan kecerdasan buaatannya. Hal ini begitu penting mengingat di zaman sekarang teknologi telah mempunyai andil besar termasuk dalam hal pelayanan nasabah atau konsumen, bagaimana teknologi dimanfaatkan secara optimal dalam pemenuhan kebutuhan konsumen dan menjadi salah satu faktor kunci penentu kepuasan masyarakat. Berdasarkan tujuannya, peneliti melakukan penelitian ini dikarenakan ingin mengukur sejauh mana keterlibatan *fintech* terhadap pelayanan nasabah pada bank terkait. Faktanya, dengan salah satu aspek *fintech* seperti *mobile payment* yang dimiliki BSI yaitu BSI Mobile, telah memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan penggunaan aplikasi tersebut dalam setahun terakhir yang mencapai 56%. Belum lagi banyaknya layanan lain yang dimiliki BSI yang dapat memudahkan nasabahnya dalam hal pembiayaan atau kredit, seperti Mitraguna BSI, BSI Oto, dan e-mas. Serta yang tak kalah pentingnya yaitu layanan live chat bernama Chat Aisyah. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *case studies* (studi kasus). Informan penelitiannya adalah sejumlah pegawai BSI KCP Ratulangi Kota Palopo dengan menggunakan teknik pengumpulan data lewat observasi dan wawancara langsung yang didokumentasikan. Penelitian ini membuktikan bahwa pemanfaatan *fintech* juga telah diterapkan oleh BSI KCP Ratulangi Kota Palopo terhadap pelayanan nasabah mereka. Meski demikian, tidak sedikit pula nasabah yang masih bertransaksi manual dikarenakan minimnya wawasan mereka mengenai teknologi dan kurangnya sosialisasi yang bersifat membujuk dari pihak bank untuk memanfaatkan teknologi *digital fintech* tersebut.

Kata Kunci : *Fintech*, Pelayanan Nasabah, Bank Syariah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia atau BSI tentu memiliki standar pelayanan tersendiri seperti halnya bank-bank konvensional dalam hal memenuhi tuntutan kepuasan pelanggan dalam hal ini nasabah. Pelayanan adalah sebarang jasa (tak kasat mata) yang disediakan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk menjamin pelayanan yang berkualitas dibutuhkan sebuah konsep yang mengandung 5 (lima) unsur seperti *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*.¹ Para pegawai BSI KCP Ratulangi Kota Palopo dalam hal *Responsiveness* atau ketanggapan sudah masuk kategori amat baik karena telah menerapkan sistem senyum salam sapa, serta *fast response* terhadap setiap keluhan atau permintaan yang diajukan nasabah. Dalam hal *assurance* atau jaminan dan kepastian, demi meraih kepercayaan para konsumennya, para pegawai juga telah memberikan layanan pelanggan yang sangat baik dengan bertindak tepat dan berbicara kepada mereka.

Tangible atau bukti fisik merupakan salah satu unsur terpenting dalam hal kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan unsur ini meliputi fasilitas fisik dimana nasabah melihatnya secara langsung. BSI KCP Ratulangi Kota Palopo berada di lokasi yang strategis dan sudah memiliki gedung yang cukup memadai dengan 2

¹ Nur Dwo Jayanti, 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016, pp. 1–97.

(dua) lantai dan area parkir yang cukup luas serta mesin ATM di samping kantor. Sarana dan prasarana cukup lengkap termasuk perlengkapan dan peralatan serta tersedianya SDM yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing. Dalam hal *empathy* atau perhatian, para pegawai bank sangat memperhatikan keinginan dan kenyamanan nasabah. Para pegawai bank tidak berlaku diskriminatif dan menyimak dengan seksama apa yang disampaikan nasabah dan seringkali menawarkan cemilan demi kenyamanan nasabah dalam menunggu proses pengurusannya selesai. Dalam hal *reliability* atau keandalan, pihak BSI KCP Ratulangi Kota Palopo telah menempatkan SDM terbaik mereka sesuai bidang kompetensinya masing-masing, termasuk di bagian *teller*, *customer service*, *surveyor*, dan lain-lain. Selain itu, pihak bank juga menjanjikan layanan yang akurat dan transparan dalam kurun waktu penyelesaian yang relatif cepat.

Kualitas pelayanan suatu bank terhadap nasabahnya tidak lepas dari peran penting *fintech* termasuk pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. *Fintech* ini memiliki kontribusi besar di bank yang bersangkutan karena sangat membantu dalam banyak aspek pelayanan terhadap nasabah. Beberapa kemudahan yang tersedia di bank tersebut karena adanya *fintech* yaitu antara lain tersedianya mesin ATM di samping kantor dan yang paling utama adalah aplikasi *mobile banking* BSI yang telah diluncurkan pada Februari 2021 lalu, yang dikenal dengan sebutan BSI Mobile. BSI Mobile ini telah mencakup banyak aspek mengenai *fintech* seperti pembayaran seluler (*mobile payment*), pinjaman online, sampai kecerdasan buatan. BSI Mobile juga telah mendukung transaksi *e-wallet* dan *e-money*, membayar berbagai tagihan, bersedekah, dan lain-lain. Aplikasi ini telah dilengkapi pula

dengan sistem pembayaran dengan metode QRIS. Sedangkan kecerdasan buatan yang telah tersedia dalam aplikasi ini yaitu Chat Aisyah yang merupakan media chat online pengaduan yang berada di menu *customer care*.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang searah dengan penelitian ini banyak ditemukan kesamaan mengenai terbuktinya peran *fintech* dalam sektor keuangan. Pertama, menurut penelitian Muhammad Imam Syarifuddin, bahwa *fintech* pada BRI Syariah KCP Lawang berperan memudahkan nasabah dengan yang paling banyak digunakan ialah layanan m-banking.²Peneliti kedua dari Alfianti mengatakan bahwa *fintech* pada BSM Cabang Palangka Raya sangat berperan dalam metode pembayaran yang telah menggunakan sistem digital berupa QR-Code.³ Sedangkan penelitian ketiga dari Tri Imelda mengatakan bahwa *fintech* pada Bank Muamalat KCP Metro telah memudahkan nasabah khususnya dalam layanan *internet banking*, sistem manajemen tunai, dan akun virtual.⁴ Ryan Randy Suryono selaku pakar *fintech* di Indonesia pun berpendapat bahwa *fintech* disebut sebagai teknologi yang kian berkembang pesat yang memberikan dampak terhadap industri layanan keuangan yang bersifat tradisional untuk bisa beradaptasi dengan rintisan *fintech* dan sebaiknya *fintech* dapat bekerjasama dengan layanan keuangan tradisional guna meraih tujuan yang unggul dan memiliki daya saing.⁵ Salah satu

²M I Syarifuddin, 'Implementasi Financial Technology Di BRI Syariah KCP Lawang', 2019 <<http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/15154>>.

³A Alfianti, *Implementasi Financial Technology Dalam Sistem Pembayaran Berbasis Qr Code Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya*, 2020 <<http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/id/eprint/3071>>.

⁴Tri Imelda, 'Skripsi Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus: Bank Muamalat Kcp Metro)', 2021.

⁵Budi Santosa, 'Ryan Randy Suryono Jadi Pakar Fintech Indonesia Di Publikasi Internasional', *Kompasiana*, 2023 <<https://www.kompasiana.com/budibbk/63dde35c08a8b549e732ab03/ryan-randy-suryono-jadi-pakar-fintech-indonesia-di-publikasi-internasional>>.

contoh pemanfaatan layanan digital *fintech* yang berkolaborasi dengan dunia perbankan ialah pinjaman online kepada pihak konsumen (masyarakat) dengan memanfaatkan layanan *mobile banking*.

Jika didasarkan pada penelitian terdahulu yang dikemukakan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa yang membedakannya dengan penelitian kali ini terletak pada fokus kajiannya. Penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas kebanyakan membahas tentang kemudahan bagi nasabah secara umum dalam urusan transaksi perbankan mulai dari metode pembayaran yang menggunakan sistem digital berupa QR-Code, sampai dengan bagaimana menggunakan fitur layanan perbankan melalui telepon seluler seperti *m-banking* dan *internet banking*. Sedangkan pada penelitian kali ini yang tidak disinggung sama sekali dari beberapa referensi yang telah dijelaskan dan menjadi kekurangan dari penelitian terdahulu ialah mengenai bagaimana implementasi *fintech* terhadap pelayanan nasabah dengan memanfaatkan salah satu layanan digital banking, dalam kasus ini adalah BSI Mobile yang merupakan aplikasi resmi bank digital dari Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo.

Dari sejumlah paparan di atas, dapat ditarik simpulan bahwa dalam rangka ditingkatkannya kualitas pelayanan dari pihak bank kepada nasabahnya diperlukan inovasi yang tidak bersifat manual lagi, melainkan dengan mengintegrasikan layanan dengan *fintech*. Hal ini didorong oleh kemajuan era digitalisasi yang menuntut pihak perbankan untuk berkembang mengikuti pola perubahan keadaan dan beradaptasi terhadap tuntutan nasabah dan calon nasabahnya yang belakangan ini sudah bersifat modern. Pihak bank dapat berkolaborasi atau bekerja sama

dengan perusahaan *fintech* tertentu atau membuat layanan *fintech* sendiri untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan keadaan tersebut, muncullah sebuah pertanyaan yaitu bagaimana implementasi *fintech* dapat meningkatkan pelayanan nasabah di tengah tantangan rendahnya literasi digital dan risiko keamanan data? Maka dari itu peneliti tertarik melakukan analisis **“Implementasi *Fintech* Pada Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

Berikut beberapa masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana praktek atau implementasi *fintech* dari aspek *mobile payment* di BSI ?
2. Bagaimana praktek atau implementasi *fintech* dari aspek pinjaman online di BSI ?
3. Bagaimana praktek atau implementasi *fintech* dari aspek kecerdasan buatan di BSI ?
4. Bagaimana praktek atau implementasi *fintech* dari aspek manajemen kekayaan digital di BSI ?
5. Bagaimana praktek atau implementasi *fintech* dari aspek robo-advisor di BSI ?
6. Bagaimana praktek atau implementasi *fintech* dari aspek teknologi blockhain di BSI ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengeksplorasi bagaimana praktek atau implementasi fintech dari aspek *mobile payment* di BSI.
2. Untuk mengeksplorasi bagaimana praktek atau implementasi fintech dari aspek pinjaman online di BSI.
3. Untuk mengeksplorasi bagaimana praktek atau implementasi fintech dari aspek kecerdasan buatan di BSI.
4. Untuk mengeksplorasi bagaimana praktek atau implementasi fintech dari aspek manajemen kekayaan digital di BSI.
5. Untuk mengeksplorasi bagaimana praktek atau implementasi fintech dari aspek robo-advisor di BSI.
6. Untuk mengeksplorasi bagaimana praktek atau implementasi fintech dari aspek teknologi blockchain di BSI.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang telah diklasifikasikan yang didapatkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan, terutama tentang implementasi *fintech* pada pelayanan nasabah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberi pemahaman kepada masyarakat terhadap layanan yang bisa mereka manfaatkan demi kenyamanan bertransaksi.

b. Bagi BSI

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bank yaitu BSI dalam hal menjamin kejelasan informasi mengenai layanan mereka terutama yang berbasis digital *fintech* kepada masyarakat meski minim program sosialisasi dan publikasinya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian kali ini diantaranya : Pertama, penelitian oleh “Muhammad Imam Syarifuddin, Implementasi *Financial Technology* Di BRI Syariah KCP Lawang”, Fokus penelitian ini ialah mengenai bagaimana pengimplementasian *fintech* di bank bersangkutan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada BRI Syariah sudah menerapkan sistem *fintech* dengan istilah *e-channel* dengan layanan yang dominan digunakan nasabahnya *m-banking*, tetapi implementasinya bisa dikatakan belum maksimal dan masih tertinggal jika dibandingkan dengan kompetitor lembaga perbankan lainnya. Hal ini dikarenakan belum diterapkannya produk Etoll dan produk Eform yang masih terbatas pada pelayanan pembukaan rekening tertentu saja.⁶ Letak kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya berkisar masalah implementasi layanan digital *fintech*. Sedangkan bedanya yaitu lokasi objek penelitiannya dimana berbeda lembaga keuangannya, akan berbeda pula kebijakan implementasi *fintech* nya ataupun jenis *digital banking apps* nya.

Kedua, penelitian oleh “Alfianti, Implementasi *Financial Technology* Dalam Sistem Pembayaran Berbasis QR Code Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya”. Fokus penelitian ini juga mengenai implementasi *fintech* pada bank bersangkutan namun lebih merinci tentang sistem pembayaran berbasis QR

⁶ Muhammad Imam Syarifuddin, *Implementasi Financial Technology Di Bank Syariah KCP Lawang*, (Malang: UIN, 2019).

Code. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat dua tahap dalam proses implementasi *fintech* dalam sistem pembayaran berbasis QR Code (QRIS), yaitu tahap pembuatan dan tahap penggunaan QR Code. Selain akad yang baik, integrasi *fintech* dalam sistem pembayaran berbasis QR Code ini bebas dari unsur *riba*, *gharar*, *maysir*, *tadlis*, *riswah*, dan *isyraf*. Manfaatnya ialah memudahkan dalam proses transaksi *cashless* atau tanpa penggunaan uang tunai.⁷ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah keduanya membahas implementasi layanan digital *fintech*. Sedangkan bedanya ialah yaitu lokasi objek penelitian dan penelitian Alfianti ini lebih merinci membahas tentang sistem pembayaran berbasis QR Code.

Ketiga, penelitian oleh “Tri Imelda, Strategi Pemasaran Bank Syariah Berbasis Digital *Fintech* Terhadap Pelayanan Nasabah”. Fokus penelitian ini mengenai bentuk dan jenis strategi pemasaran berbasis digital *fintech* yang digunakan oleh bank syariah terhadap pelayanan nasabahnya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa promosi merupakan strategi marketing yang paling berpengaruh yang digunakan oleh bank bersangkutan dan meski telah menerapkan layanan digital *fintech*, namun masih perlu diadakan evaluasi lagi khususnya upaya peningkatan sosialisasi dan publikasi mengenai adanya layanan *fintech* ini karena masih banyak nasabahnya yang belum menggunakan bahkan mengenali layanan tersebut.⁸ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah sama-sama terkait pemanfaatan *fintech* terhadap pelayanan nasabah suatu bank. Sedangkan perbedaannya ialah selain lokasi objek penelitian, penelitian Tri Imelda juga lebih

⁷ Alfianti, *Implementasi Financial Technology Dalam Sistem Pembayaran Berbasis Qr Code Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya*.

⁸ Tri Imelda, *‘Skripsi Strategi Pemasaran Bank Syari’ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus: Bank Muamalat Kcp Metro)’*, 2021.

memfokuskan ke arah strategi pemasaran yang digunakan bank terkait, sedangkan pada penelitian kali ini tidak membahas strategi pemasaran, melainkan lebih fokus kepada implementasi *fintech* nya.

Berdasarkan penelitian yang dikemukakan sebelumnya, dapat diketahui bahwa penelitian kali ini mempunyai relevansi dan kesamaan dengan penelitian-penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya di atas. Namun tentu ada pula perbedaannya selain dari lokasi objek penelitiannya, juga mengenai batasan telaah yang dibahas dalam penelitian ini. Pada penelitian terdahulu yang dibahas sebelumnya ada yang membahas masalah strategi pemasaran, ada pula yang membahas bentuk layanan sistem pembayaran digital, dan ada juga yang menyebutkan istilah lain dari *fintech* di lokasi objek penelitiannya. Namun pada penelitian ini, peneliti akan lebih fokus membahas tentang implementasi *fintech* berupa salah satu layanan digital banking yaitu BSI mobile yang telah tersedia pada bank bersangkutan yang menjadi lokasi objek penelitian. Dengan demikian, peneliti menegaskan bahwa penelitian ini belum pernah sama sekali diteliti sebelumnya.

B. Landasan Teori

1. Konsep Fintech (Financial Technology)

a. Definisi Fintech

Financial Technology yang biasa disingkat *Fintech* jika dalam bahasa Indonesia berarti teknologi keuangan atau finansial. *Fintech* ini adalah suatu inovasi layanan keuangan yang dalam pengoperasiannya memanfaatkan sistem teknologi digital. Dengan kata lain dapat pula diartikan sebagai inovasi layanan terhadap

sektor keuangan yang mendapat sentuhan teknologi mutakhir. Inovasi *fintech* ini muncul pada tahun 2008 setelah terjadi krisis finansial yang mendunia yang menggabungkan analisis big data, *e-finance*, kecerdasan buatan, teknologi internet, layanan jejaring sosial, serta media sosial.⁹

Dalam rangka mendorong sejumlah prosedur transaksi keuangan yang lebih aman, praktis, dan terkini, gagasan *Fintech* mengadaptasi kemajuan teknologi yang dipadukan dengan sektor keuangan di berbagai lembaga keuangan perbankan. Klasifikasi *fintech* menurut Bank Indonesia, antara lain *peer-to-peer (P2P) lending* dan urun dana, *market aggregator*, manajemen resiko dan investasi, serta *payment, settlement dan clearing*.¹⁰

Dengan memanfaatkan *fintech*, nasabah juga sekarang dapat membuat rekening hanya dari telepon seluler dengan bantuan fitur *video call*. Pengajuan kredit pun bisa kapan saja dan dimana saja karena *fintech* sudah mengadaptasi sistem *Electronic KYC (Know Your Customer)*. Selain itu *fintech* telah memudahkan kartu dan PIN, sekarang merubah konsep pembayaran digital itu menjadi menggunakan QR Code yang dapat di-scan dari telepon seluler. Metode pembayaran digital ini memiliki kelebihan seperti lebih terintegrasi dan simple, lebih universal, lebih aman, dan lebih hemat biaya operasional. Tidak hanya itu,

⁹ Tri Imelda and Nurul Mahmudah, '*Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari'Ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah*', Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah, 4.2 (2021), 133–54 <<http://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/FINANSI>DOI:<https://doi.org/10.32332/finansia.v4.i2.3061>>.

¹⁰ Muhammad Saleh, Andiny Utari, and Abdul Wahab, '*Analisis Penggunaan Fintech Syariah Perspektif Mashlahah Mursalah*', *Al-Buhuts*, 16.<https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124><https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124><https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124>[ex.php/ab/i](https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124ex.php/ab/i) (2020), pp. 51–66, doi:<https://doi.org/10.30603/ab.v16i1.1766>.

sekarang pun bisa tarik tunai tanpa kartu dengan adanya pemanfaatan *fintech* ini. Dalam hal penarikan tunai, perusahaan *fintech* biasanya menggunakan salah satu dari dua metode yaitu menggunakan fitur penarikan tunai, yang memiliki kode otorisasi, atau menggunakan mitra pedagang yang memiliki kode QR unik.¹¹

Di Indonesia, implementasi *fintech* juga telah disadari oleh OJK sebagai jalan keluar akan permasalahan terhadap akses layanan keuangan. Menurut OJK, layanan keuangan alternatif yang lebih terbuka, mudah beradaptasi, dan mudah diakses oleh publik ataupun umum daripada layanan keuangan tradisional dibutuhkan dalam masyarakat Indonesia. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari salah satu Jurnal Cendekia Hukum yang disusun oleh Ishak bersama Ilham dan Akbar Sabani (2022) yang menyatakan bahwa, keberadaan *fintech* sangat diperlukan dalam industri keuangan saat ini untuk mengungkap solusi transaksi keuangan yang lebih murah sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan konsumen atau masyarakat.¹² Sejumlah inisiatif, seperti pendirian Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) dan Kantor Fintech Bank Indonesia, menunjukkan kesadaran akan perlunya sumber pendanaan. Hal ini dapat dilihat sebagai cara untuk membantu perluasan dan pengembangan bisnis digital Indonesia, yang pada akhirnya akan menjadi katalis bagi perkembangan *fintech* di negara ini.

¹¹ Tim Sasana Digital, '*Fintech, Transformasi Digital Di Industri Perbankan*', Sasana Digital, 2020 <<https://sasanadigital.com/wujud-transformasi-digital-industri-perbankan-fintech-ancaman-atau-peluang/>> [accessed 19 February 2023].

¹² Ishak, Ilham, and Akbar Sabani, 'Shari'a Compliance Principles In Financial Technology', *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 8.September (2022), pp. 47–59, doi:10.3376/jch.v8i1.542.

b. Aspek-Aspek *Fintech*

1) Pembayaran Seluler (*Mobile Payment*)

Fintech telah merevolusi cara kita melakukan pembayaran. Aplikasi pembayaran seluler memungkinkan kita untuk melakukan transaksi dengan cukup mudah dan cepat, tanpa memerlukan lagi uang tunai atau kartu kredit fisik. *Mobile Payment* adalah metode pembayaran yang dimana setiap tahapnya mulai dari permulaan, pengaktifan, dan pengkonfirmasi pembayaran dilakukan menggunakan telepon seluler. *Mobile Payment* adalah suatu aplikasi baru dengan sentuhan teknologi digital yang merupakan bagian penting dari *mobile commerce*.

Mengadopsi dan menggunakan sistem pembayaran seluler mampu menawarkan beberapa profit bagi kedua belah pihak yaitu investor dan provider. Keuntungan yang dapat diperoleh dari penggunaan pembayaran seluler ini dapat dilihat dari banyak aspek seperti aspek kenyamanan, keamanan, biaya, serta kesederhanaan transaksi kapan saja dan dari lokasi mana pun. Pembayaran seluler di Indonesia masih berada pada tingkat pengembangan, akan tetapi sejumlah pemakainya sudah terlihat aktif terlibat dalam sistemnya. Diperkirakan pada tahun 2013, jumlah kepemilikan rekening bank mencapai angka 70 juta, sedangkan pengguna *internet banking* via *mobile* telah menyentuh angka 150 juta.¹³ Ada beberapa macam bentuk *mobile payment* yang beredar saat ini, seperti *mobile banking*, *e-money*, dan *e-wallet*.

¹³ Restriana Hadi Oktalasa, *Kesiapan Penggunaan Mobile Payment Gopay Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Menggunakan Technology-Organization-Environment (TOE) Framework*, 2019, VIII.

2) Pinjaman Online

Kemajuan teknologi telah menyebabkan munculnya pinjaman online sebagai bagian dari *fintech*, dan banyak dari pemberi pinjaman ini telah menyediakan pinjaman dengan persyaratan dan ketentuan yang lebih sederhana dan lebih akomodatif daripada lembaga keuangan tradisional seperti bank. Pinjaman online juga dianggap sesuai untuk penetrasi pasar Indonesia karena, meskipun kurangnya akses keuangan, penggunaan telepon seluler secara umum kuat di sana. Pinjaman online semakin populer di Indonesia dengan laju yang semakin cepat, yang telah menyebabkan persaingan sengit di antara pemberi pinjaman online untuk memasarkan barang dan jasa mereka kepada nasabah. Hal ini mengkhawatirkan karena banyak dari pinjaman ini yang melanggar hukum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Pasal 6 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah melakukan pengawasan terhadap pinjaman online di Indonesia. Pengawasan khusus ini dilakukan OJK melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Tingginya hasrat masyarakat akan kelebihan yang ditawarkan perusahaan pinjaman online serta seringkali adanya desakan kebutuhan finansial, membuat kemunculan penyedia layanan ini semakin merajalela dan menjamur belakangan ini.¹⁴ Keadaan terbaru banyak perusahaan pinjaman online yang kini memanfaatkan iklan di media sosial untuk menawarkan produk atau jasanya kepada

¹⁴ Sari Ramadanti, *Analisis Pinjaman Uang Online Pada Aplikasi Kredit Pintar Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*, 2022, v.

konsumen. Contoh pinjaman online yang lagi marak dibicarakan yaitu kredivo, adakami, easycash, dan masih banyak lagi.

3) Manajemen Kekayaan Digital

Fintech juga telah memudahkan orang untuk berinvestasi uang mereka. Platform manajemen kekayaan digital menawarkan saran investasi otomatis dan manajemen portofolio, seringkali dengan biaya lebih rendah daripada penasihat keuangan tradisional. Manajemen kekayaan digital memberi penasehat keuangan alat digital yang mereka butuhkan untuk menciptakan pengalaman klien yang mulus di semua perangkat dan platform, memungkinkan mereka untuk mengukur solusi untuk menjangkau lebih banyak pelanggan.

Perusahaan manajemen kekayaan menghadapi serangkaian tantangan umum dalam upaya mereka memanfaatkan teknologi digital untuk terlibat dengan klien, dan yang dominan diantaranya ialah terkait pengumpulan data. Setelah transformasi digital tercapai, perusahaan manajemen kekayaan dapat melakukan beberapa hal seperti meningkatkan keterlibatan klien melalui layanan mandiri dan otomatisasi, meningkatkan efisiensi, memberikan keluasaan waktu untuk aktivitas yang menciptakan nilai yang mendorong pertumbuhan, serta menyederhanakan penyimpanan, pengambilan, dan keamanan data.¹⁵

4) Teknologi Blockchain

Blockchain adalah basis data terdesentralisasi atau terdistribusi yang menyimpan dan mengambil data menggunakan node terpisah. Blockchain adalah

¹⁵ Virtusa, 'Digital Wealth Management', *Virtusa Corp*, 2023
<<https://www.virtusa.com/digital-themes/digital-wealth-management>>.

sekelompok blok (*block*) dengan data transaksi yang terhubung (*chain*) satu sama lain dan disusun dalam urutan tertentu. Menurut sebuah penelitian, teknologi blockchain ini setidaknya memiliki enam fitur unik dan unggul yaitu kontrak pintar, kekekalan, replikasi/jaringan peer-to-peer, transparansi, keamanan, dan validasi/konsensus. Blockchain sendiri dibagi dalam dua jenis blockchain yang ditujukan untuk umum (*public*) dan yang ditujukan untuk pribadi (*private*).

Sampai detik ini terutama di Indonesia, penerapan utama dari teknologi blockchain ini masih terbatas pada sektor *cryptocurrency* yaitu mata uang digital. Bitcoin merupakan hal yang paling lazim didengar terkait ini belakangan. Bitcoin adalah satu dari sekian banyak mata uang digital yang diciptakan berbasis teknologi blockchain, meskipun hal ini sebenarnya bukanlah fenomena baru. Gabungan teknologi yang blockchain miliki selain kriptografi sebagai basis utama, di dalamnya juga terdapat teknologi jaringan peer-to-peer, kontrak pintar, dan mekanisme konsensus seperti yang sudah dibahas di atas. Karena teknologi blockchain merupakan suatu penemuan yang dapat menawarkan alternatif baru dalam upaya berbagi informasi, akhir-akhir ini teknologi ini tengah naik daun dan menjadi bahan perbincangan serta kajian berbagai pihak.¹⁶

5) Robo-Advisor

Dalam pasal 23 POJK No. 77/POJK.01/2016 menjelaskan bahwa *Robo advisor* adalah suatu layanan pengelolaan penanaman modal yang berbasis pada teknologi informasi dan menawarkan layanan pengelolaan portofolio otomatis

¹⁶ Teguh Prasetyo Utomo, 'Implementasi Teknologi Blockchain Di Perpustakaan: Peluang, Tantangan Dan Hambatan', *Buletin Perpustakaan*, 4.2 (2022), pp. 173–200.

berbasis prosedur untuk membantu pelabur dalam mengelola uang dan modal mereka tanpa memerlukan pengelola penanaman modal manusia. Lebih jauh lagi, *robo advisor* dapat menganalisis manajemen keuangan dalam portofolio perdagangan, mendapatkan berita pasar, dan menggunakan algoritma yang dapat dengan cepat mengevaluasi dan menemukan peluang pasar. Selama perangkat lunaknya disesuaikan dengan tuntutan investor, sistem *robo advisor* dibuat khusus untuk berfungsi seperti autopilot pesawat terbang, yang memungkinkan transaksi dilakukan sepanjang waktu, sesuatu yang sulit dilakukan manusia.

Robo advisor ini termasuk ke dalam jenis *fintech* berdasarkan aktivitasnya, yang dikelompokkan ke dalam cakupan kegiatan investment dan risk management, bersama dengan e-trading dan e-insurance. Tanggung jawab *robo advisor* ini meliputi investasi otomatis, menentukan strategi pasar modal, mengelola dana pensiun, mengelola dana nasabah secara otomatis, memutuskan kapan akan membeli dan menjual saham, menghitung portofolio saham dan obligasi menggunakan algoritma, dan masih banyak lagi. Sejumlah pekerjaan tersebut harusnya dilakukan oleh manajemen investasi dan penasihat investasi, namun robo advisor ini hadir untuk melakukan keduanya sekaligus.¹⁷

6) Kecerdasan Buatan

Kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* yang biasa disingkat AI, adalah perangkat lunak komputer yang meniru kecerdasan manusia dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan bahkan pembuatan prediksi.

¹⁷ Dea Nabila Danty, '*Analisis Kedudukan Hukum Robo Advisors Dalam Transaksi Pasar Modal Di Indonesia* (Studi Perbandingan Peraturan Kedudukan Hukum Robo Advisors Di Indonesia Dengan Di Amerika Serikat)', 2017.

Karena itulah, kecerdasan buatan disebut juga dengan *external intelligence*. AI ini bekerja menggunakan algoritma dengan pembelajaran mesin dan pembelajaran mendalam sebagai dua metode yang cukup dikenal untuk melakukan proses data.¹⁸ Kecerdasan buatan tak hanya berupa robot cerdas dalam bentuk fisik saja, sebab dalam pengaplikasiannya sudah banyak industri lain yang menggunakannya tak terkecuali industri keuangan.

Kecerdasan buatan ini semakin banyak digunakan dalam *fintech* untuk mengotomatisasi proses dan meningkatkan pengambilan keputusan. Misalnya, chatbot yang didukung kecerdasan buatan dapat memberikan dukungan pelanggan dan menjawab pertanyaan secara real-time. Beragam keuntungan menggunakan chatbot dalam bisnis yaitu bisa menghemat waktu, memberikan kepuasan pelanggan yang lebih baik, tidak memerlukan dana yang besar, serta mengurangi kesalahan. Adanya chatbot ini juga memudahkan pelanggan untuk mengajukan pengembalian barang, *refund*, ataupun komplain. Salah satu contoh chatbot dalam dunia fintech dan perbankan yang sedang ramai dibahas ialah ChatGPT. ChatGPT adalah chatbot AI model bahasa generatif yang menggunakan teknologi transformator untuk memperkirakan kemungkinan kata atau kalimat berikutnya dalam perintah teks atau diskusi.¹⁹

¹⁸ Hakim Agung Ramadhan and Dinita Andriani Putri, 'Big Data, Kecerdasan Buatan, Blockchain, Dan Teknologi Finansial Di Indonesia', *Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi Dan Informatika*, 2018, pp. 1–66 <<https://aptika.kominfo.go.id/wp-content/uploads/2018/12/Kajian-Kominfo-CIPG-compressed.pdf>>.

¹⁹ Akmaie Ajam, 'Chat GPT', *Wikipedia*, 2023 <<https://id.m.wikipedia.org/wiki/ChatGPT>>.

c. Bentuk dan Layanan Digital Fintech

Dalam beberapa tahun terakhir, layanan digital dalam industri keuangan telah banyak berkembang, seperti *internet banking*, *m-banking*, *e-money*, dan lain-lain. Hal tersebut tentu karena mengikuti perkembangan teknologi di era modern sekarang yang menuntut suatu bank termasuk bank syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berikut di bawah ini beberapa layanan perbankan digital yang memanfaatkan fitur dari *fintech*.²⁰

- 1) Internet Banking (via komputer dan internet) merupakan layanan yang dapat digunakan konsumen untuk saling terhubung, mencari dan mengumpulkan informasi, dan menyelesaikan transaksi dengan memanfaatkan jaringan internet.
- 2) Mobile Banking (via handphone), yaitu layanan jasa perbankan yang dapat diakses oleh konsumen secara langsung dan mudah melalui perangkat seluler menggunakan jaringan internet.
- 3) SMS Banking (via pesan teks), yaitu layanan yang bertransaksi melalui media SMS pada handphone dengan kode-kode transaksi.
- 4) Phone Banking (via panggilan telepon), yaitu layanan yang memungkinkan konsumen melakukan transaksi telepon dengan bank.
- 5) ATM (Automated Teller Machine), atau sebutan yang lebih populer di Indonesia yaitu Anjungan Tunai Mandiri, merupakan mesin transaksi yang

²⁰Tri Imelda, *Strategi Pemxaran Bank Syariah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah*, (Metro: IAIN, 2021).

memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara otomatis meskipun di hari libur pelayanan bank dengan sistem layanan 24 jam dalam 7 hari.

Dengan memanfaatkan layanan digital perbankan dengan fitur *fintech* di atas, telah memungkinkan pihak perbankan untuk menambah jenis layanan mereka seperti memberikan informasi produk/jasa perbankan, informasi saldo rekening, melakukan transfer ke bank lain, membayar tagihan-tagihan, semua dengan sistem online dan bisa dilakukan nasabah dimana saja.

d. Regulasi Fintech

Adapun regulasi mengenai *Fintech* di Indonesia diatur oleh Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) yaitu sebagai berikut :²¹

- 1) PBI No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Fintech.
- 2) Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah.
- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 13/POJK.2/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.
- 4) POJK No. 77/POJK.1/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Finansial (POJK *Fintech*).

Adanya regulasi terkait operasional *Fintech* memiliki peran yang sangat penting bagi pihak konsumen atau nasabah yaitu dijadikan sebagai pedoman agar

²¹Tri Imelda, '*Skripsi Strategi Pemasaran Bank Syariah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus: Bank Muamalat Kcp Metro)*', 2021.

dapat mengetahui dan memahami batasan dalam menggunakan layanan transaksi berbasis *fintech*.

e. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah berbagai bentuk usaha untuk menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen mengenai penjaminan perlindungannya. Hukum perlindungan terhadap konsumen yang mencantumkan kaidah atau asas yang menyusun serta memiliki sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Kepastian hukum adalah variabel yang akan mempengaruhi diberikannya perlindungan terhadap konsumen. Kepastian hukum mencakup semua opsi untuk memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih dan memperoleh produk atau layanan yang mereka pilih, termasuk tindakan untuk melindungi hak-hak mereka jika mereka merasa dirugikan.

Berikut beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengatur perlindungan konsumen :

- 1) Membangun sistem dengan unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum.
- 2) Melindungi kepentingan konsumen secara khusus dan seluruh pelaku usaha.
- 3) Meningkatkan kualitas barang dan jasa.
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang tidak terpercaya.
- 5) Berkolaborasi dengan bidang lain terkait perlindungan konsumen.

Adapun tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK yaitu :

- 1) Membuat konsumen lebih sadar, lebih mampu, dan lebih mandiri untuk melindungi diri.
- 2) Menghindarkan konsumen dari dampak negatif pemakaian barang atau jasa sehingga dapat mengangkat derajat dan martabat mereka.
- 3) Lebih memberdayakan konsumen dalam proses pemilihan dan penentuan hak-haknya.
- 4) Membangun sistem perlindungan konsumen yang menggabungkan aspek kepastian hukum dari ketersediaan dan keterbukaan informasi.
- 5) Meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap nilai perlindungan konsumen guna mendorong pendekatan yang lebih tulus dan bertanggung jawab dalam menjalankan usaha.
- 6) Meningkatkan mutu barang atau jasa untuk memastikan bahwa perusahaan dapat terus menyediakan barang dan jasa untuk kenyamanan, keselamatan, keamanan, dan kesejahteraan konsumen.²²

f. Peluang dan Tantangan *Fintech*

Berikut beberapa peluang perkembangan *fintech* antara lain :

- 1) Menurut statistik OJK tahun 2019, dari 60 juta kredit UMKM, hanya 16 juta yang memiliki modal yang tersedia melalui bank. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa permintaan kredit masih lebih banyak. Masih terdapat sedikitnya 1.000 triliun kebutuhan modal yang belum terpenuhi jika rata-rata

²²Ade Monny Andreany, 'Aspek Perlindungan Konsumen Atas Sistem Penagihan Dalam Financial Technology (Fintech)', 21.1 (2020), pp. 1–9 <<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>>.

modal UMKM adalah 25 juta per tahun. Angka ini cukup besar dan menghadirkan potensi yang unik bagi perusahaan *fintech* Indonesia.

- 2) Untuk menjamin keamanan bagi konsumen dan pelaku usaha, OJK telah menyiapkan sejumlah regulasi untuk mengawasi dan mengendalikan pertumbuhan perusahaan sektor jasa keuangan yang menggunakan teknologi *fintech*, termasuk langkah-langkah untuk menjaga privasi pengguna. Regulasi ini sejalan dengan kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011.
- 3) Mempromosikan inklusi keuangan digital dengan fokus pada populasi yang kurang terlayani, wilayah penduduk kurang mampu, dan mereka yang tidak memiliki akses yang tepat ke layanan keuangan.
- 4) Peluang bagi pengusaha rintisan, aturan tegas dari OJK yang mengatur pinjaman *fintech*, yang membatasi suku bunga harian sebesar 0,8% akan sangat menguntungkan mereka.

Sedangkan adapun tantangannya adalah sebagai berikut :

- 1) Regulasi yang mengatur.
- 2) Perspektif negatif akibat *fintech* yang ilegal.
- 3) Kualitas SDM yang belum siap akan peralihan teknologi.
- 4) Minimnya pemahaman masyarakat tentang produk *fintech*.²³

²³Hida Hiyanti and others, 'Sharia Fintech (Financial Technology) Opportunities and Challenges in Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5.3 (2020), pp. 326–33.

g. Peran *Fintech*

Berikut beberapa peran *fintech* dalam mengatur perilaku dan harapan konsumen yaitu :

- 1) Mudah mengakses data dan informasi dari manapun dan kapanpun.
- 2) Membuka peluang besar bagi konsumen rumah tangga dan kalangan dunia usaha atau UMKM untuk mengakses jasa keuangan.
- 3) Meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan kolaborasi lintas sektor.
- 4) Meningkatkan efisiensi, kecepatan dan otomatisasi serta kenyamanan dalam menikmati layanan jasa keuangan bagi para konsumen.

Sedangkan peran *fintech* dalam sistem pembayaran menurut Bank Indonesia, ialah sebagai berikut :

- 1) Membangun pasar khusus untuk pelaku usaha.
- 2) Menjadi alat bantu dalam pembayaran, penyelesaian, dan kliring.
- 3) Membantu efisiensi pelaksanaan investasi.
- 4) Meminimalisir risiko dari sistem pembayaran yang konvensional.
- 5) Membantu pihak yang membutuhkan tabungan, pinjaman dana, dan pemberian modal.

2. Konsep Pelayanan Nasabah

a. Pengertian Pelayanan Nasabah

Kepuasan pelanggan dicapai melalui serangkaian tindakan yang terjadi selama kontak fisik langsung antara satu individu dengan individu lain atau mesin.²⁴

²⁴Neni Anggraini, *Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*, 2019, VIII.

Intinya, layanan adalah aktivitas tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki yang diberikan kepada pelanggan. Dalam KBBI, pelayanan memiliki makna yaitu suatu usaha melayani kebutuhan orang lain. Kualitas layanan sangat mempengaruhi ekspektasi nasabah atau pelanggan terhadap produk atau jasa yang disediakan termasuk citra perusahaan.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan dan menerima sarana perbankan, baik berupa produk maupun jasa perbankan, menurut Otoritas Jasa Keuangan.²⁵ Sedangkan nasabah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai orang yang secara rutin berinteraksi dengan atau menjadi nasabah bank (dalam urusan keuangan). Sebenarnya nasabah bank bukanlah satu-satunya pihak yang disebut dengan istilah "nasabah". Konsumen yang membayar premi asuransi disebut oleh perusahaan asuransi dengan frasa yang sama.

Pelayanan yang baik, tidak cukup hanya ditentukan oleh pihak bank saja, melainkan nasabah juga berpengaruh karena merekalah pengguna sekaligus penikmat layanan. Kepuasan nasabah yang menjadi tolak ukur dimana pelayanan bisa dikatakan baik. Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa layanan nasabah adalah sejumlah prosedur yang dilakukan oleh pihak bank yang bertujuan dalam pemenuhan permintaan dan preferensi nasabahnya. Pernyataan ini sejalan dengan pernyataan dari salah satu jurnal Adzan Noor Bakri & Umi Masruroh (2018), yang menyatakan bahwa yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan.²⁶

²⁵Lifepal/Layanan Bank, 'Nasabah-Pengertian, Jenis, Dan Keuntungannya', *Lifepal*, 2022 <<https://lifepal.co.id/media/nasabah/>>.

²⁶Adzan Noor Bakri and Umi Masruroh, 'Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah', *Dinamis - Journal of Islamic*

b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Adapun tujuan dari pelayanan adalah untuk memberikan fokus pelayanan kepada konsumen agar dapat memenuhi dan memberikan kepuasan kepada mereka.

Berikut ini beberapa fungsi dari pelayanan antara lain :²⁷

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi.
- 2) Untuk menanamkan keputusan untuk memiliki barang atau jasa.
- 3) Untuk menanamkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan atau barang maupun jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menarik dan menjaga hati pelanggan agar merasa diperhatikan kebutuhannya.
- 5) Untuk menjaga atau mempertahankan nasabah.

c. Dasar Pelayanan Nasabah

Sikap dan perilaku pegawai perbankan tidak diragukan lagi memengaruhi kinerja bank dalam hal kualitas layanan yang diberikannya kepada nasabah. Secara umum sistem pelayanan perbankan yang harus dipenuhi yaitu dimulai dari standar penampilan, standar kebersihan ruangan, standar penanganan keluhan nasabah.

Berikut adalah beberapa dasar pelayanan yang harus bisa dipahami :²⁸

- 1) Berpakaian serta berpenampilan yang bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, mudah akrab, dan murah senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan santun serta menyebutkan nama.

Management And Bussines, 1.1 (2018), p. 35

<<http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/413>>.

²⁷Tri Imelda, *'Skripsi Strategi Pemasaran Bank Syariah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus: Bank Muamalat Kcp Metro)'*, 2021.

²⁸Neni Anggraini, *Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*, (Bengkulu: IAIN, 2019).

- 4) Tenang, hormat, dan memberi respon yang baik dalam percakapan.
- 5) Bersifat persuasif dan memberikan kepuasan.

Selain itu, ada sejumlah perspektif yang perlu mendapat perhatian dalam menjaga pelayanan agar tetap berjalan dengan lebih efektif dan efisien yaitu bentuk fisik (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reability*), empati (*empathy*).²⁹ Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan berdampak pada kepuasan nasabah.

d. Kualitas Pelayanan

Harapan pelanggan dan layanan yang mereka terima dari suatu bisnis dapat diperbandingkan untuk menentukan kualitas layanan tersebut. Bila layanan memenuhi harapan pelanggan, maka dapat dikatakan layanan tersebut baik dan memuaskan. Jika melampaui harapan konsumen, maka kategori tersebut adalah layanan berkualitas tinggi dan sangat baik. Sebaliknya jika tidak memenuhi harapan konsumen atau lebih rendah berarti kualitas pelayanan dapat termasuk dalam kategori buruk.

Ada lima indikator yang menentukan kualitas pelayanan antara lain :³⁰

- 1) Bukti Fisik, dengan indikator kualitas bagian interior dan eksterior, kenyamanan kursi, kebersihan gedung dan kelengkapan fasilitasnya, dan termasuk kerapihan berpakaian karyawan.

²⁹Tri Imelda, '*Skripsi Strategi Pemasaran Bank Syariah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus: Bank Muamalat Kcp Metro)*', 2021.

³⁰Neni Anggraini, '*Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*', (Bengkulu: IAIN, 2019).

- 2) Jaminan, dengan indikator ketepatan jadwal kerja, keamanan dan kepercayaan konsumen.
- 3) Empati, dengan indikator pelayanan pegawai terhadap pelanggan, mulai dari komunikasi, memahami, dan memberi solusi.
- 4) Daya tanggap, dengan indikator pegawai yang responsif, akuntabel, bertanggungjawab, dan inovatif.
- 5) Keandalan, dengan indikator kepercayaan konsumen terhadap kualitas pelayanan, serta pelayanan yang akurat dan tidak membedakan pelanggan.

e. Penanganan Keluhan Nasabah

Untuk masalah penanganan keluhan nasabah, biasanya merupakan bagian dari tugas *customer service*. Selain *teller* dan *security*, *customer service* secara umum merujuk pada setiap individu atau aspek pekerjaan yang berhubungan langsung dengan klien dan konsumen. Karena dapat memberikan pengaruh langsung pada klien dan masyarakat umum, layanan nasabah sangat penting bagi bank. Adapun beberapa tugas pokok dari seorang *customer service* yaitu sebagai berikut :³¹

- 1) Melayani pelanggan, yaitu harus mampu menjawab pertanyaan dan memberi bantuan.
- 2) Mengelola komunikasi dengan pelanggan baik itu secara langsung maupun melalui perantara media.
- 3) Memberikan informasi mengenai tawaran produk atau layanan.

³¹ Rani Pilo, 'Customer Service : Pengertian, Tugas, Dan Strategi', *MitraComm Ekasarana*, 2023.

- 4) Menyelesaikan masalah pelanggan dengan berupaya mencari solusi.
- 5) Merekam informasi dan mengumpulkan data pelanggan.
- 6) Mempertahankan kepuasan pelanggan.

Salah satu komponen penting dari sebuah layanan adalah penanganan keluhan konsumen. Untuk mencegah memburuknya reputasi perusahaan, keluhan harus segera ditangani, terutama jika konsumen masih ada di sana. Keluhan atau pengaduan dapat ditafsirkan sebagai data penilaian untuk meningkatkan layanan konsumen. Menurut Sugiono, kategori pengaduan dibagi menjadi empat, yaitu pengaduan mekanis, pengaduan akibat sikap petugas, pengaduan terkait pelayanan, dan pengaduan aneh.

Adapun Bagyono mengklasifikasikan jenis pengeluh serta bagaimana cara untuk menghadapi mereka ialah sebagai berikut :

1) *The non-complainer*

Meskipun mereka tidak menyuarakan keluhan, pelanggan seperti ini tidak cukup senang untuk kembali. Hal ini dapat diatasi dengan mendorong pelanggan secara agresif untuk menyuarakan keluhan mereka dan memperhatikan isyarat nonverbal.

2) *The cooperative complainer*

Hanya jika memang ada kesalahan yang nyata dan ada dasar yang sah untuk melakukannya, pelanggan seperti ini akan mengajukan keluhan, menerima penggantian biaya, dan mau menerima perhatian lebih lanjut. Berurusan dengan pelanggan seperti ini memerlukan sikap tenang, memahami masalah, dan berusaha bersikap ramah.

3) *The aggressive complainer*

Pelanggan seperti ini mengeluh dengan keras dan marah. Tindakan terbaik adalah menunggu hingga pelanggan selesai berbicara dan tetap tenang sepanjang waktu, bahkan setelah mereka pergi.

4) *The freebie chaser*

Pelanggan seperti ini biasanya menolak menerima kompensasi karena mereka mengeluh dan berupaya mendapatkan sesuatu secara cuma-cuma. Tindakan terbaik adalah menjaga objektivitas dan melarang permintaan kompensasi yang tidak pantas.

5) *The hobby complainer*

Pelanggan seperti ini tidak akan pernah merasa puas dan selalu mengeluh demi keuntungan mereka sendiri. Tindakan terbaik adalah mempersiapkan diri secara matang dan sabar sambil tetap menjaga ketenangan dan objektivitas.

f. Segmentasi Pasar Nasabah

Berdasarkan sebuah riset menunjukkan bahwa nasabah perbankan syariah dapat diklasifikasikan ke dalam 4 (empat) kategori seperti yang diuraikan di bawah ini :³²

1) *Religious conviction group*

Karakteristik kelompok ini meliputi kurangnya perhatian terhadap fitur produk termasuk kualitas, biaya, pengemasan, dan layanan. Ketika mereka memilih barang dari perbankan syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya, tidak satu

³² International Data Base, 'Segmentasi Dan Band Positioning Pada Industri Industri Keuangan Syariah Di Indonesia', 05.02 (2015), pp. 1062–83.

pun dari fitur ini yang biasanya memberikan nilai tambah. Karena religiusitas dapat memengaruhi perilaku individu, Delener menyoroti bahwa nasabah dalam kelompok ini dibatasi dalam pilihan produk perbankan syariah oleh komitmen keagamaan mereka. Delener bahkan mengatakan bahwa perilaku seseorang akan lebih sesuai dengan ajaran agamanya jika mereka lebih religius. Kelompok ini khususnya menyadari betul merek barang yang sifatnya fundamental.

Menurut Rusnah Muhamad, dkk bank syariah dan sektor keuangan syariah perlu mendapat posisi secara eksplisit sebagai bisnis yang sesuai syariah untuk menarik klien yang dipengaruhi oleh faktor agama (religiusitas). Untuk mempertahankan konsumen dan mendorong mereka yang belum menjadi nasabah agar memilih bank syariah, kejelasan ini dapat digunakan saat menjelaskan fitur, layanan, atau manfaat produk. Kesimpulannya bahwa produk perbankan syariah perlu dipasarkan sesuai dengan syariah Islam untuk klien tersebut.

2) *Religious conviction and economic rationality group*

Saat memilih bank atau lembaga keuangan syariah lainnya, kelompok ini mempertimbangkan faktor ekonomi dan agama. Nasabah dalam kelompok ini dicirikan oleh pendapatan dan tingkat pendidikan yang tinggi, serta tempat tinggal mereka di perkotaan. Kelompok ini mempertimbangkan karakteristik atribut produk termasuk harga, kualitas, dan layanan selain pertimbangan agama.

3) *Ethical observant group*

Kelompok nasabah yang ini menggunakan hal-hal yang menyangkut etika dalam memilih lembaga keuangan dan perbankan syariah. Dikarenakan mayoritas masyarakat memiliki kesamaan pemahaman tentang prinsip-prinsip universal yang

sejalan dengan tujuan perbankan syariah, penggunaan aspek etika akan lebih efektif dalam mengubah cara berpikir masyarakat Muslim maupun non-Muslim.

4) *Economic rationality group*

Semua nasabah, baik yang beragama Islam maupun non-muslim, memilih bank syariah berdasarkan akal sehat. Tujuan mereka biasanya adalah untuk memperoleh laba sambil menghindari potensi kerugian. Menggabungkan kehati-hatian ekonomi dengan keyakinan agama menyoroti perlunya bank syariah memiliki perspektif global terhadap pasar.

Ilustrasi pengelompokkan nasabah dapat dilihat di bawah ini :

Gambar 2.1
Positioning Map Pengelompokkan Nasabah

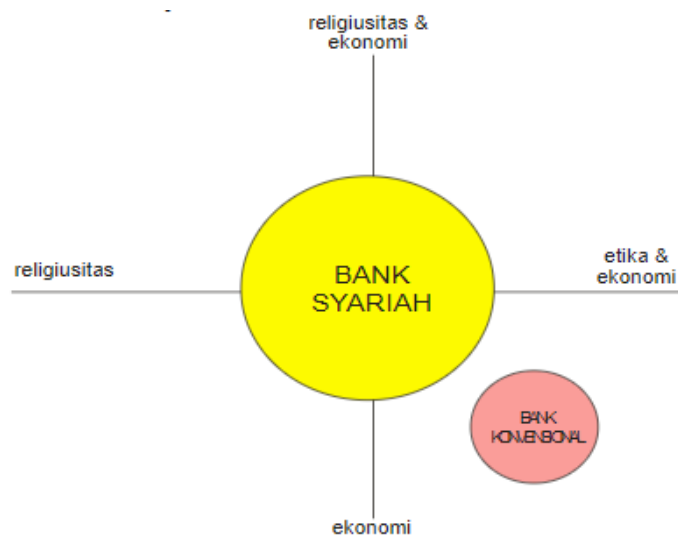


Berdasarkan alasan mereka menentukan pilihan ke bank syariah, matriks tersebut di atas menunjukkan segmentasi nasabah. Matriks tersebut secara umum menunjukkan bagaimana bank syariah dapat disusun dalam setiap kolom sesuai

dengan alasan nasabah memilih bank syariah. Hal ini berbeda dengan bank konvensional yang tidak memungkinkan untuk dicantumkan dalam setiap kolom sebab tidak ada pertimbangan agama atau alasan berbasis religiusitas yang diberikan nasabah untuk menjatuhkan pilihan ke bank konvensional.

Perbandingan posisi bank syariah dan bank konvensional di pasar dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.2
Perbandingan Posisi Pasar Bank Syariah dan Konvensional



Informasi mengenai posisi pasar relatif bank konvensional dan bank syariah ditunjukkan pada gambar di atas. Jelas bahwa meskipun produk bank konvensional hanya dapat ditempatkan di kuadran 4, produk dan layanan bank syariah dapat ditempatkan di keempat kuadran. Mengingat Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bank syariah dapat mendominasi dan berkedudukan yang kokoh dalam industri perbankan jika uraian peta posisi bank syariah di atas dikaitkan dengan kenyataan tersebut. Selain itu, grafik yang tersedia menyajikan bahwa bank syariah dan bank

konvensional terlibat dalam pertarungan pasar di kuadran 4. Kedua bisnis tersebut memandang konsumen yang sangat mementingkan moralitas dan pertimbangan ekonomi sebagai target yang cocok.

Dua asumsi yang mendasari segmentasi yang menghasilkan empat kelompok yang disebutkan di atas adalah, pertama, nasabah memilih bank syariah atas dasar berbagai nilai positif, termasuk ekonomi, etika, dan nilai-nilai keagamaan; dan, kedua, konsumen menjatuhkan pilihan pada bank syariah atas dasar keunggulan yang menyertai keunikan produk tertentu, seperti kualitas, harga, kepatuhan syariah, dan sebagainya.

3. Konsep Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank yang bergerak sesuai dengan prinsip syariah dikenal sebagai bank syariah. Ini termasuk kontrak atas dasar hukum Islam yang dibuat oleh bank dengan pihak lain untuk menerima simpanan, mendanai usaha bisnis, atau melakukan aktivitas lain yang dianggap sesuai dengan syariah. Bank syariah adalah penyedia layanan keuangan dan lembaga perantara yang bergerak sesuai dengan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang berlandaskan pada prinsip keadilan, bebas dari bunga (*riba*), dan bebas dari kegiatan spekulatif yang tidak produktif seperti perjudian (*gharar*). Mereka juga hanya meminjamkan uang untuk usaha bisnis yang halal.³³

³³ Ascarya Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum, Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI*, 2005.

Bank bebas bunga adalah sebutan lain untuk bank syariah. Ketika berbagai instrumen atau operasi bebas bunga, kata ini merujuk pada bank syariah dalam pengertian yang lebih terbatas. Selain menjauhi bunga, bank syariah secara aktif memberi andil pada usaha pencapaian sasaran dan tujuan ekonomi Islam yang berfokus pada kesejahteraan kemasyarakatan. Dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada awal tahun 1990-an, bank-bank syariah mulai bermunculan di Indonesia. Kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang konsisten dengan prinsip syariah Islam yang mereka junjung tinggi, telah secara bertahap dipenuhi oleh bank Syariah. Meski begitu terdapat perbedaan persepsi terhadap bank syariah dari tiap generasi meski tidak signifikan. Berdasarkan penelitian dari Ramlah M, bersama Adzan Noor Bakri dan Nurmaya Fitriani Munir (2020) menyatakan bahwa persepsi generasi *baby boomer* terhadap bank syariah berada pada kategori sedang, sedangkan persepsi generasi milenial berada pada kategori cukup.³⁴ Belakangan ini telah berdiri pula gabungan dari beberapa bank syariah yang di-*merger* dari Bank BRI, BNI, dan Mandiri yang disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).

b. Prinsip Dasar Perbankan Syariah

Bank Syariah dalam pengoperasiannya selalu mengikuti aturan dan norma Islam, yaitu antara lain :

1) Pelarangan Riba

Bank Syariah tidak seperti bank konvensional dimana dalam pengoperasiannya tidak berdasarkan bunga bank, karena bunga bank tersebut

³⁴ Ramlah Ramlah, Adzan Noor Bakri, and Nurmaya Fitriani Munir, 'Perception of Sharia Banks Comparison Between Baby Boomers Generations and Millennial Generations', *Jurnal Iqtisaduna*, 1.1 (2020), p. 43, doi:10.24252/iqtisaduna.v1i1.15849.

mengandung unsur riba yang jelas dilarang dalam Al Qur'an. Adapun salah satu ayat yang mendasari pernyataan ini yaitu Q.S. Al Baqarah ayat 278 yang berbunyi :

أَنِّيمَ كَفَّارٍ كُلَّ يُحِبُّ لَا وَاللَّهُ الصَّدَقَاتِ وَيُرِي الرِّبَا اللَّهُ يَمْحَقُ

Artinya : “Allah memusnahkan **riba** dan menyuburkan sedekah⁽¹⁾. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa.”

Riba diartikan sebagai tambahan, khususnya premi yang harus dibayarkan oleh pihak yang meminjam kepada pihak yang memberikan pinjaman sebagai tambahan atas pokok pinjaman, yang telah ditetapkan sebelumnya untuk setiap ragam pinjaman. Menurut kesepakatan para fuqaha, riba setara dengan bunga dalam konteks ini. Secara teknis, riba adalah pengambilan aset atau modal tambahan dengan cara tidak benar. Riba dianggap tidak benar (*bathil*) karena pihak yang memiliki dana menuntut pihak yang meminjam untuk membayar lebih dari ketentuan yang dipinjam, terlepas dari apakah pihak yang meminjamkan meraup keuntungan atau malah rugi.

Islam menawarkan bagi hasil sebagai alternatif riba atau bunga, dimana peminjam dan pemberi pinjaman membagi risiko dan keuntungan sesuai dengan ketentuan perjanjian. Dalam hal ini tak ada pihak yang dizalimi oleh pihak lain. Perbedaan antara bunga dan bagi hasil dapat dilihat pada tabel di bawah :³⁵

³⁵ Bank Muamalat, ‘Perbedaan Bunga Dan Bagi Hasil’, *Bank Muamalat*, 2017.

Tabel 2.1
Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil

Bunga	Bagi Hasil
Penentuan tingkat suku bunga dibuat pada waktu akad dengan pedoman harus selalu untung	Penentuan besarnya rasio bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi
Besarnya prosentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan	Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi	Bagi hasil tergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan sekiranya itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak
Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat	Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan

2) Pelarangan Maysir

Pada masa pra-Islam, permainan dart, di mana tujuh pemain bertaruh untuk memenangkan imbalan yang telah ditetapkan, disebut maysir. Secara harfiah, maysir dapat didefinisikan dengan mudahnya memperoleh sesuatu tanpa perlu bersusah payah atau menghasilkan uang tanpa perlu usaha yang melelahkan. Segala sesuatu yang melibatkan taruhan, perjudian, atau kegiatan berisiko lainnya

dianggap maysir dalam Islam. Karena perjudian merupakan tindakan kriminal yang lebih banyak mendatangkan kerugian daripada manfaat, dianggap sebagai ketidakadilan, dan secara umum dibenci, maka perjudian dilarang menurut hukum Islam dalam segala bentuknya. Islam juga melarang usaha komersial yang melibatkan perjudian.

3) Pelarangan Gharar

Gharar secara harafiah berarti dampak, risiko, bahaya, dan lain-lain. Dalam Islam, setiap transaksi bisnis yang melibatkan unsur penipuan, ketidakpastian, atau bahkan aktivitas kriminal dianggap gharar. Dalam dunia bisnis, gharar mengacu pada pengoperasian perusahaan secara gegabah tanpa pengetahuan yang memadai atau melaksanakan kesepakatan yang memiliki tingkat risiko tinggi tanpa sepenuhnya memahami atau mempertimbangkan akibatnya. “Gharar yang disebabkan adanya unsur ancaman yang memuat kesangsian, probabilitas, dan ketidakpastian yang menonjol” dan “Gharar yang disebabkan adanya unsur yang meragukan yang berkaitan dengan penipuan” adalah dua kategori yang Afzal-ur-Rahman pisahkan dari gagasan “gharar.”

Gharar mencakup semua jenis transaksi yang memiliki aspek ketidakpastian terkait kualitas, kuantitas, harga, waktu, risiko, penipuan, atau aktivitas kriminal. Berikut ini adalah beberapa contoh kesepakatan jual beli yang termasuk dalam kelompok gharar yaitu :

- a) Penjualan produk yang belum dikirim kepada pembeli, seperti buah yang belum matang, ikan atau unggas yang belum ditangkap, dan anak hewan yang belum lahir.

- b) Penjualan di masa depan, bukan di masa sekarang.
 - c) Penjualan produk yang sulit berganti kepemilikannya.
 - d) Penjualan produk yang belum ditentukan atributnya seperti harga, kuantitas, dan kualitasnya.
 - e) Penjualan yang memberikan keuntungan kepada satu pihak saja.
- c. Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional

Seperti dapat dilihat pada tabel terlampir, bank syariah berbeda dari bank konvensional dalam sejumlah hal esensial yaitu :³⁶

Tabel 2.2
Perbedaan Bank Konvensional dan Syariah

Aspek	Bank Konvensional	Bank Syariah
Fungsi dan Kegiatan Bank	Intermediasi, Jasa Keuangan	Intermediasi, Manager Investasi,
Mekanisme dan Obyek Usaha		Investor, Sosial, Jasa Keuangan
Prinsip Dasar Operasi	Tidak anti maysir dan anti riba	Anti maysir dan anti riba
Prioritas Pelayanan	- Bebas nilai (prinsip materialis) - Uang sebagai produk utama - Bunga	- Tidak bebas nilai (prinsip syariah Islam) - Uang sebagai alat tukar dan bukan produk utama, - Bagi hasil, jual beli, sewa
Orientasi	Kepentingan individu	Kepentingan umum

³⁶ Rushans Novaly, 'Menakar Daya Saing Bank Syariah Di Era Kekinian', *Kompasiana*, 2016.

Bentuk	Keuntungan	Tujuan sosial-ekonomi Islam, keuntungan
Evaluasi Nasabah	Bank Komersial	Bank Komersial, Bank Pembangunan, Bank Universal atau <i>multi-purpose</i>
Hubungan Nasabah	Jaminan pengembalian pokok dan bunga	Lebih waspada akan partisipasi dalam risiko
Sumber Likuiditas Jangka Pendek	Terbatas debitor-kreditor	Erat sebagai mitra bisnis
Pinjaman yang Diberikan	Pasar Uang, Bank Sentral	Terbatas
Lembaga Penyelesai Sengketa	Komersial dan nonkomersial, berorientasi laba	Komersial dan nonkomersial, berorientasi laba dan nirlaba
Risiko Usaha	- Pengadilan, Arbitrase - Tidak ada korelasi yang jelas antara risiko bank dan risiko debitur, dan sebaliknya. - Kemungkinan terjadinya <i>negative spread</i>	- Pengadilan, Badan Arbitrase Syariah Nasional - Bersama-sama, bank dan konsumen menganut nilai-nilai keadilan dan integritas. - Tidak mungkin terjadi <i>negative spread</i>

Struktur Organisasi Pengawas	Dewan Komisaris	Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Dewan Syariah Nasional
Investasi	Halal atau haram	Halal

d. Fungsi dan Kegiatan Usaha Bank Syariah

Bank syariah berfungsi sebagai lembaga sosial (*maal*) dan badan usaha (*tamwil*). Bank syariah memiliki sejumlah tujuan sebagai badan usaha, termasuk sebagai berikut :

- 1) Bank syariah bertindak sebagai pengelola permodalan, yaitu menghimpun dana dari para pemodal ataupun nasabahnya dengan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* (titipan), *mudharabah* (bagi hasil), atau *ijarah* (sewa).
- 2) Bank syariah bertindak sebagai investor, yaitu mengalokasikan dana melalui kegiatan investasi yang didasarkan pada konsep bagi hasil, jual beli, atau sewa.
- 3) Bank syariah bertindak sebagai penyedia jasa perbankan, yaitu menyediakan jasa keagenan, jasa nonkeuangan, dan jasa keuangan. Pelayanan jasa keuangan ini dilakukan berdasarkan konsep pemberian mandat (*wakalah*), bank garansi (*kafalah*), pengalihan utang (*hiwalah*), jaminan utang atau gadai (*rahn*), jual beli valuta asing (*sharf*), pinjaman kebajikan untuk dana talangan (*qardh*), dan lain sebagainya. Pelayanan jasa nonkeuangan dalam bentuk *wadi'ah yad amanah* (*safe deposit box*) dan pelayanan jasa keagenan didasari dengan konsep *mudharabah muqayyadah*.

Sedangkan di sisi lain sebagai badan sosial, bank syariah bertugas dan bertanggungjawab sebagai pengelola dana kemasyarakatan untuk menghimpun dan

menyalurkan zakat, infaq, sedekah, serta penyaluran pinjaman kebajikan (*qardhul hasan*). Untuk jenis kegiatan usaha bank syariah dapat dilihat pada tabel di bawah ini :³⁷

Tabel 2.3
Jenis Kegiatan Usaha Bank Syariah

Penghimpunan Dana	Penyaluran Dana	Pelayanan Jasa
Prinsip Mudharabah :	Pola Bagi Hasil :	Jasa Keuangan :
- Tabungan	- Mudharabah	- Wakalah, Kafalah,
- Deposito/investasi	- Musharakah	Ujr, Qardh, Sharf,
- Obligasi		Rahn
Prinsip Wadiah yad	Pola Jual Beli :	Jasa Nonkeuangan :
Dhamanah :	- Murabahah	- Wadi'ah yad
- Giro	- Salam	Amanah
- Tabungan	- Istishna	
Prinsip Ijarah :	Pola Sewa :	Jasa Keagenan :
- Obligasi	- Ijarah	- Mudharabah
	- Ijarah wa Iqtina	Muqayyadah

e. Tantangan dan Kendala Pengembangan Bank Syariah

Secara umum, ada tujuh faktor krusial yang perlu diperhatikan guna mendukung pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia, yaitu :

- 1) Sistem regulasi perbankan syariah masih belum lengkap dan belum sepenuhnya mencerminkan ciri khas perbankan Islam.
- 2) Akses calon nasabah terhadap perbankan syariah dipengaruhi oleh jaringan perusahaan yang relatif kecil.

³⁷ Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*.

- 3) Meskipun sektor ini memiliki potensi besar, namun masyarakat umum masih kurang menyadari keunggulan, layanan, dan produk yang ditawarkan oleh bank syariah.
- 4) Sarana prasarana dan lembaga pendukung yang belum lengkap dan efektif.
- 5) Untuk tetap kompetitif, meningkatkan pangsa pasar, dan menarik sumber daya manusia dan modal yang berkualitas, kinerja keuangan dan kualitas layanan harus terus ditingkatkan.
- 6) Dengan dominannya pembiayaan non-PLS, portofolio pembiayaan belum secara akurat menggambarkan karakter bank syariah.
- 7) Untuk bersaing di era globalisasi, seseorang harus menganut norma dan praktik terbaik keuangan internasional.

Selain tantangan yang sudah dipaparkan di atas, terdapat pula beberapa hambatan dalam proses dikembangkannya perbankan syariah di Indonesia yaitu antara lain :

- 1) Pengembangan perbankan syariah nasional akan terhambat oleh minimnya sumber daya manusia yang mahir dan berkompeten.
- 2) Salah satu hal yang menghambat pertumbuhan industri ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat umum tentang perbankan syariah sebagai nasabah atau konsumen jasa.
- 3) Penerapan produk syariah dan ketentuannya belum memiliki prosedur operasi standar.
- 4) Mengoordinasikan kebijakan transaksi keuangan dengan lembaga pemerintah lainnya.

- 5) Tidak adanya aturan regulasi yang konsisten, meskipun IFSB dan AAOIFI sekarang diharapkan mampu mencapainya.
- 6) Lambatnya inovasi pada produk atau instrumen syariah.
- 7) Masih minimnya kesamaan pada pengaplikasian asas syariah dalam perbankan syariah di beberapa negara muslim.

f. Kelembagaan Perbankan Syariah di Indonesia

Bank konvensional dan perbankan syariah mempunyai lembaga yang berbeda. Bank umum syariah, unit usaha syariah, dan BPR syariah merupakan tiga kategori bank yang membentuk perbankan syariah. Dewan Syariah Nasional, Dewan Pengawas Syariah, Badan Arbitrase Syariah Nasional, dan Bank Indonesia berkedudukan di luar bank tersebut.

1) Bank Syariah

Unit Usaha Syariah, Bank Umum Syariah, dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah merupakan tiga kategori kelembagaan yang memisahkan bank-bank Syariah di Indonesia.

2) Bank Umum Syariah

Bank Umum Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berupa kegiatan memberikan jasa dalam sistem pembayaran dan telah berdasarkan prinsip syariah.

3) Unit Usaha Syariah

Unit Usaha Syariah merupakan divisi di kantor pusat bank umum konvensional yang memiliki fungsi sebagai kantor pusat bagi unit syariah dan/atau kantor cabang.

4) Bank Perkreditan Rakyat Syariah

Sebagai bank yang pengoperasiannya didasarkan atas asas syariah, Bank Perkreditan Rakyat Syariah tidak menyediakan jasa sistem pembayaran dalam setiap kegiatan operasionalnya.

5) Dewan Syariah Nasional

Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk Dewan Syariah Nasional, atau DSN, yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk menjamin bahwa barang, jasa, dan operasi lembaga keuangan Islam mematuhi hukum syariah. Tiga pilar menjadi landasan berdirinya majelis ini, yaitu: menyikapi berbagai persoalan ekonomi umat Islam, memastikan para ulama tanggap dan kooperatif dalam menyikapi berbagai persoalan tersebut, serta mendorong penerapan prinsip-prinsip Islam dalam sektor keuangan dan ekonomi. Tugas utama DSN adalah melakukan pengawasan penawaran lembaga keuangan Islam untuk memastikan mereka mematuhi norma-norma hukum Islam.

6) Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah adalah dewan yang tingkatannya berada di level komisisaris yang bersifat mandiri, yang dibentuk oleh DSN dan ditempatkan pada badan/organisasi keuangan syariah yang pelaksanaan kegiatan usahanya didasarkan atas asas syariah, dimana tugasnya diatur oleh Dewan Syariah Nasional. Tugas DPS antara lain bertindak sebagai konsultan dan penasihat bagi dewan direksi, memantau pelaksanaan fatwa DSN baik secara aktif maupun pasif, memediasi perselisihan antara DSN dan bank, dan mewakili DSN di bank.

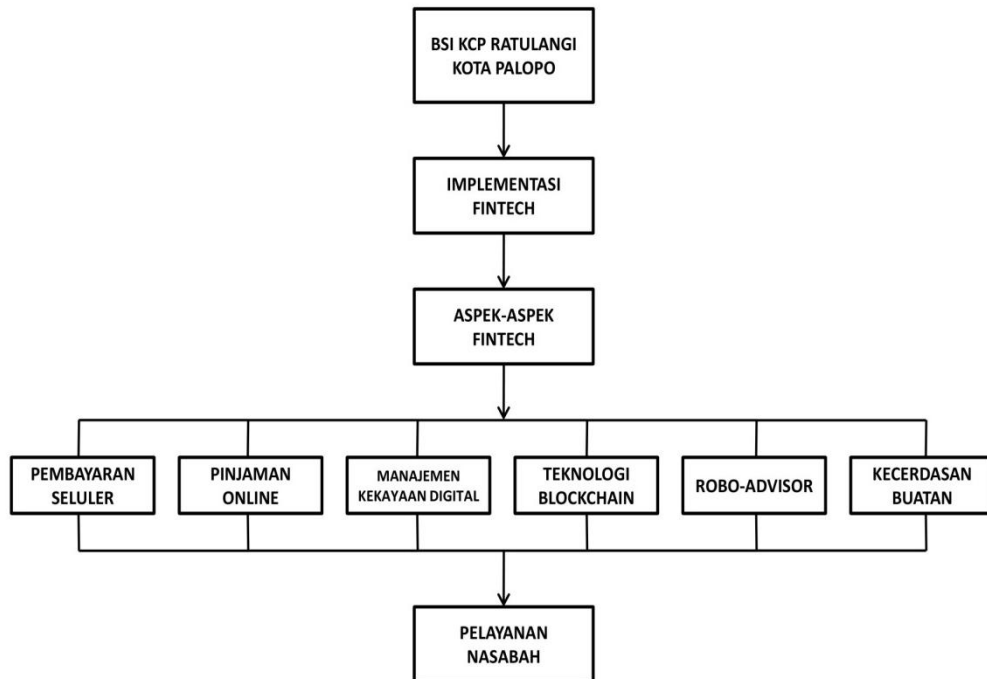
7) Badan Arbitrase Syariah Nasional

Badan Arbitrase Syariah Nasional atau disingkat BASYARNAS adalah badan/organisasi yang memediasi atau menjembatani pertikaian antara pihak bank dan nasabah berdasarkan aturan dan norma hukum syariah. Badan ini untuk pertama kalinya didirikan oleh Kejaksaan Republik Indonesia bersama dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI).

8) Bank Indonesia

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, tujuan Bank Indonesia sebagai bank pusat adalah menstabilkan nilai rupiah, memelihara stabilitas sistem pembayaran, dan turut mendorong stabilitas sistem keuangan. Bank Indonesia bertanggung jawab untuk mengawasi tiga bidang, stabilitas sistem keuangan, sistem pembayaran, dan moneter, dalam rangka mencapai tujuan tersebut. Untuk mencapai satu tujuan secara efisien dan efektif, ketiga bidang kegiatan tersebut harus dipadukan.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar di atas dapat dinyatakan bahwa dalam sebuah rancangan penelitian terdapat sebuah kerangka pikir, dimana kerangka ini merupakan serangkaian rancangan alur kajian sebelum proses penelitian dilakukan. Pada gambar dijelaskan bahwa pihak perbankan khususnya BSI KCP Ratulangi Kota Palopo harus mengimplementasikan layanan digital *fintech* terhadap pelayanan nasabah mengingat ada beberapa aspek yang telah mendukung hal tersebut seperti pembayaran seluler, pinjaman online, manajemen kekayaan digital, teknologi blockchain, robo-advisor, dan kecerdasan buatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *case studies* (studi kasus). Dimana pendekatan ini digunakan untuk memahami lembaga, kelompok, individu, latar tertentu secara mendalam. Pendekatan studi kasus merupakan sebuah studi atau kajian terhadap perwujudan kehidupan sosial masyarakat secara langsung, dan bersifat fleksibel sehingga peneliti berpeluang untuk menentukan fokus kajian.³⁸ Pendekatan studi kasus ini seringkali disebut juga dengan istilah penelitian lapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian ini adalah pada tahun 2023.

C. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini melibatkan sejumlah informan sebagai sumber perolehan informasi untuk penelitian yang akan dilakukan. Informan terpilih yaitu manajer pelayanan, *customer service*, dan pegawai bank BSI KCP Ratulangi Kota Palopo lainnya.

³⁸ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Bahasa* (Surakarta, 2014).

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian yang bersifat kualitatif seperti ini, peneliti itu sendiri yang menjadi instrumennya. Dimana peneliti membuat pertanyaan yang akan di pertanyakan kepada informan, kemudian melakukan wawancara dengan menggunakan alat tulis dan pulpen. Selanjutnya, peneliti melakukan perekaman data dengan menggunakan kamera atau handphone. Terakhir, peneliti melakukan transkripsi data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Dalam mengadakan observasi peneliti melakukan kunjungan langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terkait dengan segala bentuk aktivitas dan kegiatan yang terjadi di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini peneliti akan merekam dan mencatat dengan tepat dengan cara terstruktur terhadap segala kegiatan yang ada di lapangan. Secara umum peneliti menyodorkan beberapa pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan mereka bebas memberikan opini mereka.

2. Wawancara

Peneliti mengadakan wawancara langsung kepada informan untuk membahas permasalahan yang akan diteliti. Untuk memastikan bahwa pertanyaan peneliti dan tanggapan informan selaras, hasil wawancara kemudian diolah dan diintegrasikan dengan data yang telah dikumpulkan selama tahap pengumpulan

data, khususnya dalam bentuk pertanyaan yang dibuat peneliti dan dijawab oleh informan.

3. Dokumentasi

Peneliti akan melakukan dokumentasi untuk mengumpulkan semua data terkait beberapa hal yang memiliki relevansi dengan variabel yang ditentukan dalam bentuk dokumentasi foto dan video, agenda, rekaman wawancara dan catatan wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Beberapa teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menginterpretasi Makna Tema/Deskripsi

Mempersiapkan dan mengolah data untuk dijabarkan. Dalam tahap ini menyertakan transkripsi wawancara, mencatat data yang didapatkan di lapangan, atau menyusun dan membagi data ke dalam tipe yang variatif tergantung pada sumber informasinya.

2. Saling Menghubungkan Tema/Deskripsi

Membaca keseluruhan data. Langkah pertama yang dilakukan yaitu membangun pengetahuan umum atau informasi yang didapatkan dan mempertimbangkan maknanya secara menyeluruh. Pada tahap ini, peneliti kualitatif biasanya menulis catatan khusus atau sejumlah gagasan umum tentang data yang diperoleh.

3. Membaca Seluruh Data

Prosedur untuk menetapkan kategori, tema, partisipan, dan latar (domain) untuk analisis. Uraian ini memerlukan upaya untuk memberikan rincian yang komprehensif tentang individu, tempat, atau aktivitas dalam konteks (domain) tertentu.

4. Menyusun dan Mempersiapkan Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti juga menggunakan gambar, tabel, atau visual lainnya untuk membantu menyajikan suatu proses, menggambarkan secara spesifik lokasi penelitian, dan memberikan informasi deskriptif tentang partisipan.

5. Data Mentah (Transkrip, Catatan, Lapangan, Gambar)

Adapun tahapan terakhir dalam analisis data ini yaitu membuat interpretasi dan memaknai data. Dalam situasi ini, peneliti dapat menggolongkan temuan akhir sebagai naratif, yang selanjutnya akan diperbandingkan dengan teori umum dan literatur relevan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BSI KCP Ratulangi Kota Palopo

1. Sejarah Terbentuknya BSI

Pasca krisis keuangan dan ekonomi 1997-1998, keberadaan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak 1999 sungguh merupakan berkah sekaligus pelajaran. Seperti diketahui, krisis ekonomi dan moneter yang disusul krisis multidimensi hingga kancah politik nasional telah menimbulkan sejumlah dampak yang sangat merugikan bagi kehidupan masyarakat di segala bidang, termasuk dunia usaha. Dalam situasi seperti ini, bank-bank konvensional yang merajai sektor perbankan negara ini mengalami krisis yang belum pernah terjadi sebelumnya. Pada akhirnya, pemerintah bertindak dengan melakukan reorganisasi dan rekapitalisasi pada beberapa bank di Indonesia. Krisis tersebut juga berdampak pada PT Bank Susila Bakti (BSB), bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Karyawan (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Dengan menarik pemodal asing dan berupaya melakukan penggabungan dengan sejumlah bank lain, BSB berupaya lepas dari kesulitan tersebut.

Pada waktu yang bersamaan, tepatnya pada tanggal 31 Juli 1999, pemerintah menggabungkan empat bank, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo, untuk membentuk PT Bank Mandiri (Persero). Selain itu, PT Bank Mandiri (Persero) ditetapkan sebagai pemilik mayoritas baru BSB berdasarkan kebijakan penggabungan. Menyusul keputusan penggabungan tersebut, Bank Mandiri membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah dan

melakukan konsolidasi. Sebagai tindak lanjut dari disahkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang memberikan kewenangan kepada bank umum untuk memfasilitasi transaksi syariah (*dual banking system*), dibentuklah tim ini dengan tujuan untuk memajukan layanan perbankan syariah di lingkungan kelompok usaha Bank Mandiri.

Pembiayaan murabahah telah ada sejak didirikannya Bank Syariah Mandiri KCP Palopo yang diketahui telah beroperasi sejak Januari 2010 dan membuka berbagai Unit Usaha Syariah (UUS). BSI KCP Ratulangi Palopo yang sebelumnya bernama Mandiri Syariah berdiri di kota Palopo pada tanggal 28 Desember 2009. Dalam rangka mengembangkan dan memajukan penerapan syariat Islam, Mandiri Syariah didirikan atas dasar Islam. Tentunya juga atas dasar keinginan syariah untuk dapat mendirikan cabang di wilayah kota Palopo sekaligus menjalankan usaha secara syariah dalam rangka menyebarluaskan ekonomi syariah. Bank ini telah banyak memberikan pernyataan mengenai kelayakan pengembangannya jauh sebelum Mandiri Syariah berdiri di Kota Palopo.

Diputuskan bahwa di Kota Palopo sudah patut untuk didirikan Mandiri Syariah Palopo setelah dilakukan uji kelayakan dan hasilnya positif. Diyakini telah terjadi peningkatan yang cukup signifikan ke arah yang baik sejak Mandiri Syariah berdiri di Palopo, terlihat dari jumlah nasabah dan laba yang terus meningkat, hal itu dibuktikan dengan prosedur pengenalan (promosi) tahun pertama yang tentunya lebih menitikberatkan pada pengenalan produk kepada masyarakat dan memantapkan status bank sebagai satu dari sekian banyak bank syariah di Palopo dibandingkan mengejar keuntungan semata.

Kementerian Badan Usaha Milik Negara akhirnya menyiapkan rencana penggabungan usaha atau merger tiga bank syariah BUMN yang terdiri dari Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BNI Syariah (BNIS) dan Bank BRI Syariah (BRIS) menjadi Bank Syariah Indonesia atau BSI. Peningkatan substansial dalam barang dan jasa berbasis Syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menjadi dorongan untuk penggabungan ini, yang dipandang pemerintah sebagai titik balik kritis dalam ekonomi Syariah negara ini. Pemerintah akhirnya menggabungkan daftar tiga bank syariah milik negara yang cukup besar, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT BNI Syariah Tbk, dan PT BRI Syariah Tbk, karena prospek optimis ini.

Pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB dimana bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri sebesar (51,2%), PT Bank Negara Indonesia sebesar (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia (17,4%), DPLK BRI Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih komplit, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kemampuan permodalan yang lebih baik.

2. Visi dan Misi BSI

Adapun visi dalam perusahaan BSI KCP Ratulangi Palopo yaitu: “Menjadi salah satu dari 10 bank syariah global terbaik berdasarkan kapitalisasi pasar dalam kurun waktu lima tahun”. Sedangkan misinya antara lain sebagai berikut :

- a. Memberikan kemudahan atas akses solusi keuangan syariah di Indonesia yang melayani lebih dari 20 juta nasabah dan juga menjadi 5 bank terbaik berdasarkan aset (500 T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi Bank besar yang dapat memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat ($VBV > 2$).
- c. Menjadi perusahaan kebanggaan dan pilihan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan mengutamakan budaya berbasis kinerja.

3. Gambaran Umum BSI

Indonesia berpotensi menjadi pemimpin di sektor keuangan syariah karena negara ini memiliki populasi Muslim terbesar di dunia. Dukungan kuat dari para *stake-holders* dan meningkatnya pengetahuan publik tentang isu halal merupakan elemen penting dalam pertumbuhan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Dalam ekosistem bisnis halal, bank syariah berperan penting sebagai lembaga intermediasi bagi setiap kegiatan ekonomi. Sektor keuangan syariah di Indonesia telah mengalami kemajuan luar biasa dalam hal ekspansi jaringan, eskalasi layanan, dan inovasi produk, dengan kecenderungan positif yang terlihat dari tahun ke tahun. Padahal banyak bank syariah yang bergerak di bidang korporasi juga memiliki pola pikir yang cepat. Tak terkecuali bank syariah BUMN, khususnya BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri.

Penggabungan bersejarah BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri ke dalam PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terealisasi pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB yaitu tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Melalui penggabungan ini, kekuatan bank-bank syariah tersebut akan menyatu untuk menghadirkan layanan yang lebih luas, basis nasabah yang lebih banyak, dan kemampuan investasi yang lebih besar. Komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN dan kerja sama dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) mendorong Bank Syariah Indonesia untuk dapat bersaing di skala universal. Tujuan penggabungan tiga bank syariah ini adalah untuk mendirikan sebuah bank syariah yang dibanggakan oleh masyarakat, yang diharapkan dapat memacu pertumbuhan baru dalam perekonomian negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga dapat menjadi refleksi citra Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan dapat menghadirkan kebaikan bagi segenap alam semesta (Rahmatan Lil' Alamiin).

Salah satu bank syariah adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Di bawah arahan Kementerian Badan Usaha Milik Negara, bank ini didirikan pada tanggal 1 Februari 2021, setelah penggabungan tiga bank anak perusahaan milik negara. Setelah penggabungan tersebut, ketiga bank tersebut, BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, menjadi Bank Syariah Indonesia. Periode bulan Februari 2021 hingga bulan Juli 2022 akan berlangsung selama hampir satu setengah tahun. Sebagai bank syariah yang cukup besar di Indonesia, sistemnya sendiri telah dipisahkan dari masing-masing induknya. Awalnya, induknya adalah

BNI Syariah, induk dari BNI, BRI Syariah dari BRI, dan Mandiri Syariah dari Mandiri.

B. Produk dan Layanan BSI yang Berbasis Fintech

Pemanfaatan *fintech* dalam dunia perbankan sekarang tidak hanya merambah ke bank konvensional saja, tetapi juga sudah banyak dimanfaatkan dan diterapkan pada bank syariah tidak terkecuali pada BSI. BSI menyediakan beberapa produk dan layanan berbasis digital *fintech* antara lain :

1. API PLATFORM

API adalah layanan open banking yang dapat mengintegrasikan layanan perbankan dengan aplikasi nasabah.

2. QRIS

QRIS adalah layanan transaksi dengan melakukan pemindaian QR Code berdasarkan QR Code Indonesia Standard (QRIS) bank Indonesia.

3. ATM dalam gengaman (Cardless Withdrawal)

Penarikan tunai diseluruh ATM bank syariah indonesia tanpa menggunakan kartu ATM debit.

4. Transfer Valas

Merupakan layanan transfer antar bank melalui jaringan SWIFT yang sangat terstandar digunakan bank diseluruh indonesia dengan tarif dan kurs menarik serta melayani transfer lebih dari 130 mata uang.

5. Tabungan Easy Mudharabah

Proses penarikan dan penyetoran bisa kapan saja di kantor bank selama jam kerja atau melalui mesin ATM. Tabungan dalam mata uang Rupiah didasarkan pada konsep mudharabah absolut.

6. Tabungan Easy Wadiah

Berdasarkan akad wadiah yad dhamanah, yaitu simpanan berbentuk mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya bisa kapan saja selama jam kerja di kantor bank atau melalui mesin ATM.

7. KPR Tapera Syariah

Bagi mereka yang terdaftar sebagai peserta Tapera, Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP Tapera) memberikan bantuan melalui program kepemilikan rumah bersubsidi ini. Keunggulan KPR Tapera Syariah :

- a. Margin setara 5% fixed hingga pembiayaan lunas.
- b. Jangka waktu sampai dengan 15 tahun.
- c. Uang muka mulai dari Rp. 100.000
- d. Bebas biaya asuransi dan PPN.

8. BSI KPR Sejahtera

Pemerintah menyediakan likuiditas pembiayaan perumahan bagi masyarakat berpendapatan rendah melalui berbagai fasilitas. Keunggulan KPR Sejahtera :

- a. Margin setara 5% fixed hingga pembiayaan lunas.
- b. Jangka waktu sampai dengan 15 tahun.
- c. Uang muka mulai dai 1% rupiah.

d. Subsidi bantuan uang muka Rp. 4 juta.

e. Bebas biaya asuransi dan PPN.

9. SBSN (SUKUK)

Sebagai bukti persentase penyertaan aset SBSN, baik dalam mata uang rupiah maupun mata uang internasional, SBSN merupakan surat berharga pemerintah yang diterbitkan berdasarkan prinsip syariah (UU No. 19 Tahun 2008). SBSN merupakan instrumen permodalan dengan ancaman risiko yang relatif rendah tetapi mampu memberikan imbal hasil yang pasti. Keunggulan SBSN antara lain :

- a. Menjadi alternatif solusi produk investasi yang sesuai atas asas syariah.
- b. Harga dan tingkat imbalan yang kompetitif.
- c. Dapat dijual kapanpun menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
- d. Pokok dan imbalan akan dijamin karena sukuk negara diterbitkan oleh pemerintah melalui kementerian keuangan.

C. Hasil Penelitian

Berikut merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait implementasi fintech pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Dalam proposal, ada 6 (enam) rumusan masalah yang diusulkan karena dianggap relevan berdasarkan studi awal. Namun, selama proses penelitian, data yang dikumpulkan yang bersumber dari sejumlah informan menyatakan bahwa pada lokasi penelitian hanya menerapkan beberapa saja dari rumusan masalah tersebut dimana tak lain merupakan aspek dari fintech itu sendiri. Adapun uraian dari aspek-aspek fintech tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mobile Payment

Aplikasi mobile payment pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo dikenal dengan nama BSI Mobile. BSI Mobile sendiri merupakan layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara online. Layanan ini diluncurkan bersamaan dengan didirikannya secara resmi Bank Syariah Indonesia pada 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Dengan ini, nasabah tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang bank untuk bertransaksi sehingga berdampak besar bagi efisiensi dan efektivitas waktu bagi nasabah. Berikut beberapa kemudahan yang ditawarkan BSI Mobile terhadap nasabah antara lain :

- a. Tarik tunai tanpa kartu ATM.
- b. Buka rekening baru.
- c. Proses transfer ke semua bank.
- d. Melayani pembiayaan Mitraguna dan BSI OTO.
- e. Memudahkan dalam investasi emas (tabungan e-mas).
- f. Berbagai manfaat lewat wakaf.
- g. Melayani QRIS, e-commerce, dan top up e-wallet.
- h. Memudahkan pembayaran segala tagihan seperti BPJS, PLN, dan lain-lain.
- i. Menyediakan informasi lokasi masjid, arah kiblat, bacaan quran, dan waktu shalat.
- j. Dari segi keamanan juga sudah dilengkapi PIN, sensor sidik jari, bahkan pengenalan wajah.

Dalam 1 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah yang meregistrasi dan aktif bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan BSI Mobile sangat berdampak dari aspek kemudahan bertransaksi secara online. Data tabel berikut bersumber dari hasil wawancara terhadap salah satu informan yang ada pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo, yaitu Ibu Zarah Muhammad yang berposisi sebagai *Customer Service* (CS). Ia memaparkan “seperti yang bisa kita lihat di lembaran laporan tahunan ini, kalo dari tahun 2022 akhir ke tahun 2023 akhir itu terjadi kenaikan nasabah yang pake aplikasinya, dan kenaikannya itu besar sekali artinya kan nasabah berminat dan tertarik dengan aplikasi *mobile banking* kami”.³⁹

Tabel 4.1
Persentase Peningkatan Nasabah Pengguna BSI Mobile Setahun Terakhir

	Desember 2022	Desember 2023	Jumlah Peningkatan	Persentase Peningkatan
Nasabah Meregistrasi	5.055	7.400	2.345	46,3 %
Nasabah Aktif Bertransaksi	2.093	3.281	1.188	56,7 %

Jika harus dibandingkan dengan aplikasi mobile payment dari bank lain terutama dari bank konvensional, tentu akan terlihat perbedaan atau bisa dibilang lebih ke arah keunikan yang dimiliki oleh BSI Mobile yang tidak dimiliki aplikasi lain yaitu layanan yang dimiliki BSI Mobile yang mencirikan bahwa aplikasi ini berasal dari bank syariah. Layanan tersebut seperti yang sudah dibahas sebelumnya

³⁹ Zarah Muhammad “Wawancara” Pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo, 9 November 2023

dapat disebut sebagai fitur ekstra antara lain yaitu menyediakan informasi lokasi masjid, arah kiblat, bacaan quran, dan waktu shalat. Untuk lebih jelas mengenai perbandingan aplikasi, berikut disajikan dalam bentuk tabel fitur-fitur BSI Mobile jika dibandingkan dengan BRIImo (BRI Mobile) :⁴⁰

Tabel 4.2
Perbandingan Fitur BSI Mobile dan BRIImo

Layanan yang Sama	Layanan yang Beda
Sistem tarik tunai	Layanan Islami yang ada dalam BSI Mobile seperti : Juz Amma, Asmaul Husna, Hikmah, dan Kalkulator quran
Proses transfer	Pembayaran Samsat (BSI Mobile)
Informasi rekening	Pembelian Aqiqah (BSI Mobile)
Pembayaran tagihan telepon, PDAM, listrik, internet, TV kabel, BPJS, gas, dan PBB	Pembelian <i>voucher</i> Google Play (BSI Mobile)
Pembayaran SPP	Pembelian kartu debit OTP (BSI Mobile)
Pembayaran asuransi	Pembelian Emas (BSI Mobile)
Pembayaran tiket dan <i>e-commerce</i>	Gadai emas (BSI Mobile)
Pembayaran pajak	Catatan keuangan (BRIImo)
Pembayaran cicilan dan kartu kredit	Konversi valas (BRIImo)

⁴⁰ M R Romdhon, 'Layanan Perbankan BSI Mobile Dan Perbandingannya Dengan BRIImo', *Al Ashriyyah*, 9.02 (2023), pp. 129–38
<<http://jurnal.nuruliman.or.id/index.php/alashriyyah/article/view/164%0Ahttps://jurnal.nuruliman.or.id/index.php/alashriyyah/article/download/164/128>>.

Pembelian pulsa seluler dan listrik	Transfer internasional (BRImo)
Pembelian <i>e-money</i>	Akun Virtual (BRImo)
Pembelian paket data	Pembayaran LTMPT (BRImo)
Pembelian <i>digital money</i>	RDN (BRImo)
Pembelian paket streaming	Travel (BRImo)
Pembelian SBN	Gadai kendaraan (BRImo)
QR Code	DPLK (BRImo)

2. Pinjaman Online

Pinjaman atau kredit yang bersifat online pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo terdiri atas 3 (tiga) layanan yaitu Mitraguna BSI, BSI OTO, dan e-mas berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zaldhy Zahara selaku *Pawning Appraisal*. Ia menambahkan bahwa “Pinjaman online di BSI itu ada yang khusus dan umum. Yang khusus itu ya mitraguna BSI karena hanya dapat diajukan oleh Pegawai BSI atau PNS yang gajinya di BSI. Sedangkan yang dua lainnya itu masuk kategori umum, yaitu BSI OTO bagi yang mau cicil kendaraan dan e-mas bagi yang mau investasi emas”.⁴¹

a. Mitraguna BSI

Hingga saat ini, mitraguna BSI masih diperuntukkan khusus Pegawai PNS Kementerian/Lembaga (BO2) dan Pegawai BSI saja. Akad Mitraguna BSI menggunakan beberapa skema, termasuk Murabahah, Ijarah, dan Musyarakah Mutanaqishah. Berikut langkah-langkah pengajuan Mitraguna BSI pada aplikasi BSI Mobile :

⁴¹ Zaldhy Zahara “Wawancara” Pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo, 9 November 2023

- 1) Pilih menu pembiayaan pada aplikasi BSI Mobile, lalu pilih Mitraguna.
 - 2) Masukkan nominal pengajuan, dengan ketentuan minimal 10 juta dan maksimal 100 juta rupiah.
 - 3) Pilih jangka waktu pembiayaan, dengan ketentuan minimal 12 bulan dan maksimal 96 bulan.
 - 4) Masukkan usia peminjam, dengan syarat minimal usia 21 tahun dan maksimal 65 tahun.
 - 5) Klik hitung dan sistem akan menampilkan estimasi kewajiban ujang perbulan.
 - 6) Jika setuju, klik minat untuk resmi mengajukan pinjaman saat itu juga.
- b. BSI OTO

BSI OTO adalah fasilitas pembiayaan kendaraan melalui Bank Syariah Indonesia yang bekerjasama dengan PT Mandiri Utama Finance Unit Usaha Syariah. BSI OTO menerapkan sistem akad murabahah, jangka waktunya sampai dengan 7 tahun, plafond pembiayaan sampai dengan 3 miliar rupiah, serta penandatanganan akad dilakukan di mitra. Program ini hanya melayani pembiayaan 3 (tiga) jenis kendaraan yaitu mobil baru, mobil *second*, dan motor baru. Persyaratan pengajuan pun cukup mudah yaitu hanya dengan menyiapkan data diri dan data penghasilan. Berikut langkah-langkah pengajuan BSI OTO pada aplikasi BSI Mobile :

- 1) Pilih menu pembiayaan pada aplikasi BSI Mobile, lalu pilih BSI OTO.
- 2) Mencentang persetujuan sebelum lanjut, setelah membaca prosedur pengajuan.
- 3) Mengisi sejumlah permintaan data pada bagian simulasi pembiayaan.
- 4) Klik hitung dan sistem akan menampilkan estimasi kewajiban ujang perbulan.

5) Jika setuju, klik minat untuk resmi mengajukan pinjaman saat itu juga.

c. E-Mas

E-Mas merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk transaksi fisik emas seperti membeli, menjual, transfer, dan tarik fisik emas. Untuk menikmati layanan ini, nasabah diwajibkan membuka rekening e-mas. Untuk membuka rekening e-mas ini hanya dibutuhkan NPWP dan setoran awal yang relatif kecil sebagai persyaratan. Selain itu, saat pembukaan rekening e-mas melalui aplikasi BSI Mobile perlu juga untuk menentukan lokasi kantor cabang bank yang ingin dipilih. Program ini terdiri atas 2 (dua) layanan yaitu gadai dan cicil emas.

1) Gadai Emas

Adapun beberapa fasilitas dari layanan ini untuk memenuhi dana jangka pendek dan bukan untuk investasi, antara lain :

- a) Objek gadai berupa emas batangan, koin dinar, dan emas perhiasan (minimal 16 karat)
- b) Jangka waktu mulai 4 bulan dan dapat diperpanjang.
- c) Nominal pembiayaan mulai dari 500 ribu rupiah hingga 250 juta rupiah.
- d) Financing to Value (FTV) untuk perhiasan yaitu 80% dari tafsiran bank, sedangkan batangan dan dinar yaitu 95% dari tafsiran bank.
- e) Meliputi biaya administrasi dan biaya sewa penyimpanan.
- f) Menerapkan akad ijarah dan akad qardh dengan agunan gadai emas.
- g) Persyaratan cukup mudah yaitu berupa KTP, NPWP, dan emas, serta mengisi formulir pengajuan online pada aplikasi BSI Mobile.

2) Cicil Emas

BSI Cicil Emas adalah merupakan fasilitas yang disediakan untuk kepemilikan emas secara angsuran dengan menggunakan akad pembiayaan murabahah dan akad rahn untuk pengikatan agunan. Adapun keunggulan dari fitur ini yaitu aman dengan adanya asuransi, menguntungkan dengan biaya yang murah, layanan profesional, mudah karena dicicil, dan dapat diuangkan untuk kebutuhan mendesak dengan cara digadaikan. Selain itu, ada pula beberapa ketentuan dari layanan ini yaitu sebagai berikut :

- a) Objek pembiayaan tersedia pilihan emas batang dengan berat mulai dari 1 gram hingga 100 gram.
- b) Limit pembiayaan maksimal 150 juta rupiah per nasabah.
- c) Jangka waktu anggaran mulai dari 1 tahun hingga 5 tahun.
- d) Menerapkan sistem akad murabahah dan akad rahn.
- e) Margin murabahah yang artinya bagian keuntungan yang merupakan hak bank dari kegiatan pembiayaan berdasarkan akad murabahah.
- f) Meliputi uang muka, harga jual, harga perolehan emas atau harga beli emas, biaya administrasi, dan biaya materai.
- g) Kewajiban per bulan yang ditetapkan setiap tanggal 25.

Persyaratan pengajuan pembiayaan ini melalui aplikasi BSI Mobile yaitu :

- a) Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah.
- b) NPWP untuk pengajuan $\geq$ 50 juta rupiah.

- c) Pengajuan hanya dapat dilakukan setiap hari Senin hingga Jumat pada pukul 09.30 sampai dengan 19.30 WIB dan pada hari Sabtu pada pukul 09.30 sampai dengan 12.30 WIB.

Layanan Cicil Emas ini hanya bekerjasama dengan *supplier* ANTAM saja dan berikut informasi harga produk terbarunya :

Tabel 4.3
Informasi Harga Produk Cicil Emas LM ANTAM
Per 17 Februari 2024

Jenis Emas	Gram	Harga
Reguler	1	Rp. 1.126.810
Reguler	2	Rp. 2.193.470
Reguler	3	Rp. 3.265.143
Reguler	5	Rp. 5.408.488
Reguler	10	Rp. 10.761.838
Reguler	25	Rp. 26.778.780
Reguler	50	Rp. 53.478.363
Reguler	100	Rp. 106.878.530

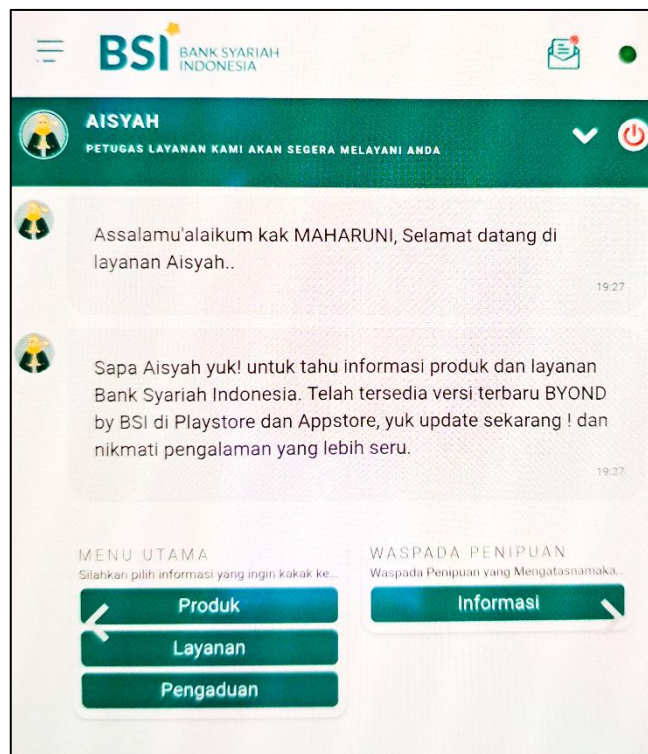
3. Kecerdasan Buatan

Dalam kasus ini BSI KCP Ratulangi Kota Palopo memiliki layanan yang disebut dengan Chat Aisyah. Menurut salah satu informan yaitu Bapak Furchan Erianto selaku *Account Maintenance*, mengatakan bahwa “Chat Aisyah adalah layanan customer care berupa live chat yang dapat digunakan nasabah secara online untuk berkonsultasi ataupun mengajukan keluhan kepada pihak BSI. Kata Aisyah itu sendiri merupakan singkatan dari Assitant Interaktif Bank Syariah. Layanan ini menerapkan sistem fintech dengan aspek kecerdasan buatan dan dapat dengan mudah diakses oleh nasabah melalui aplikasi BSI Mobile”.⁴²

⁴² Furchan Erianto “Wawancara” Pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo, 9 November 2023

Live Chat Aisyah diperkenalkan untuk mendukung digitalisasi perbankan syariah dan menarik nasabah milenial, dengan fokus pada kemudahan akses selama 24 jam. Selama proses migrasi rekening pasca-merger BSI (tahun 2021), Live Chat Aisyah menjadi salah satu kanal utama untuk aktivasi BSI Mobile, sehingga mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke cabang, terutama saat PPKM. Bapak Furchan Erianto menambahkan bahwa Chat Aisyah memiliki fitur yang lebih sederhana dibanding chatbot bank lain terutama dalam hal interaksi dasar seperti merespon dan menjawab pertanyaan serta komplain sehingga segala sesuatu (case tertentu) yang di luar jangkauannya, layanan tersebut akan otomatis mengarahkan ke *customer service*. Berikut gambar tampilan pada layar dari layanan Chat Aisyah :

Gambar 4.1
Tampilan Layar Layanan Chat Aisyah



Untuk menu lebih lengkap dari layanan Chat Aisyah ini dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.4
Menu Layanan Chat Aisyah BSI

Menu Utama	Info Biaya Admin Baru	Info Hujan Rezeki BSI	Info Weekend Banking	Pelunasan Haji 2024
Produk	Pengertian Kartu Debit BSI	Syarat dan Ketentuan	Cabang Weekend Banking	Periode Pelunasan Haji
Layanan	Biaya Kartu Debit BSI	Hadiah Hujan Rezeki		Biaya Haji 2024
Pengaduan		Cek Poin Hujan Rezeki		Cara Lunas
Lokasi ATM & Cabang		Matrik Poin Hujan Rezeki		

4. Manajemen Kekayaan Digital

Salah seorang informan yaitu ibu Deliana selaku *Branch Office Service Manajer* (BOSM) mengatakan bahwa “Bank Syariah Indonesia (BSI) secara independen belum menerapkan sistem manajemen kekayaan digital terutama masalah aset digital dan investasi terhadap pelayanan nasabahnya. Mereka hanya mengandalkan BSI Mobile dalam membantu nasabah mengelola kekayaannya secara online”.⁴³ Dalam hal investasi, BSI menggandeng PT Sucorinvest Asset Management (Sucor AM) untuk memasarkan dan mendistribusikan Reksa Dana Syariah di Indonesia. Kerjasama ini dilakukan untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah dan memenuhi kebutuhan nasabah BSI yang ingin berinvestasi

⁴³ Deliana “Wawancara” Pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo, 9 November 2023

syariah. Kerjasama antara BSI dan Sucor AM ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam investasi syariah. Produk Reksa Dana Syariah yang ditawarkan meliputi *Sucorinvest Sharia Money Market Fund*, *Sucorinvest Sharia Sukuk Fund*, *Sucorinvest Sharia Balanced Fund*, *Sucorinvest Sharia Sustainable Equity Fund*, *Sucorinvest Sharia Equity Fund*, dan *Sucorinvest Global Equity Sharia USD*. Ada beberapa keunggulan Reksa Dana Syariah di BSI antara lain :

- a. Dikelola oleh manajemen investasi yang profesional.
- b. Likuiditas tinggi sehingga dapat dicairkan kapan saja.
- c. Transparansi perkembangan investasi.
- d. Dijamin sesuai syariah oleh DSN - MUI.

5. Robo Advisor

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara terhadap salah satu informan yaitu ibu Deliana selaku *Branch Office Service Manajer* (BOSM) menyatakan tidak ada indikasi bahwa BSI telah mengintegrasikan fitur robo-advisor dalam pelayanan mereka ke nasabah. Ia mengatakan bahwa “robo-advisor itu kan penasehat investasi ya? Setahu saya BNI dan Mandiri punya tuh yang namanya sekuritas. Kebanyakan yang punya itu ya platform investasi seperti Bareksa dan lainnya. Kita di BSI belum menerapkan itu”.⁴⁴

6. Teknologi Blockchain

Untuk aspek teknologi blockchain menurut ibu Deliana selaku *Branch Office Service Manajer* (BOSM), mengatakan bahwa “BSI baru menunjukkan

⁴⁴ Deliana “Wawancara” Pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo, 9 November 2023

minat pada teknologi *blockchain*, belum sampai ke tahap implementasinya. Hal itu dikarenakan teknologi *blockchain* sekarang ini belum memenuhi prinsip-prinsip syariah sehingga belum bisa diintegrasikan ke dalam pelayanan nasabah perbankan syariah”.⁴⁵

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Mobile Payment

Hasil penelitian berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan yang signifikan dari nasabah pengguna BSI Mobile baik yang aktif bertransaksi maupun yang hanya sekedar registrasi saja. Meskipun sampel waktu penelitian hanya dalam kurun waktu setahun terakhir (dari Desember 2022 ke Desember 2023), tetapi itu sudah cukup untuk memberi gambaran umum bahwa pemanfaatan aplikasi ini efektif dan sangat berpengaruh terhadap pelayanan nasabah. Meningkatnya penggunaan aplikasi ini sejalan dengan teori tentang difusi inovasi, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi mendorong adopsi di kalangan pengguna. Faktor yang mempengaruhi peningkatan tersebut, misalnya aksesibilitas aplikasi, fitur transaksi syariah, dan promosi dari bank.

Meskipun demikian, tetap saja ada kesenjangan jumlah antara yang hanya meregistrasi dengan yang aktif bertransaksi. Hal ini bisa saja disebabkan oleh banyak faktor baik itu dari pihak bank maupun dari pihak nasabahnya sendiri. Contoh faktor dari pihak bank, mungkin saja fitur aplikasinya masih perlu

⁴⁵ Deliana “Wawancara” Pegawai BSI KCP Ratulangi Palopo, 9 November 2023

penyempurnaan atau masalah tampilan (user-interface) yang kurang menarik. Sedangkan contoh faktor dari pihak nasabah ialah kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan literasi atau preferensi terhadap penggunaan aplikasinya, masih banyak yang gagap teknologi (gaptek), dan bahkan jaringan internet yang kurang mendukung di daerah asal nasabah tersebut.

Secara spesifik ada banyak dampak positif dari aplikasi BSI Mobile ini, seperti kemudahan dalam bertransaksi, peningkatan efisiensi layanan perbankan, peningkatan kepuasan nasabah, peningkatan jumlah transaksi e-channel, serta bertambahnya nasabah. Sedangkan beberapa hal yang bisa menjadi implikasi dan tantangan aplikasi ini ke depannya yaitu keamanan data nasabah dalam bertransaksi, perubahan perilaku nasabah berdasarkan kemampuan adaptasinya, persaingan di dunia perbankan digital, gangguan sistem atau masalah teknis yang dapat mengganggu transaksi, serta keterbatasan fitur yang ada dalam aplikasi yang berpotensi terhadap pengembangan atau penyempurnaan aplikasi ini di masa mendatang.

2. Pinjaman Online

Seperti yang sudah disebutkan pada hasil penelitian di atas bahwa pinjaman online yang ada pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo meliputi 3 (tiga) jenis pembiayaan yaitu Mitraguna BSI, BSI OTO, dan e-mas. Mitraguna BSI adalah layanan pembiayaan secara online yang dapat digunakan untuk ragam kebutuhan yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (payroll melalui BSI) dan tanpa menggunakan agunan. Pembiayaan ini menggunakan Akad Refinancing Syariah dengan skema Al-Bai' dalam rangka Musyarakah

Mutanaqishah (MMQ). Hingga saat ini, mitraguna BSI masih diperuntukkan khusus Pegawai PNS Kementerian/Lembaga (BO2) dan Pegawai BSI saja.

Pengajuan mitraguna BSI secara online dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile banking* BSI Mobile dengan memasuki menu pembiayaan. Bila pengajuan secara online tertolak, nasabah dapat mengajukan pembiayaan melalui marketing cabang dan akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Mitraguna BSI secara online hadir untuk memudahkan pembiayaan bagi nasabah khususnya, terutama terkait masalah efektivitas dan efisiensi dikarenakan tidak perlu lagi mengunjungi cabang dan dapat diakses melalui telepon genggam dari mana saja dan kapan saja. Limit pinjaman yang menjadi kekurangan dari pinjaman online ini karena hanya bisa mengajukan maksimal sebesar 100 juta rupiah, dengan tenor sampai dengan 96 bulan. Jika ingin mengajukan di atas limit tersebut, maka nasabah harus beralih ke mitraguna berkah pada kantor cabang terdekat.

Mitraguna BSI ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka, terutama dalam hal pembiayaan konsumsi, produktif, dan investasi. Implikasi positif meliputi kemudahan akses, proses yang cepat, dan tenor yang fleksibel hingga 8 tahun. Namun, penting juga mempertimbangkan aspek keuangan secara keseluruhan dan potensi risiko jika pembiayaan tidak dikelola dengan baik. Secara spesifik, dampak positif dari pembiayaan ini, antara lain mencukupi kebutuhan finansial, lebih cepat proses pencairannya karena bersifat online, tenor pembiayaan yang fleksibel yang memberikan kenyamanan bagi nasabah untuk mengelola keuangannya, membantu meningkatkan produktivitas nasabah melalui usaha-usahnya, serta berpotensi

digunakan untuk investasi nasabah di masa depannya. Sedangkan beberapa hal yang dapat menjadi implikasi meliputi kemampuan bayar angsuran nasabah, pengelolaan keuangan yang kurang baik, dapat menimbulkan risiko default, pentingnya memahami mekanisme pembiayaan ini, serta perlunya diadakannya edukasi dan sosialisasi yang lebih luas tentang pembiayaan ini.

Kedua, BSI OTO, merupakan fasilitas pembiayaan kepemilikan kendaraan seperti mobil baru, mobil bekas, dan motor baru dengan akad murabahah yang dapat diajukan melalui aplikasi *mobile banking* BSI Mobile. Keunggulan pengajuan secara online antara lain, prosesnya yang mudah dan cepat, tenor pembiayaan sampai dengan 7 tahun, fasilitas autodebet dari tabungan, pricing kompetitif, angsuran murah, jaringan layanan yang luas, dan dapat diajukan kapan saja dan darimana saja. Kelemahan dari BSI OTO ini mungkin termasuk minimnya pemahaman masyarakat tentang pembiayaan syariah, kurangnya aktifitas media sosial dalam promosi, dan kurangnya pengetahuan mengenai keuntungan serta kemudahan produk ini. Selain itu, ada pula potensi kerugian bagi BSI akibat gangguan sistem, meskipun harusnya sudah dianggarkan.

BSI OTO memiliki dampak dan implikasi positif bagi konsumen yang ingin membeli kendaraan bermotor, terutama mobil dan motor, dengan prinsip syariah. BSI OTO menawarkan pembiayaan melalui akad Murabahah, sehingga bebas dari riba. Ini memberikan pilihan bagi mereka yang ingin menghindari pembiayaan konvensional. Beberapa dampak positifnya seperti pembiayaan dengan prinsip syariah, alternatif pembiayaan yang ingin punya kendaraan, jaringan dealer yang luas, pelayanan yang unggul, dan peningkatan literasi keuangan syariah. Sedangkan

implikasinya meliputi peningkatan pembiayaan syariah pada sektor otomotif, mendorong inovasi dalam bersaing secara sehat pada sektor otomotif, meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembiayaan syariah, serta dapat berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi lokal khususnya bagi dealer dan industri terkait.

Ketiga, E-mas merupakan fitur investasi di BSI berbasis titipan (wadiah yad amanah) dengan saldo berupa gram emas. Transaksi yang dapat dilakukan pada layanan ini antara lain registrasi pembukaan rekening emas, beli emas, jual emas, transfer emas, tarik fisik emas, informasi histori, update data NPWP dan rekening, serta melakukan penutupan rekening emas. Semua jenis transaksi tersebut dapat dilakukan via aplikasi *mobile banking* BSI Mobile. Program ini memiliki 2 (dua) layanan khusus yaitu gadai emas dan cicil emas, yang pengajuannya bisa dilakukan lewat aplikasi BSI Mobile.

Keunggulan dari program e-mas ini yaitu investasinya terjangkau (bisa mulai dari 50 ribu rupiah saja), prosesnya cepat dan mudah serta bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun, keamanan dan kenyamanan dijamin karena emas dititipkan dan dikelola dengan prinsip syariah, serta adanya kepastian atas ketersediaan emas yang dimiliki BSI. Selain keunggulan, program ini tentu juga punya kekurangan, antara lain tidak adanya jaminan Lembaga Penyimpan Simpanan (LPS), risiko operasional yang bisa menyebabkan penundaan transaksi, fluktuasi harga emas, ketergantungan pada kelancaran aplikasi BSI Mobile dalam setiap transaksinya, serta risiko investasi dengan potensi kerugian dikarenakan

layanan ini bukan tabungan konvensional yang memiliki jaminan pengembalian pokok.

E-mas BSI memiliki dampak dan implikasi positif, terutama dalam hal investasi emas yang lebih mudah dan terjangkau. Produk ini menawarkan kemudahan bertransaksi, penyimpanan, dan aksesibilitas yang luas melalui aplikasi BSI Mobile. Adapun beberapa dampak positifnya seperti investasi emas yang terjangkau, kemudahan bertransaksi dengan aplikasi BSI Mobile, penyimpanan emas yang aman, likuiditas tinggi, peningkatan literasi keuangan, dan sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan hal-hal yang bisa menjadi implikasinya antara lain, peningkatan permintaan emas, berdampak bagi industri emas, perubahan pola investasi, peningkatan pelayanan perbankan, serta perluasan akses keuangan.

3. Kecerdasan Buatan

Analisis menunjukkan bahwa Live Chat Aisyah berperan penting dalam mendukung transformasi digital BSI, khususnya dalam konteks migrasi sistem pasca-merger dan aksesibilitas layanan perbankan. Namun, keterbatasan fitur dan kurangnya informasi tentang kemampuan AI-nya dapat menghambat potensi penuhnya. Peluncuran Live Chat Aisyah pada 2018 menandai langkah awal BSM (kini BSI) untuk menargetkan nasabah milenial, sejalan dengan tren global di mana chatbot meningkatkan efisiensi layanan pelanggan. Kemampuan Aisyah untuk memproses permintaan seperti aktivasi BSI Mobile tanpa kunjungan cabang mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai faktor adopsi teknologi. Artikel berita mengkonfirmasi bahwa Aisyah membantu jutaan nasabah ex-BRI Syariah dan ex-

BNi Syariah selama migrasi, menunjukkan skalabilitasnya dalam situasi krisis seperti PPKM.

Live Chat Aisyah sekalipun telah menawarkan aksesibilitas melalui situs web, Telegram, dan Messenger, fitur-fiturnya masih terbatas pada informasi dan aktivasi, tanpa dukungan untuk transaksi keuangan langsung. Dalam hal peningkatan kepuasan pelanggan, chatbot modern harus mengintegrasikan kesadaran konteks sosial-budaya dan kemampuan bahasa alami. Aisyah yang hanya mengandalkan perintah teks terstruktur, mungkin kurang kompetitif dibandingkan chatbot bank lain yang mendukung percakapan lebih dinamis. Selain itu, tidak ada informasi resmi tentang keamanan data atau kepatuhan terhadap regulasi seperti GDPR (*General Data Protection Regulation*) yang dapat menimbulkan kekhawatiran privasi.

Jika membahas potensi dan implikasinya, diketahui bahwa fokus Aisyah pada nasabah milenial dan elemen budaya lokal (nama “Aisyah” yang mencerminkan identitas Islami) sejalan dengan strategi pemasaran berbasis identitas. Namun, tanpa data responden, sulit memastikan tingkat kepuasan atau adopsi pengguna. Studi komparatif menunjukkan bahwa chatbot perbankan yang sukses itu karena menggabungkan AI canggih dengan personalisasi. BSI dapat mempertimbangkan peningkatan AI Aisyah untuk mendukung bahasa alami dan transaksi langsung guna meningkatkan daya saing.

4. Manajemen Kekayaan Digital

Manajemen kekayaan digital bisa merujuk ke dalam 2 (dua) kategori yaitu pengelolaan aset digital (seperti *cryptocurrency*) dan pengelolaan investasi. Untuk

kategori pertama yaitu pengelolaan aset digital, belum diintegrasikan oleh BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Hal ini berkaitan erat dengan teknologi blockchain, yang dijelaskan pada bagian khusus teknologi blockchain. Sedangkan untuk kategori kedua yaitu tentang pengelolaan investasi khususnya investasi syariah, telah disebutkan pada bagian hasil penelitian di atas bahwa BSI menggandeng Sucor AM dalam memasarkan dan mendistribusikan Reksa Dana Syariah di Indonesia, artinya BSI belum mengelola secara independen.

Manajemen kekayaan digital melibatkan strategi untuk mengelola resiko, mengoptimalkan pengembalian, dan memastikan keamanan aset digital. Jika berbicara masalah komitmen dalam menyediakan layanan manajemen kekayaan digital yang sesuai dengan prinsip syariah dan kebutuhan nasabahnya, BSI untuk saat ini hanya mengandalkan aplikasi BSI Mobile mereka, dimana aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online, termasuk manajemen rekening, transfer, dan pembayaran.

Platform digital seperti BSI Mobile memungkinkan nasabah mengelola kekayaan dari mana saja dan kapan saja tanpa perlu mengunjungi cabang. Ini sangat relevan bagi nasabah di daerah pelosok, sejalan dengan misi inklusi keuangan BSI. Semua produk dan layanan BSI telah dirancang sesuai prinsip syariah sehingga nasabah dapat mengelola kekayaan dengan keyakinan bahwa transaksi mereka halal. BSI juga mengintegrasikan layanan keuangan dengan aspek sosial dan spiritual, seperti ziswaf, yang memperkuat nilai-nilai syariah dalam pengelolaan kekayaan. Ziswaf adalah singkatan dari Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf. Ini adalah konsep dalam ekonomi Islam yang mencakup berbagai bentuk pemberian

dan pengelolaan harta untuk tujuan sosial dan kemasyarakatan. Adapun ayat yang mendukung ziswaf ini yaitu Q.S. Al Baqarah ayat 195 yang berbunyi :

يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ ۖ وَأَحْسِنُوا ۖ التَّهْلُكَةَ إِلَىٰ بِأَيْدِيكُمْ تُلْفُوا وَلَا اللَّهُ سَبِيلٍ فِي وَأَنْفِقُوا
الْمُحْسِنِينَ

Artinya: *“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”*

Di sisi lain, tantangan yang perlu dihadapi oleh BSI terkait hal ini meliputi bagaimana mengedukasi masyarakat tentang manajemen kekayaan digital berbasis syariah, persaingan dengan bank lain yang menawarkan layanan serupa, serta sistem keamanan digital yang harus terus ditingkatkan terhadap ancaman keamanan siber agar insiden serangan *ransomware* Mei 2023 tidak terulang lagi.

5. Robo-Advisor

Robo-advisor adalah platform berbasis teknologi yang menggunakan algoritma dan kecerdasan buatan (AI) untuk memberikan rekomendasi investasi secara otomatis dengan biaya lebih rendah dibandingkan penasihat keuangan manusia. Dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), robo-advisor memiliki potensi besar untuk meningkatkan literasi keuangan, memperluas akses layanan investasi syariah, dan mendukung inklusi keuangan. Namun, penerapannya harus mematuhi prinsip syariah, seperti bebas riba, gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi).

Robo-advisor di perbankan syariah harus memastikan bahwa rekomendasi investasi mematuhi hukum Islam, misalnya algoritma harus menyaring instrumen

keuangan yang sesuai dengan fatwa DSN-MUI, seperti akad mudharabah, musyarakah, atau ijarah. Selain itu, dari sisi transparansi, sistem harus menghindari gharar dengan memberikan informasi jelas tentang risiko dan potensi keuntungan. Kontrak digital yang digunakan dalam robo-advisor harus sesuai dengan hukum syariah, seperti akad elektronik yang diakui di Indonesia.

BSI memiliki potensi pada aplikasi BSI Mobile yang dapat diintegrasikan dengan robo-advisor untuk menawarkan layanan investasi. Robo-advisor dapat menarik nasabah milenial yang melek teknologi dan mencari investasi syariah yang mudah diakses. Apabila integrasi ini terwujud, dapat mempengaruhi banyak hal seperti meningkatnya kepuasan nasabah terhadap fitur aplikasinya, membangun kepercayaan dan loyalitas yang lebih terhadap platform digital BSI, berdampak pada literasi keuangan syariah, bahkan dapat mendukung pertumbuhan pasar modal syariah di Indonesia melalui penyaluran dana investasi syariah. Meski begitu, robo-advisor juga memiliki sejumlah tantangan jika ingin diadopsi, seperti kepatuhan terhadap prinsip syariah, literasi digital rendah dan tingkat kepercayaan bervariasi di kalangan nasabah pedesaan (non-urban), risiko penipuan digital atau pelanggaran data nasabah, dan efektivitasnya yang bergantung pada kualitas layanan digital.

6. Teknologi Blockchain

Meskipun sektor perbankan syariah saat ini merupakan sektor utama dalam industri keuangan Islam di seluruh dunia, khususnya di Indonesia, informan mengakui bahwa BSI belum mengintegrasikan teknologi *blockchain* ke dalam prosedur operasional bank mereka, namun telah menunjukkan ketertarikan pada

teknologi tersebut. Ada beberapa poin penting tentang adopsi teknologi *blockchain* di BSI seperti peningkatan keamanan, efisiensi dari segi waktu dan biaya, memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, serta transparansi transaksi keuangan. Adapun hadis yang mendukung tentang pentingnya transparansi dan keadilan dalam transaksi ialah sebagai berikut :

"Dari Abu Hurairah, dia berkata: Rasulullah SAW bersabda: 'Penjualan harus dilakukan dengan suka sama-suka'." (HR. Bukhari dan Muslim)

Dalam hal mempertimbangkan untuk mengadopsi teknologi *blockchain*, terdapat beberapa potensi dan tantangan yang mungkin timbul di masa depan seperti dijelaskan di bawah ini. Berikut beberapa peluang dari penerapan *blockchain* pada perbankan syariah di Indonesia antara lain :

- a. Pesatnya perkembangan perusahaan *blockchain* pada sektor keuangan dan non keuangan, bahkan telah dibentuk Asosiasi Blockchain Indonesia (ABI).
- b. Sistem *blockchain* bersifat transparan, aksesnya mudah, dan praktis serta dapat dengan mudah memperoleh kepercayaan konsumen.
- c. Tingginya populasi Gen-X dan Gen-Z yang sudah tak asing dengan teknologi digital didukung dengan penetrasi internet yang kian berkembang.
- d. Transaksi di sistem *blockchain* yang kian meningkat.
- e. Solusi hemat layanan keuangan dan akan memberikan jalan bagi bank syariah untuk *go digital* dan memberikan layanan keuangan dengan biaya relatif rendah.
- f. Dengan adanya aturan syariah yang ditentukan, dapat dengan mudah mendapatkan kepercayaan investor muslim.

Sedangkan adapun beberapa tantangan dari penerapan *blockchain* pada perbankan syariah di Indonesia antara lain :

- a. Minimnya SDM yang kompeten dalam bidang pengelolaan *blockchain* di lembaga keuangan syariah.
- b. Hanya golongan tertentu saja yang menggunakan *blockchain*.
- c. Privasi yang rentan diganggu, proses transaksi yang ilegal, dan fluktuasi nilai.
- d. Selalu terdengar *image* negatif mengenai penggunaan *blockchain* dan masyarakat kerap gagal paham mengenai konsep *blockchain* dan *cryptocurrency*.
- e. Sebagai kanal data yang belum merata, diperlukan optimalisasi internet.
- f. Penggunaan teknologi *blockchain* di lembaga keuangan syariah mendapat regulasi yang spesifik dari BI dan OJK.
- g. Tata kelola terkait kepemilikan, privasi, dan mekanisme akuisisi data harus dioptimalisasi.
- h. Harus bisa melindungi institusi dan menjaga stabilitas dari praktik kecurangan baik untuk investor maupun nasabah.
- i. Dikarenakan teknologi menghadirkan transparansi yang lebih, menyebabkan tereksposnya perbankan syariah di setiap level.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan sebelumnya terkait Implementasi Fintech pada Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Mobile Payment* dalam hal pelayanan nasabah pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo itu berupa layanan *mobile banking* yang bernama BSI Mobile. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi online atau pembayaran hanya dengan telepon genggam dan layanan internet. Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam setahun terakhir terjadi peningkatan yang signifikan dari nasabah yang melakukan registrasi dan aktif bertransaksi dengan aplikasi ini. Hal ini membuktikan bahwa implementasi *fintech* dari aspek *mobile payment* sudah tergolong baik, meski fitur aplikasinya masih perlu penyempurnaan.
2. Pinjaman Online pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo terdiri atas 3 (tiga) jenis yaitu Mitraguna BSI, BSI OTO, dan e-Mas. Ketiga jenis pembiayaan ini sangat membantu nasabah dalam hal perkreditan uang maupun barang, terlebih pengajuannya yang sudah bisa dilayani secara online melalui aplikasi *mobile banking*. Mitraguna BSI misalnya, telah hadir untuk membantu nasabah tertentu dalam mengajukan pinjaman dana online meski limit pinjaman lebih rendah jika pengajuan via online. BSI OTO adalah produk pembiayaan kendaraan yang menerapkan akad murabahah dengan mekanisme yang

transparan dan sesuai syariah. Meskipun menawarkan kemudahan seperti pengajuan online dan margin ringan, tingkat ketertarikan nasabah masih rendah karena kurangnya promosi dan literasi. Sedangkan e-mas merupakan program transaksi fisik emas dari BSI, yang terbagi atas 2 (dua) jenis yaitu cicil dan gadai emas. Pengajuannya pun sudah bisa via online di aplikasi mobile banking dengan terlebih dahulu menyediakan NPWP dan setoran awal yang relatif kecil.

3. Kecerdasan Buatan (AI) yang ada pada BSI saat ini adalah layanan live chat yang disebut dengan istilah Aisyah. Istilah Aisyah itu sendiri merupakan singkatan dari Assitant Interaktif Bank Syariah. Live Chat Aisyah dapat dikatakan sangat bermanfaat bagi nasabah karena bisa membantu menjawab keluhan dan pertanyaan dalam bentuk pesan teks interaktif sehingga mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke cabang, meski memiliki fitur yang lebih sederhana dibanding chatbot bank lain seperti keterbatasan menu yang ditampilkan maupun pemahaman perintah teks yang diajukan. Layanan ini bisa membantu menghubungkan nasabah dengan *customer service* bank via telepon interaktif dengan tujuan tertentu.
4. Manajemen kekayaan digital pada Bank Syariah Indonesia belum mengelola investasi syariah secara mandiri tetapi menggandeng Sucor AM dalam menyalurkan Reksa Dana Syariah. BSI hanya berfokus pada penyediaan layanan keuangan syariah yang inovatif, mudah diakses, dan terintegrasi melalui platform BSI Mobile. Meski menghadapi tantangan seperti keamanan siber dan literasi masyarakat, BSI tetap memiliki prospek cerah untuk menjadi

pemimpin global dalam manajemen kekayaan syariah karena didukung oleh pertumbuhan aset, transformasi digital, dan ekspansi internasional.

5. Robo-advisor pada Bank Syariah Indonesia memiliki potensi besar untuk berkontribusi pada pengembangan perbankan syariah terutama dalam hal terkait investasi syariah. Hal ini didukung dengan meningkatnya minat terhadap investasi syariah dan tren digitalisasi, sehingga dapat memberi dampak ekonomi berupa dukungan pertumbuhan pasar modal syariah di Indonesia. Namun harus mempertimbangkan aspek kepatuhan syariah, literasi keuangan, dan tantangan teknologi.
6. Bank Syariah Indonesia belum mengintegrasikan teknologi blockchain pada pelayanan nasabah mereka. Hal ini dikarenakan bahwa teknologi blockchain masih meragukan dari segi kepatuhan terhadap prinsip syariah. Namun pihak BSI mengakui berminat dan tertarik dalam penerapan teknologi ini di kemudian hari karena terkait dengan transparansi dan bahkan berpeluang menjadi pencetus teknologi blockchain syariah jika memungkinkan. Meski begitu BSI tetap perlu memperhatikan tantangan dari segi perkembangan teknologi dan keamanan siber datanya.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya, maka adapun saran-saran yang sekiranya dapat disampaikan oleh peneliti yaitu meliputi :

1. Bagi BSI KCP Ratulangi Kota Palopo agar lebih mengembangkan pemanfaatan teknologi terutama dalam hal pengintegrasian terhadap

kecerdasan buatan agar layanan chatbot yang dimiliki bisa lebih fleksibel dalam merespon perintah dan bisa bersaing dengan layanan chatbot bank lain.

2. Bagi BSI KCP Ratulangi Kota Palopo agar mendorong percepatan dalam implementasi teknologi blockchain dan penyediaan investasi yang diolah secara independen, dimana semua itu sudah berbasis syariah. Jika bisa menjadi perintis, kenapa harus selalu jadi pengembang yang sudah ada.
3. Bagi BSI KCP Ratulangi Kota Palopo agar mengembangkan fitur edukasi jika berminat mengadopsi robo-advisor untuk meningkatkan literasi keuangan syariah. Dan bagi regulator untuk menyusun regulasi khusus tentang robo-advisor syariah dalam menjamin kepastian hukum.
4. Bagi BSI KCP Ratulangi Kota Palopo agar terus meningkatkan sistem keamanan digital terhadap ancaman serangan siber dan kebocoran data agar insiden serangan *ransomware* pada Mei 2023 tidak terulang lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Monny Andreany, 'Aspek Perlindungan Konsumen Atas Sistem Penagihan Dalam Financial Technology (Fintech)', 21.1 (2020), pp. 1–9
<<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>>
- Akmaie Ajam, 'Chat GPT', *Wikipedia*, 2023
<<https://id.m.wikipedia.org/wiki/ChatGPT>>
- Alfianti, A, *Implementasi Financial Technology Dalam Sistem Pembayaran Berbasis Qr Code Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya*, 2020
<<http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/id/eprint/3071>>
- Bakri, Adzan Noor, and Umi Masruroh, 'Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah', *Dinamis - Journal of Islamic Management And Bussines*, 1.1 (2018), p. 35
<<http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/413>>
- Bank Muamalat, 'Perbedaan Bunga Dan Bagi Hasil', *Bank Muamalat*, 2017
- Base, International Data, 'Segmentasi Dan Band Positioning Pada Industri Industri Keuangan Syariah Di Indonesia', 05.02 (2015), pp. 1062–83
- Budi Santosa, 'Ryan Randy Suryono Jadi Pakar Fintech Indonesia Di Publikasi Internasional', *Kompasiana*, 2023
<<https://www.kompasiana.com/budibbk/63dde35c08a8b549e732ab03/ryan-randy-suryono-jadi-pakar-fintech-indonesia-di-publikasi-internasional>>
- Danty, Dea Nabila, 'Analisis Kedudukan Hukum Robo Advisors Dalam Transaksi Pasar Modal Di Indonesia (Studi Perbandingan Peraturan Kedudukan Hukum Robo Advisors Di Indonesia Dengan Di Amerika Serikat)', 2017
- Digital, tim sasana, 'Fintech, Transformasi Digital Di Industri Perbankan', *Sasana Digital*, 2020 <<https://sasanadigital.com/wujud-transformasi-digital-industri-perbankan-fintech-ancaman-atau-peluang/>>

- Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Bahasa* (Surakarta, 2014)
- Hiyanti, Hida, and others, 'Sharia Fintech (Financial Technology) Opportunities and Challenges in Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5.3 (2020), pp. 326–33
- Imelda, T R I, 'Skripsi Strategi Pemasaran Bank Syari`ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus: Bank Muamalat KCP Metro)', 2021
- Imelda, Tri, and Nurul Mahmudah, 'Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari`Ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah', *Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 4.2 (2021), pp. 133–54 <<http://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/FINANSIADDOI:https://doi.org/10.32332/finsia.v4.i2.3061>>
- Ishak, Ilham, and Akbar Sabani, 'Shari`a Compliance Principles In Financial Technology', *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 8.September (2022), pp. 47–59, doi:10.3376/jch.v8i1.542
- Jayanti, Nur Dwo, 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016, pp. 1–97
- Lifepal/Layanan Bank, 'Nasabah-Pengertian, Jenis, Dan Keuntungannya', *Lifepal*, 2022 <<https://lifepal.co.id/media/nasabah/>>
- Neni Anggraini, *Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*, 2019, VIII
- Novaly, Rushans, 'Menakar Daya Saing Bank Syariah Di Era Kekinian', *Kompasiana*, 2016
- Pilo, Rani, 'Customer Service : Pengertian, Tugas, Dan Strategi', *MitraComm Ekasarana*, 2023

- Ramadhan, Hakim Agung, and Dinita Andriani Putri, 'Big Data, Kecerdasan Buatan, Blockchain, Dan Teknologi Finansial Di Indonesia', *Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi Dan Informatika*, 2018, pp. 1–66 <<https://aptika.kominfo.go.id/wp-content/uploads/2018/12/Kajian-Kominfo-CIPG-compressed.pdf>>
- Ramlah, Ramlah, Adzan Noor Bakri, and Nurmaya Fitriani Munir, 'Perception of Sharia Banks Comparison Between Baby Boomers Generations and Millennial Generations', *Jurnal Iqtisaduna*, 1.1 (2020), p. 43, doi:10.24252/iqtisaduna.v1i1.15849
- Restriana Hadi Oktalasa, *Kesiapan Penggunaan Mobile Payment Gopay Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Menggunakan Technology-Organization-Environment (TOE) Framework*, 2019, VIII
- Romdhon, M R, 'Layanan Perbankan BSI Mobile Dan Perbandingannya Dengan BRImo', *Al Ashriyyah*, 9.02 (2023), pp. 129–38
<<http://jurnal.nuruliman.or.id/index.php/alashriyyah/article/view/164%0Ahttp://jurnal.nuruliman.or.id/index.php/alashriyyah/article/download/164/128>>
- Saleh, Muhammad, Andiny Utari, and Abdul Wahab, 'Analisis Penggunaan Fintech Syariah Perspektif Mashlahah Mursalah', *Al-Buhuts*, 16.<https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124https://www.journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/issue/view/124ex.php/ab/i> (2020), pp. 51–66, doi:<https://doi.org/10.30603/ab.v16i1.1766>
- Sari Ramadanti, *Analisis Pinjaman Uang Online Pada Aplikasi Kredit Pintar Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*, 2022, v
- Syarifuddin, M I, 'Implementasi Financial Technology Di BRI Syariah KCP Lawang', 2019 <<http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/15154>>
- Utomo, Teguh Prasetyo, 'Implementasi Teknologi Blockchain Di Perpustakaan:

Peluang, Tantangan Dan Hambatan', *Buletin Perpustakaan*, 4.2 (2022), pp. 173–200

Virtusa, 'Digital Wealth Management', *Virtusa Corp*, 2023

<<https://www.virtusa.com/digital-themes/digital-wealth-management>>

Yumanita, Ascarya Diana, *Bank Syariah: Gambaran Umum, Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI*, 2005

**L
A
M
P
I
R
A
N**

PEDOMAN WAWANCARA
UNTUK PEGAWAI BSI KCP RATULANGI KOTA PALOPO
SELAKU INFORMAN

1. DATA INFORMAN

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Pendidikan :
- e. Jabatan :

2. DAFTAR PERTANYAAN

- a. Bapak/Ibu bekerja di bagian apa?
- b. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di bagian itu?
- c. Apakah Bapak/Ibu pernah mendengar mengenai *fintech*?
- d. Bagaimana pengaruh dari *fintech* terhadap pelayanan nasabah dari aspek *mobile payment*?
- e. Bagaimana perbedaan pelayanan nasabah sebelum dan setelah munculnya aplikasi BSI mobile?
- f. Bagaimana pengaruh dari *fintech* terhadap pelayanan nasabah terutama dalam hal pinjaman online?
- g. Bagaimana pengaruh dari *fintech* terhadap pelayanan nasabah mengenai manajemen kekayaan digital?
- h. Sejauh mana proses transaksi teknologi blockchain yang terlihat di bank ini?
- i. Seberapa besar persentase jumlah nasabah yang terlibat transaksi teknologi blockchain seperti bitcoin dan sebagainya?
- j. Bagaimana penerapan robo-advisor terhadap pelayanan nasabah?
- k. Bagaimana penerapan kecerdasan buatan terhadap pelayanan nasabah?
- l. Bagaimana harapan Bapak/Ibu mengenai implementasi *fintech* terhadap pelayanan nasabah?

DOKUMENTASI PENELITIAN









PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpom : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 1302/IP/DPMP/TSP/X/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : MAHARUNI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Bua Kab. Luwu
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 19 0402 0090

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**IMPLEMENTASI FINTECH PADA PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP RATULANGI
KOTA PALOPO**

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PALOPO RATULANGI
Lamanya Penelitian : 03 Oktober 2023 s.d. 03 Desember 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 03 Oktober 2023
Kepala Dinas



SAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat Pembina
NIP. 19850211 200312 1 002

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo;
3. Danrem 1403 S/W;
4. Kapolres Palopo;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

IMPLEMENTASI FINTECH PADA PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP RATULANGI KOTA PALOPO

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.iainpalopo.ac.id

Internet Source

9%

2

archive.org

Internet Source

1%

3

etheses.iainponorogo.ac.id

Internet Source

1%

4

jurnal.nuruliman.or.id

Internet Source

1%

5

repository.unismabekasi.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

df

RIWAYAT HIDUP



Maharuni, lahir di Dangkang pada tanggal 16 Februari 2000. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah yang bernama Mahading dan ibu bernama Fatmawati. Saat ini penulis tinggal di Dusun Muntalaka, Desa Barowa, Kecamatan Bua, Kabupaten Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 478 Barowa. Kemudian pada tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 1 Bua hingga tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 4 Palopo dan lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun berikutnya tepatnya 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, melalui jalur UM-PTKIN.