

***FINANCIAL TECHNOLOGY: TEROBOSAN BARU BANK  
MUAMALAT KCP PALOPO DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN***

***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*



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**Muhammad Idil Yasin**

**17 0402 0187**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

**FINANCIAL TECHNOLOGY: TEROBOSAN BARU BANK  
MUAMALAT KCP PALOPO DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN**

*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*



**IAIN PALOPO**

Oleh

**Muhammad Idil Yasin**

17 0402 0187

**Pembimbing:**

**Hendra Safri, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Idil Yasin  
NIM : 17 0402 0187  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari 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 yang di tunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Yang membuat pernyataan



Muhammad Idil Yasin





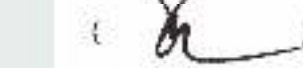
NIM 17 0402 0187

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Financial Technology: Terobosan Baru Bank Muamalat KCP Palopo Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan* yang ditulis oleh Muhammad Idil Yasin Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0187 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 11 Oktober 2022 Miladiyah bertepatan dengan 15 Rabiul Awwal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 08 November 2022

### TIM PENGUJI


- |   |                   |  |
|---|-------------------|--|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.               | Ketua Sidang      | (  ) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E., M.A. | Sekretaris Sidang | (   |
| 3. Dr. Fasiba, M.F.I                    | Penguji I         | (   |
| 4. Megasari, S.Pd., M.Sc                | Penguji II        | (   |
| 5. Hendra Safri, S.E., M.M              | Pembimbing        | (   |

### Mengetahui:

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

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

  
Dr. Takdir, S.H., M.H.  
NIP 19790724 200312 1 002

  
Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP 19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَا إِلَهَ إِلَّا رَبُّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَأَكْرَمِ سَائِرِنَا  
مُعْتَدِينَ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

(الحمد لله)

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun masih belum sempurna, guna memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang semuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Bapak Agurdi dan Ibu Musfirah yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik penulis dengan penuh kasih sayang yang tak kenal lelah dan putus asa sehingga penulis dapat menuntut ilmu sampai saat ini, serta dukungan baik moral maupun materi hingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui

kesempatan ini penulis tak lupa pula mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, SH., M. H., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A., Selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama. yang telah memberikan pelajaran pembinaan, kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. Takdir, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama Ilham, S.Ag., M.A
3. Hendra Safri, SE., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah dan para dosen, asisten dosen prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.. Selaku Dosen Penasehat Akademik.

6. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada pimpinan Bank Muamalat Kota Palopo yang telah memberikan izin penulis untuk meneliti.
8. Kepada para staf Bank Muamalat Kota Palopo yang telah membantu dan meluangkan waktunya.
9. Kepada semua teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah F angkatan 2017, yang telah membantu dan kebersamai selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2017 sampai sekarang.

Akhir kata, kepada Allah Swt., penulis menyalurkan doa semoga bantuan semua pihak mendapat Ridho dan bernilai Ibadah disisi Allah Swt., serta mendapat limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya. Amin. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi Agama, Nusa, dan bangsa. Aamiin ya Rabbal alamiin. Wassalam Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palopo, 2022

Penulis

# PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

## A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada table berikut:

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	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	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah



ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	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
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauḷa*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ...   اُ...	<i>fathah dan alif' atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ...	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وِ...	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. *Tā marbūtah*


Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْحَةُ الْإِطْفَالِ	: <i>Raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan se buah tanda *tasydīd* (  ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّانَا	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haq</i>
نُعِيْمٌ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ع ber *-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ), ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

علي : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)  
عربي : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 6. Kata Sandang

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

Contoh:

السَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)  
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)  
الفَلْسَافَةُ : *al-falsafah*  
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

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

Contoh:

تَامُرُونَا : *ta'murūna*  
 النَّوْءُ : *al-nau'*  
 سَيَا'ون : *syai'un*  
 اُومِرْتُو : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata 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 sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

*Lafz al-Jalālah*

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ      بِرَأْسِ اللَّهِ  
*dīnullāh*      *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

حَمْدٌ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ  
*hum fī rahmatillāh*

## 9. 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 yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada 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 sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama 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 Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

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

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,  
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang digunakan adalah:

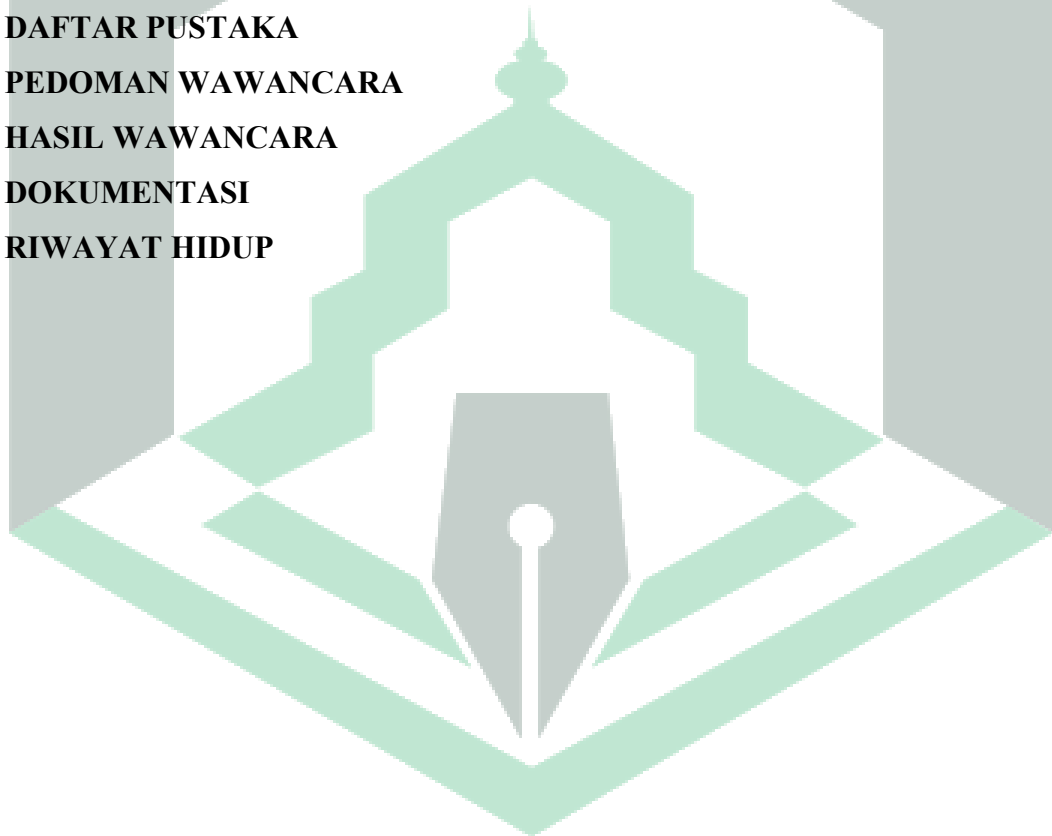
SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...'	= QS al-'asr/103:3 atau QS Ali-Imran/3:1

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR KUTIPAN HADIS .....	xviii
DAFTAR KUTIPAN AYAT .....	xix
DAFTAR TABEL .....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
ABSTRAK .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Deskripsi Teori .....	12
1. <i>Financial Technology</i> .....	12
2. Kualitas pelayanan .....	18
3. Bank Syariah .....	21
C. Kerangka Pikir.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Fokus Penelitian .....	34
C. Defenisi Istilah.....	34
D. Desain Penelitian.....	35



E. Data dan Sumber Data .....	35
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Teknik Pengumpulan Data .....	37
H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	38
I. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Deskripsi data .....	41
B. Pembahasan .....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Simpulan .....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>PEDOMAN WAWANCARA</b>	
<b>HASIL WAWANCARA</b>	
<b>DOKUMENTASI</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR KUTIPAN HADIS

Hadist Tentang Kualitas Pelayanan H.R At-Tirmidzi.....19



## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat Q.S. Al-A'laq 96/1-5.....	13
Kutipan Ayat Q.S. Al-Baqarah 1/185.....	54



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informan Penelitian.....	32
---	----



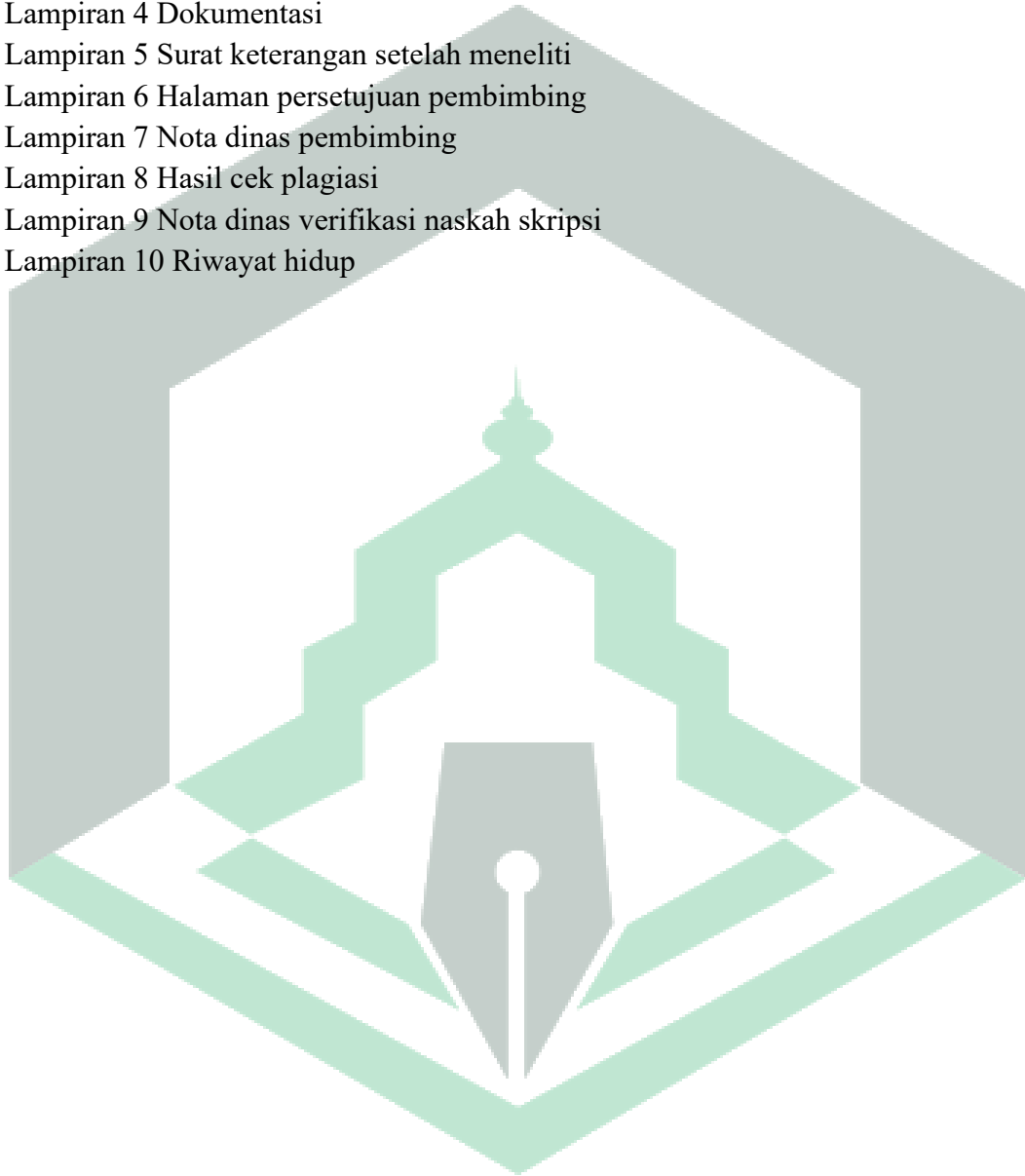
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bisnis <i>Financial Technology</i> Indonesia .....	3
Gambar 2.1 Skema Kerangka Fikir .....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman wawancara
- Lampiran 2 Hasil wawancara
- Lampiran 3 Surat izin penelitian
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Surat keterangan setelah meneliti
- Lampiran 6 Halaman persetujuan pembimbing
- Lampiran 7 Nota dinas pembimbing
- Lampiran 8 Hasil cek plagiasi
- Lampiran 9 Nota dinas verifikasi naskah skripsi
- Lampiran 10 Riwayat hidup



## ABSTRAK

**Muhammad Idil Yasin, 2022.** “*Financial Technology: Terobosan Baru Bank Muamalat KCP. Palopo Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri.

Skripsi ini membahas tentang *Financial Technology: Terobosan Baru Bank Muamalat KCP Palopo Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui bagaimana peran *Financial Technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo; Untuk mengetahui apa saja kendala yang di hadapi Bank Muamalat Kota Palopo dalam menerapkan *Financial Technology*.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian yaitu pimpinan cabang dan staff atau karyawan Bank Muamalat KCP. Palopo. Selanjutnya, data penelitian ini dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Peran *Financial Technology* yang menjadi terobosan baru Bank Muamalat dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sangat penting karena *Financial Technology* sangat membantu pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis adapun kendala yang dihadapi dalam implementasi *Financial Technology* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kendala pada infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM).

**Kata Kunci:** Bank Syariah, Financial Teknologi, Kualitas Pelayanan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dewasa ini penggunaan teknologi di kehidupan sehari-hari sudah tidak dapat dipungkiri perkembangannya, mulai dari bangun hingga tidur kembali kita selalu dihadapkan dengan teknologi, terlebih jika harus berhubungan dengan pekerjaan. Bahkan perusahaan-perusahaan teknologi berlomba-lomba untuk menciptakan terobosan baru agar dapat bersaing di pasar teknologi, dengan berbagai jenis, kegunaan dan merek. Salah satu jenis teknologi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah teknologi yang berbasis keuangan, yaitu *Financial Technology* atau yang lebih sering dikenal dengan istilah *Financial Technology*.

*Financial Technology* atau teknologi keuangan adalah istilah yang menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi di sektor keuangan. Perusahaan-perusahaan tersebut sudah menjadi tren yang nyata sejak tahun 2010. Perusahaan-perusahaan *Financial Technology* adalah perusahaan mikro, kecil atau menengah yang tidak memiliki banyak ekuitas, tetapi memiliki gagasan yang jelas tentang bagaimana memperkenalkan layanan baru atau bagaimana meningkatkan layanan yang ada dalam keuangan pasar.

*Financial Technology* sendiri merupakan sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. Produk *Financial Technology* biasanya berupa suatu sistem yang dibangun guna menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang spesifik. *Financial Technology* adalah terobosan baru dalam dunia sektor keuangan yang saat ini sangat marak digunakan



dalam dunia perdagangan, bisnis serta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Saat ini *Financial Technology* telah memiliki payung hukumnya sendiri yaitu telah diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini dikeluarkan mengingat kemajuan *Financial Technology* yang sangat cepat dalam menghasilkan inovasi keuangan digital yang aman bertanggungjawab, serta mengutamakan perlindungan konsumen dan memiliki resiko terkelola dengan baik.<sup>1</sup>

*Financial Technology* bukanlah suatu fenomena yang baru melainkan pada tahun 1900an Perbankan telah mengeluarkan mesin Anjungan Tunai Mandiri serta Kartu Kredit. Beberapa layanan *Financial Technology* Perbankan yang umum digunakan seperti ATM, *mobile payment*, *uang elektronik*, *phone banking* serta *electronic Banking* atau *e-Banking*. Namun layanan Perbankan digital ini masih dinikmati oleh sebagian masyarakat. Penetrasi Perbankan di Indonesia dinilai masih rendah dalam laporan *Global Findex*, yang menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia dewasa yang memiliki rekening Perbankan konvensional hanya 36 persen pada tahun 2014. Pada tahun 2017 badan riset Euromonitor (2018) menemukan bahwa sebanyak 170 juta penduduk Indonesia yang telah menggunakan telepon pintar, 130 juta diantaranya menggunakan ponsel untuk

---

<sup>1</sup> Ita Udi Wijaya, "Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah" (jurnal SELL Journal), 2020. 01

mengakses internet sedangkan 80 juta diantaranya ternyata belum memiliki akses keuangan.<sup>2</sup>

Konsep *Financial Technology* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga Perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih moderen, praktis, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital Banking*, *peer to peer (p2p) lending*, *crowd funding*, serta *online digital insurance*. Pemanfaatan teknologi keuangan tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital.

Berikut merupakan diagram lingkaran yang memberikan sedikit gambaran mengenai perkembangan *Financial Technology* yang terjadi di Indonesia berdasarkan sektor *Financial Technology* itu sendiri yaitu penyaluran dana, pembiayaan, agregator, perencanaan pribadi atau keuangan, *crowdfunding*, dan lain-lain.



Gambar 1.1 Bisnis Financial Technology Indonesia

Sumber: CNBC Indonesia (2018)

<sup>2</sup> Ika Kristianti, "Dampak *Financial Technology* Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan" (Jurnal Kinerja), 2021. 58

Dari data diatas dapat dilihat bahwa presentase *payment* sebesar 39%, lalu *lending* sebesar 24%, selanjutnya agregator sebesar 11%, *crowd funding* sebesar 8% dan *personal/financial planning* sebesar 7%, yang terakhir lain-lain sebesar 11%. Berdasarkan data tersebut, presentase tertinggi merupakan *Financial Technology* pada kategori *payment*.<sup>3</sup>

Sudah 2 tahun terakhir ini Indonesia dilanda covid 19, hal ini mengakibatkan pekerjaan di luar rumah terganggu dan harus melakukan pekerjaan daring atau dari rumah, termasuk dalam melakukan kegiatan keuangan. Dengan kemunculan *Financial Technology* ini maka pekerjaan seseorang dapat di minimalisir. *Financial Technology (Financial Technology)* memiliki potensi mengambil peran dalam upaya pemulihan ekonomi. Dampak pandemi covid-19 yang semakin meluas, sektor *Financial Technology* memiliki peran penting untuk meningkatkan inklusi finansial dan kesejahteraan masyarakat. Namun *Financial Technology* sendiri menjadi tantangan dan peluang bagi dunia Perbankan, dan hal itu sangat berpengaruh pada kinerja keuangan sebuah bank.

Penilaian terhadap kinerja bank sangat penting dilakukan karena menyangkut kepentingan banyak aspek. Hal tersebut dikarenakan bank mempunyai peran penting sebagai lembaga keuangan yang mengelola dana nasabah yang berhubungan langsung dengan masyarakat umum dalam proses operasionalnya, sehingga diperlukan menjaga kesehatan bank untuk menjaga kepercayaan

---

<sup>3</sup> Kevin Neval Takarino. "Penerapan Mobile Banking Muamalat Din (Digital Islamic Network) Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk" (Skripsi). 2020. 4

masyarakat kepada Perbankan. Dalam *balanced scorecard* terhadap empat perspektif yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan. Empat perspektif tersebut adalah keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta inovasi dan pembelajaran.<sup>4</sup>

Mengutip laman Otoritas Jasa Keuangan (OJK), inisiatif pendirian Bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi bertepatan Bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI tersebut adalah berdirilah bank syariah pertama di Indonesia, yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 November 1991. Sejak tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000.<sup>5</sup>

Bank Muamalat Merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah islam dalam menjalankan operasionalnya. Di dirikan pada tahun 1991 yang di dukung oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendikiawan Muslim dan Pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994 telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan *mudharabah* (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Tri Damayanti, "*Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia*" (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 2022. 438

<sup>5</sup> Cermati, "*Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*", diakses dari <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-Bank-syariah-di-Indonesia>, pada 24 february 2022. Pukul 21:33

<sup>6</sup> Website resmi Bank Muamalat, Profil Bank Muamalat, diakses dari <http://www.Bankmuamalat.co.id/profil-Bank-muamalat> pada hari Kamis, Tanggal 12 Februari 2022, Pukul 03.45 WITA

Bank Muamalat Indonesia atau yang disingkat dengan sebutan BMI adalah bank syariah pertama kali yang patuh terhadap peraturan Bank Indonesia (BI), meskipun begitu Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank swasta. Sebagaimana diketahui pada awal tahun 2020, Ilham Habibie sebagai investor baru dikarenakan Bank Muamalat membutuhkan suntikan modal baru, akibat kinerjanya terus menurun dalam beberapa waktu terakhir. Tercatat laporan keuangan triwulan bank muamalat pada bulan maret 2020 NPF gross 5.62%, sedangkan NPF gross pada tahun sebelumnya yaitu 4,43%. Demikian juga dengan NPF net masih relatif tinggi di level 4,98% dari tahun sebelumnya 3,35%.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri Perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, *Mobile Banking*, *internet Banking* serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas.

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas layanan yang dirasakan nasabah serta kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan *profitabilitas*, meskipun

---

<sup>7</sup> Nadhil Novarel Mathari, "Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Return On Asset (Roa) Dan Return On Equity (Roe) Bank Syariah Indonesia Dan Bank Muamalat Indonesia". 2021. 05

hubungan diantara konstruk-konstruk ini belum ditetapkan sepenuhnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>8</sup>

Memasuki era industri 4.0 Bank Muamalat bagaimanapun juga harus menggunakan teknologi digital untuk melakukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, salah satunya adalah dengan menggandeng *Financial Technology* yang saat ini cukup efektif untuk memberikan kenyamanan pada nasabah, seperti yang telah dijelaskan di atas bahwasanya *financial teknologi* sangat berpengaruh pada kehidupan masyarakat saat ini, apalagi di masa pandemi ini kita di batasi untuk keluar rumah, dengan adanya *financial technology* kita dapat melakukan transaksi, terlebih lagi jika berkaitan dengan kebutuhan pokok maka kita dapat melakukannya dimanapun dan kapanpun. Lantas apa hubungan antara *Financial Technology* dengan peningkatan kualitas pelayanan bank khususnya Bank Muamalat. Apakah itu sebuah peluang atau bahkan menjadi tantangan bagi Bank Muamalat, untuk itulah peneliti akan mencoba mengkaji masalah tersebut.

## **B. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah tentang *Financial Technology* yang diterapkan oleh Bank Muamalat Kota Palopo guna menunjang peningkatan kualitas pelayanannya.

---

<sup>8</sup> Yulia Prastika, “Pengaruh *Financial Technology* (*Financial Technology*) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018)”, (Skripsi), 2019. 5

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang di atas, yang menjadi fokus penelitian adalah kemampuan Perbankan Syariah khususnya Bank Muamalat dalam memanfaatkan *Financial Technology* agar mampu memberikan peningkatan pada kualitas pelayanannya. Maka penulis dapat merumuskan suatu permasalahan sebagai rumusan masalah dengan harapan pembahasan penelitian ini dapat terusun sistematis, terarah, dan mudah dipahami terutama terkait dengan *Financial Technology*: Terobosan Baru Bank Muamalat KCP Palopo Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Financial Technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo?
2. Apa kendala yang di hadapi Bank Muamalat Kota Palopo dalam menerapkan *Financial Technology*?

### D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran *Financial Technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi Bank Muamalat Kota Palopo dalam menerapkan *Financial Technology*.

### E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan sesuai sifat penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai apa yang sekarang saat ini berkembang di sektor keuangan dan mengenai *Financial Technology* yang menjadi terobosan baru dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo

### 2. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pertimbangan bagi Perbankan Syariah dalam melihat manfaat dari penggunaan *Financial Technology* yang dapat memberi pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan teknologi keuangan.

### 3. Bagi masyarakat luas

Menambah wawasan masyarakat bahwasanya mempelajari teknologi yang baru itu perlu apalagi jika berkaitan dengan keuangan.

### 4. Bagi Pembaca

Menambah informasi tentang peran teknologi keuangan terhadap peningkatan kualitas pelayanan bank.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Riset penelitian terdahulu yang relevan bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini, maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu.

- 1) Ita Udui Wijaya dalam penelitian yang berjudul “*pengaruh Financial Technology terhadap kinerja keuangan Perbankan Syariah*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Financial Technology* dengan indikator *phone banking, sms banking, mobile banking, internet banking* berpengaruh terhadap kinerja keuangan (ROA, ROE, BOPO, CAR, FDR), hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,012 < 0,05$ , dan koefisien determinasi 0,264 atau R<sup>2</sup> sebesar 7 %, yang artinya memiliki pengaruh signifikan walaupun persentasinya tidak terlalu besar.<sup>9</sup>

Persamaan dalam penelitian ini adalah keduanya membahas mengenai *Financial Technology*. Perbedaan dengan penelitian saya yaitu peneliti memfokuskan mengenai pengaruh *Financial Technology* terhadap kinerja keuangan Perbankan sedangkan penelitian saya berfokus pada peran *Financial Technology* terhadap kualitas pelayanan.

- 2) Yulia Prastika, dengan judul “*Pengaruh Financial Technology (Financial*

---

<sup>9</sup> Ita Udi Wijaya, “*Pengaruh Financial Technology Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah*” (jurnal SELL Journal, Volume: 5 nomor 1 tahun 2020). 46

*Technology) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018)*. Hasil dari penelitian ini adalah Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasioal pada Bank Mega Syariah menunjukkan bahwa variabel BOPO sebelum bekerjasama dengan *Start-Up Financial Technology* dan sesudahnya menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan dimana nilai sig. pada uji beda penelitian ini adalah 0,947 lebih besar dari 0,05.<sup>10</sup>

Kesamaan dalam penelitian ini adalah keduanya membahas tentang *finacial technology* terhadap Perbankan. Perbedaannya, peneliti mengkaji tentang pengaruh *Financial Technology* terhadap *profitabilitas* dari Perbankan Syariah yang di telitinya sedangkan peneliti sekarang membahas terobosan yang di lakukan oleh Bank Muamalat dalam penggunaan *Financial Technology* yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

- 3) Neni Anggraeni, dalam penelitian yang berjudul “*Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*”. Hasil dari penelitian ini adalah Peran *financial teknology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sangat penting karena *Financial Technology* sangat membantu pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi keuangan Perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis. Kendala yang dihadapi dalam implementasi *financial teknology* untuk meningkatkan kualitas

---

<sup>10</sup> Yulia Prastika, “*Pengaruh Financial Technology (Financial Technology) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018)*”, (Skripsi), 2019.107

pelayanan yaitu kendala pada infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM). Kendala pada infrastruktur jaringan, jaringan yang baik hanya dapat dirasakan di perkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan *Financial Technology*.<sup>11</sup>

Persamaan dalam penelitian ini adalah keduanya membahas tentang *Financial Technology* di Perbankan. Perbedaan dari penelitian ini ialah peneliti terdahulu mengkaji tentang peran *Financial Technology* terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat cabang Bengkulu sedangkan peneliti membahas tentang peran *Financial Technology* terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat cabang Palopo.

## **B. Deskripsi Teori**

### *1. Financial Technology*

#### a. Defenisi *Financial Technology* menurut para ahli

Menurut NDRC (*National Digital Research Centre*) *Financial Technology* adalah istilah untuk menjelaskan terobosan baru pada bidang jasa finansial. Secara sederhana dapat diartikan sebagai terobosan dalam keuangan yang melibatkan teknologi canggih.<sup>12</sup>

Dalam Al-Quran-Surat Al-*Alaq*, ayat 1-5, Allah menunjukkan bahwa Allah menghendaki manusia belajar untuk memperoleh ilmu pengetahuan termasuk

---

<sup>11</sup> Neni Anggraini, "*Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*", (Skripsi), 2019.65

<sup>12</sup> Pintek, "*Financial Techonlogy: Defenisi dan Manfaatnya Bagi Masyarakat*" Di akses dari <https://pintek.id/blog/financial-technology>. Pada Tanggal 30 Maret 2022 Pukul 16:43.

didalamnya teknologi. Perintah Tuhan dimaksudkan dalam firman-Nya yang berbunyi:

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Terjemahannya:

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia menciptakan manusia dari segumpal darah, Bacalah! Tuhanmulah Yang Mahamulia, yang mengajar (manusia) dengan pena, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”<sup>13</sup>

Ayat tersebut memerintahkan kita untuk membaca. Lantas apa yang harus di baca? yang harus dibaca adalah alam semesta ciptaan Tuhan yang mengandung banyak ilmu. Tuhan sengaja menciptakan alam semesta ini untuk mempelajari ilmu untuk menciptakan teknologi. Sejak awal penciptaan manusia, Tuhan juga telah memberinya akal sebagai tanda yang membedakannya dengan makhluk lain.

b. Defenisi *Financial Technology* secara umum

*Financial Technology* adalah istilah yang sangat populer dengan berbagai defenisi yang saat ini tidak ada kesepakatan. *Financial Technology* didefinisikan dalam arti sempit sebagai penggunaan teknologi untuk memecahkan masalah keuangan. Juga didefinisikan sebagai penggunaan penerapan teknologi digital untuk memecahkan masalah intermediasi keuangan. *Financial Technology* secara luas didefinisikan sebagai inovasi teknologi keuangan yang menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, atau produk baru dengan efek material yang terkait dengan lembaga keuangan dan penyediaan jasa keuangan.

---

<sup>13</sup> Kementrian Agama RI, Al-Quran Q.S. Al-A’laq/96:1-5.

Istilah *Financial Technology* merupakan singkatan dari *FinTech*, jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia berarti teknologi keuangan. Pasal 1 angka 1 Peraturan bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan Teknologi Keuangan, Teknologi keuangan diartikan sebagai penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.<sup>14</sup>

c. Jenis-Jenis *Financial Technology*

Adapun jenis-jenis *Financial Technology* yang secara umum berkembang di Indonesia yaitu:

1. *Crowd funding*

*Crowd funding* atau penggalangan dana merupakan salah satu jenis *Financial Technology* yang sedang populer di berbagai negara, termasuk Indonesia. Melalui jenis *Financial Technology* ini, masyarakat dapat menggalang dana atau berdonasi untuk suatu inisiatif atau program sosial yang mereka pedulikan.

2. *Microfinancing*

*Microfinancing* adalah salah satu layanan *Financial Technology* yang menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah

---

<sup>14</sup> Yolanda, M. *Tinjauan Umum Tentang Financial Technology, Perlindungan Konsumen Dan Otoritas Jasa Keuangan*. (Journal of Chemical Information and Modeling, Vol. 53 No.9 Tahun 2019). 22

untuk membantu kehidupan dan keuangan mereka sehari-hari. Masyarakat kelas menengah ke bawah kebanyakan masih kesulitan untuk mengakses ke bank, sehingga *Financial Technology* jenis ini hadir untuk mempermudah masyarakat mengakses institusi keuangan.

### 3. *Digital Payment System*

Jenis *Financial Technology* ini bergerak di bidang penyediaan layanan berupa pembayaran semua tagihan seperti pulsa & pascabayar, kartu kredit, atau token listrik PLN. Dengan jenis *Financial Technology* ini, kita tidak perlu lagi ke konter *handphone* lagi untuk membeli pulsa, atau ke kantor PLN untuk beli atau bayar token listrik.

### 4. *E-aggregator*

Berbeda dengan jenis *Financial Technology* lainnya di Indonesia yang sebelumnya, e-aggregator justru lebih kepada sebuah *platform* yang bisa digunakan masyarakat untuk mencari informasi, maupun mengambil keputusan mengenai produk finansial yang akan dipilih. *Financial Technology* ini biasanya memiliki portal resmi, di mana terdapat sederet informasi yang berhubungan dengan produk keuangan.

### 5. *P2P Lending*

Jenis *Financial Technology* yang satu ini pastinya sudah tak asing. Jenis *Financial Technology* ini menyediakan layanan pendanaan dan penerimaan pendanaan di satu *platform* yang sama. Sederhananya, P2P adalah sebuah layanan pendanaan yang mempertemukan antara investor dan yang

membutuhkan dana. Layanan berbasis P2P lending ini bisa dibilang cukup banyak diminati.<sup>15</sup>

d. Peran *Financial Technology*

*Financial Technology* memiliki peran penting dalam mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen diantaranya:

1. Dapat mengakses data dan informasi kapan saja dan dimana saja.
2. Menyamaratakan bisnis besar dan kecil sehingga cenderung untuk memiliki ekspektasi tinggi meski terhadap bisnis kecil yang baru dibangun.

Secara global, industri *Financial Technology* terus berkembang dengan pesat. Terbukti dari bermunculannya perusahaan startup di bidang ini serta besarnya investasi global di dalamnya. Khususnya di Indonesia, bisnis ini berkembang sangat pesat hingga menarik perhatian seluruh pebisnis di Indonesia.<sup>16</sup>

e. Indikator *Financial Technology*

Indikator *Financial Technology* menurut bank indonesia dikategorikan ke dalam lima ketegori, yang diatur dalam Pasal 3 ayat 1 yaitu:

1. Sistem Pembayaran (Digital Payment), Sistem pembayaran mencakup otorisasi, kliring, penyelesaian akhir, dan pelaksanaan pembayaran. Contoh penyelenggaraan Teknologi keuangan pada kategori sistem pembayaran antara lain penggunaan teknologi blockchain atau distributed ledger untuk

---

<sup>15</sup> Yolanda, M. "Tinjauan Umum Tentang *Financial Technology*, Perlindungan Konsumen Dan Otoritas Jasa Keuangan" (Journal of Chemical Information and Modeling, Vol. 53 No.9, Tahun 2019). 27

<sup>16</sup> Muzdalifa, et. al., "*Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)*", (Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, No. 1 Vol. 3, Surabaya, 2018).14

penyelenggaraan transfer dana, uang elektronik, dompet elektronik, dan mobile payments. Perusahaan Fintech digital payment, dijelaskan lebih lanjut dalam Kajian Perlindungan Konsumen oleh OJK, tahun 2017. Perusahaan Fintech Sistem pembayaran adalah perusahaan yang memberikan layanan berupa pembayaran transaksi secara online sehingga proses tersebut menjadi lebih praktis, cepat, dan murah. Perusahaan penyedia layanan ini pada umumnya berbentuk dompet virtual yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk mempermudah transaksi secara online antara konsumen dan pemilik usaha atau antar pelaku usaha (B2B). Mekanismenya, dompet virtual atau biasa disebut *E-Wallet* ini akan diisi oleh konsumen (deposit) melalui akun perbankan nya dengan nilai nominal yang dikehendaki.

2. Pendukung pasar, Pendukung pasar adalah Teknologi keuangan yang menggunakan teknologi informasi dan/atau teknologi elektronik untuk memfasilitasi pemberian informasi yang lebih cepat dan lebih murah terkait dengan produk dan/atau layanan jasa keuangan kepada masyarakat. Contoh penyelenggaraan Teknologi keuangan pada kategori pendukung pasar (market support) antara lain penyediaan data perbandingan informasi produk atau layanan jasa keuangan. Perusahaan Fintech jenis ini dalam kajian perlindungan 6 konsumen oleh OJK tahun 2017 disebut perusahaan Fintech Information and Feeder Site, Perusahaan Fintech jenis ini memberikan layanan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh para calon konsumen yang ingin menggunakan suatu produk dan layanan sektor jasa



keuangan. Informasi yang diberikan dapat berupa informasi seperti kartu kredit, tingkat suku bunga, reksa dana, premi asuransi, dan sebagainya. Informasi mengenai hal-hal tersebut didapatkan dari informasi yang disediakan oleh PUJK di bidang perbankan, pasar modal, asuransi, lembaga pembiayaan, dan sebagainya.

3. Manajemen investasi dan manajemen risiko, Contoh penyelenggaraan Teknologi keuangan pada kategori manajemen investasi dan manajemen risiko antara lain penyediaan produk investasi online dan asuransi online.
4. Pinjaman, Pembiayaan, dan Penyediaan Modal, Contoh penyelenggaraan Teknologi keuangan pada kategori pinjaman (*lending*), pembiayaan (*financing atau funding*), dan penyediaan modal (*capital raising*) antara lain layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*peer-to-peer lending*) serta pembiayaan atau penggalangan dana berbasis teknologi informasi (*crowdfunding*).
5. Jasa Finansial lainnya, yang dimaksud dengan “jasa finansial lainnya” adalah Teknologi keuangan selain kategori sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen risiko, serta pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal<sup>17</sup>.

## 2. Kualitas pelayanan

### a) Definisi Kualitas Pelayanan

---

<sup>17</sup> Wisnu Panggah Setiyono dkk, “*Financial Technology*”, ISBN (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2021) 5

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Zeithaml, kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.<sup>18</sup> Dalam beberapa defenisi lain pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Adapun Hadis Rasulullah tentang pelayanan yaitu:

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi:

وقد قال أبو هريرة لرسول الله صلى الله عليه وسلم: من خلع مسلما من مشقة يختبرها في العالم، فإن الله سينتقم منه بلا شك من مشقة بين المصاعب التي مر بها في يوم القيامة. ومن يبسر على من يعاني من الصعوبات، فإن الله سيرد بلا شك بإعطاء السهولة في شؤونه، سواء في العالم أو في الآخرة. ومن غطي ضعف مسلم فإن الله سيعوض بلا شك ضعفه في الدنيا والآخرة على حد سواء، والله دائم ما كان يعين عبده ما دام يعين أخاه

Terjemahannya:

*“Dari Abu Hurairah telah menceritakan kepada Rasulullah SAW: Barang siapa yang membebaskan seorang muslim dari suatu kesusahan yang dialaminya di dunia, niscaya Allah balas membebaskannya dari suatu kesusahan diantara kesusahan yang dialaminya di hari kiamat nanti. Dan barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang tertimpa kesulitan, niscaya Allah akan balas dengan memberikan kemudahan dalam urusannya, baik di dunia maupun di akhirat. Dan barang siapa yang menutupi kelemahan seorang muslim, niscaya Allah akan balas menutupi kelemahannya, baik di dunia maupun di akhirat, dan Allah senantiasa akan menolong hambanya selama ia menolong saudaranya.”<sup>19</sup>*

Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli:

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof adalah sebagai berikut:

<sup>18</sup> Januar Ida Wibowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang” (Jurnal Adminika, Vol. 7 No.1 Tahun 2020). 99

<sup>19</sup> Tirmudzi, sharkh At Turmudzi (Riyadh: International Ideas Home, t.tt.), I.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman adalah sebagai berikut: Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.<sup>20</sup>

Berdasarkan dua definisi diatas kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.<sup>21</sup>

#### b) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dalam Kotler ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu.

1. *Reliability* (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa

---

<sup>20</sup> Boy Suzanto, "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar" (Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 5, No. 1, April 2011), 30

<sup>21</sup> Sulistyawati, N. M. "Kepuasan Pelanggan Restoran Industri" (E- Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4 No. 8 Tahun 2015), 10

terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.

3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

4. *Empathy* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

5. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.<sup>22</sup>

### 3. Bank Syariah

#### a) Definisi Bank Syariah Secara Umum

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang di maksud bank adalah suatu badan usaha yang

---

<sup>22</sup> Untung Sri Widodo “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah” (Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan, Vol. 10, No. 2 Tahun 2010). 167

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>23</sup> Perbankan Syariah pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan.<sup>24</sup>

Dalam pengertian lain Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah imbalan. Bank Syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di Perbankan Syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.<sup>25</sup>

#### b) Definisi Bank Syariah Menurut Para Ahli

Beberapa ahli mendeskripsikan Perbankan syariah sebagai berikut:

1. Menurut Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah atau Islam.

---

<sup>23</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang PerBankan. 1

<sup>24</sup> OJK, *Perbankan Syariah Dan Kelembagaannya*, Di akses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>, Pada Tanggal 20 Februari 2020 Pukul 10:44 WITA

<sup>25</sup> Andrianto, & Firmansyah, M. A. *Manajemen Bank Syariah, Implementasi Teori dan Praktek*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media. 2019). 26

2. Menurut Perwata atmadja, Bank Syariah ialah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah (Islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-quran dan Hadist.
3. Menurut Schaik, Bank Syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan menggunakan konsep bagi resiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>26</sup>
4. Menurut Undang-Undang:
  - a. UU RI No. 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan, pasal 1 a: bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalulintas pembayaran dan peredaran uang.
  - b. UU RI No, 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pasal 1 angka 1: bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat taraf hidup masyarakat banyak.
  - c. UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pasal 1 angka 2: bank adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2013), hal.7

<sup>27</sup> Dr.H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H., Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Kepraktik (yogyakarta: Deepublish, 2017), 15-16

c) Peran, Fungsi, Dan Tujuan Bank Syariah

Peran Bank Syariah adalah sebagai manajer investasi dan dapat mengelola investasi dana nasabah, Bank Syariah juga dapat menjadi investor yang menginvestasikan dana yang di miliknya maupun dana nasabah yang di pertanyakan kepadanya.

Dilansir dari bank dan Lembaga Keuangan Lainnya karya Irsyadi Zain dan Rahmat Akbar, Dijelaskan Beberapa fungsi Bank Syariah, yaitu:

1. Bank Syariah berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
2. Bank Syariah menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, *infak* sedekah, *hibah* atau dana sosial lainnya menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank Syariah bisa menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf, sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.<sup>28</sup>

d) Adapun tujuan Bank Syariah antara lain:

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk berMuamalah/beraktifitas secara Islami khususnya Muamalah yang berhubungan dengan Perbankan agar terhindar dari praktik riba atau jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur penipuan.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi sehingga tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.

---

<sup>28</sup> Kompas.com, "Bank: *Definis, Prinsip, dan Fungsinya*", diakses dari <https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/16/121350769/Bank-syariah-definisi-prinsip-dan-fungsinya>, pada tanggal 8 januari 2022

3. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar.
4. Untuk menjaga kestabilan ekonomi moneter, melalui aktifitas bank Islam yang diharapkan mampu menghindari inflasi dan negative-spread akibat penerapan sistem bunga.
5. Menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan khususnya bank, serta menanggulangi kemandirian lembaga keuangan dari pengaruh gejolak moneter baik di dalam maupun luar negeri.<sup>29</sup>

e) Hukum Perbankan

Merujuk pada definisi hukum perbankan, maka ruang lingkup hukum perbankan mencakup lima aspek:<sup>30</sup>

1. Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum perbankan.
2. Tata kelola perbankan sebagai sebuah lembaga keuangan.
3. Hubungan hukum antara bank dan nasabah perorangan dan korporasi.
4. Hubungan hukum antara bank dengan lembaga terkait lainnya. Contohnya: pemerintah, BI, OJK, bank lain, dan lembaga keuangan.
5. Pengawasan perbankan dan sanksi yang dijatuhkan atas pelanggaran aturan-aturan perbankan.

f) Akad-akad Bank Syariah

---

<sup>29</sup> Fauzi Solihin, "Sejarah Bank Syariah" (Jurnal Journal The WINNERS, Vol. 2 Tahun 2001). 165

<sup>30</sup>Dr.H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H., *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Kepraktik*(yogyakarta: Deepublish, 2017), 2-3



Akad menurut Undang-undang perbankan syariah adalah kesepakatan tertulis antara bank syariah atau unit usaha syariah dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah. adapun Akad-akad pada bank syariah, yaitu:

Akad *wadi'ah* Adalah akad atau perjanjian penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.<sup>31</sup>

#### 1. Akad *Mudharabah*

Adalah perjanjian pembiayaan/penanaman dana dari pemilik dana (*shohibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

#### 2. Akad *Musyarakah*

ialah perjanjian pembiayaan/penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana dan/atau barang untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang disepakati, sedangkan pembagian kerugian berdasarkan proporsi modal masing-masing.

#### 3. Akad *Murabahah*

---

<sup>31</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK) . *Statistik Perbankan Syariah juni 2015*, 5

Adalah perjanjian pembiayaan berupa transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. menurut Undang-undang perbankan syariah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga lebih sebagai keuntungan yang disepakati.<sup>32</sup>

#### 4. Akad *Salam*

ialah perjanjian pembiayaan berupa transaksi jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh. Menurut Undang-undang perbankan syariah yaitu akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu yang telah disepakati.

#### 5. Akad *Istishina*

Adalah akad perjanjian pembiayaan jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

#### 6. Akad *Ijarah*

---

<sup>32</sup>Penjelasan Pasal 19 Ayat (1) huruf 'd' UURI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Ialah akad/perjanjian berupa transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan/jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa yang disewakan.<sup>33</sup>

#### 7. Akad *Qardh*

Adalah kesepakatan pembiayaan berupa transaksi pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

Bank syariah sebagai lembaga keuangan modern dituntut untuk selalu berinovasi dalam mengembangkan produk-produk jasa layanan perbankan. Inovasi dalam kegiatan usaha perbankan syariah penting agar bank syariah senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya baik sesama bank syariah maupun bank konvensional.<sup>34</sup>

Semua hukum yang ditentukan oleh Allah SWT. Memiliki maksud dan tujuan bagi kemaslahatan manusia. *Maqashid* syariah merupakan ilmu terapan dalam melakukan ijtihad (upaya) guna melahirkan pendapat yang tidak bertanggungjawab dengan syariat (hukum) untuk mewujudkan kebaikan dan membentengi keburukan.

Bank syariah juga merupakan perbankan yang berjalan dengan prinsip syariah, serta memiliki produk-produk dan akad-akad yang harus dijalankan sesuai dengan dengan pedoman yang dibuat. Dengan hal ini,

---

<sup>33</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Statistik Perbankan Syariah juni 2015, 5

<sup>34</sup>Dr.H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H., *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Kepraktik*(yogyakarta: Deepublish, 2017). 69

karyawan yang ada harus mampu dan profesional. Standarnisasi karyawan sangat diperlukan dan sangat berpengaruh bagi kinerja perusahaan atau bank agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang sudah ada, karena bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional.

#### g) Prinsip Bank Syariah

Prinsip perbankan yang dituangkan dalam pasal-pasal pada UU Perbankan:

##### 1. Prinsip Kepercayaan (*fiduciary relation principle*)

Prinsip kepercayaan di atur dalam Pasal 29 ayat (4) UU No 10 Tahun 1998 adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah bank. Bank berusaha dari dana masyarakat yang disimpan berdasarkan kepercayaan, sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.

##### 2. Prinsip Kehatihatian (*prudential principle*).

Prinsip kehati-hatian adalah suatu prinsip yang menegaskan bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usaha baik dalam penghimpunan terutama dalam penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat berhati-hati. Tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan.

##### 3. Prinsip Kerahasiaan (*secrecy principle*)

Prinsip kerahasiaan bank diatur dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 47 A UU No 10 Tahun 1998. Menurut Pasal 40 bank wajib merahasiakan

keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Namun dalam ketentuan tersebut kewajiban merahasiakan itu bukan tanpa pengecualian. Kewajiban merahasiakan itu dikecualikan untuk dalam hal-hal untuk kepentingan pajak, penyelesaian utang piutang bank yang sudah diserahkan kepada badan Urusan Piutang dan Lelang / Panitia Urusan Piutang Negara (UPLN/PUPN), untuk kepentingan pengadilan perkara pidana, dalam perkara perdata antara bank dengan nasabah, dan dalam rangka tukar menukar informasi antar bank.

#### 4. Prinsip Mengenal Nasabah (*know how costumer principle*)

Prinsip mengenal nasabah diatur dalam Peraturan bank Indonesia No.3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal nasabah. Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengenal dan mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk melaporkan setiap transaksi yang mencurigakan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penerapan prinsip mengenal nasabah adalah meningkatkan peran lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga.<sup>35</sup>

#### h) Strategi Bank Syariah

Menghadapi tantangan untuk meningkatkan daya saing perbankan syariah sekaligus mengembangkan perbankan syariah di Indonesia memerlukan arahan dan langkah. Oleh karena itu otoritas perbankan perlu

---

<sup>35</sup> Muhammad Ruslan Abdullah, S.EI., M.A, Dr. Fasiha.” *Konsep dan Aplikasi Dalam Lembaga Keuangan Syariah*”. Islamic Finance, (Palopo: Laskar Perubahan. 2016), 45.

menyusun strategi terkait koordinasi antara pemerintah dan otoritas perbankan syariah dalam rangka pengembangan dan peningkatan daya saing perbankan syariah, tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga di tingkat internasional.

Strategi *Floating Islamic Banking* sebagaimana tertuang dalam tahun 2016-2020 Roadmap, dengan visi mewujudkan perbankan syariah yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, pemerataan pembangunan dan stabilitas sistem keuangan serta daya saing yang tinggi (Otoritas Jasa Keuangan.2015:x) arah kebijakan dan strategi dirumuskan sebagai berikut:

1. Memperkuat sinergi antara otoritas dengan pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya.
2. Memperkuat modal dan skala bisnis dan meningkatkan efisiensi kerja program.
3. Memperbaiki struktur dana untuk mendukung segmen pembiayaan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan dan keragaman produk.
5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM dan IT serta infrastruktur lainnya.
6. Meningkatkan literasi dan preferensi masyarakat.
7. Penguatan dan harmonisasi regulasi dan pengawasan.<sup>36</sup>

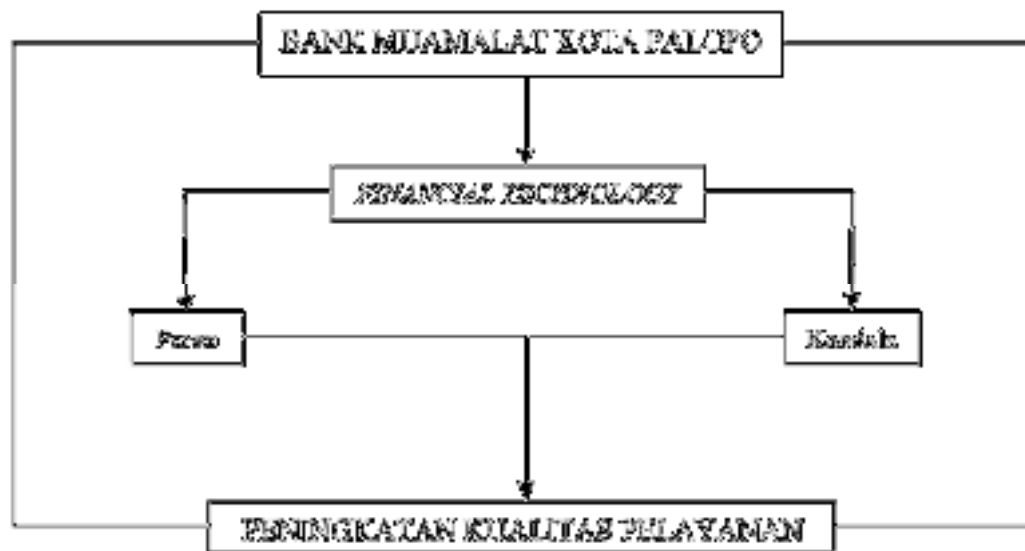
---

<sup>36</sup> Abd.Kadir Arno, Ishak, Fasiha.” *The Performance of Competitiveness of Sharia Banking (Indonesia-Pakistan) Using Porter's Diamond Theory*”. Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman, (Palopo: Institut Agama Islam Negeri) 276

### C. Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Skema Kerangka Fikir

Dari alur kerangka pikir di atas kita nantinya dapat mengetahui, apakah *Financial Technology* ini nantinya dapat berperan baik dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat dan apakah kendala yang di hadapi oleh Bank Muamalat dalam menerapkan *Financial Technology*. Sejauh yang kita ketahui



bahwa bank yang dapat bekerja sama dengan *Financial Technology* dapat memberikan peluang yang baik jika ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih jika Bank Muamalat mampu memanfaatkan produk-produk *Financial Technology* yang di jadikan sebagai media *platform* pemasarannya, tentu akan menjadi keuntungan tersendiri bagi Bank Muamalat. Alhasil masyarakat akan lebih memilih menggunakan *platform* yang mudah di gunakan ketimbang nantinya harus repot pergi ke bank untuk melakukan kegiatan Perbankan. Karena pada dasarnya kehadiran *Financial Technology* di industri 4.0 ini adalah untuk mempermudah

masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Menurut Siregar pemanfaatan teknologi digital pada kehidupan masyarakat sehari-hari ternyata telah mengubah perilaku masyarakat hampir pada semua aspek, seperti jual beli online (*e-commerce*), transportasi berbasis *online*, buku elektronik, layanan pendukung pariwisata elektronik, dan juga teknologi keuangan. Penelitian kuantitatif oleh Margaretha telah menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi digital telah banyak membantu masyarakat Indonesia dalam menjalankan roda perekonomian menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya, khususnya pada sektor keuangan.<sup>37</sup>

Di sisi lain pemanfaatan *Financial Technology* di Perbankan dapat berperan sebagai peningkatan kualitas pelayanan. Dalam pengembangan inovasi operasional industri Perbankan di Indonesia telah mengembangkan beberapa hal yang dapat mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan. Salah satunya ialah digital *Banking* yang dapat diartikan sebagai layanan kegiatan Perbankan dengan menggunakan sarana elektronik/digital. Layanan melalui sarana ini dapat dilakukan secara mandiri untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi Perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain di luar produk Perbankan, seperti saran dan pendapat keuangan, investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Muhammad Ardiansyah. "Model *Financial dan Teknologi (Financial Technology)* Membantu Permasalahan Modal Wirausaha UMKM di Indonesia" 20

<sup>38</sup> Tiyan, L. A., Kurniawan, M., Asriani, & Syarif, A. H. "Analisis *SWOT Financial Technology (Financial Technology)* Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah".5



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pendekatan peneliti ini merupakan suatu langkah yang sangat penting untuk ditentukan dalam melaksanakan suatu penelitian, sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang representatif.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ialah sebutan yang dipakai pada penelitian kualitatif agar peneliti menentukan fokus penelitian yang lebih tertuju pada informasi yang nantinya didapat, untuk menentukan studi kualitatif dan juga untuk memastikan keterangan yang valid dan keterangan yang tidak valid. Penelitian ini difokuskan pada fitur apa saja yang dimiliki *Financial Technology* yang dapat menjadi terobosan baru dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo.

#### **C. Defenisi Istilah**

1. *Financial Technology* adalah terobosan teknologi di era industri 1.0 yang semakin berkembang di industri 4.0, teknologi ini berbasis keuangan yang memudahkan kita untuk melakukan transaksi keuangan.
2. Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu ke suatu arah yang lebih baik lagi dari pada sebelumnya.

3. Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.
4. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
5. Perbankan Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat yang didasarkan pada prinsip syariah.

#### **D. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan subjek atau objek terkait sudut pandang lembaga berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dan apa adanya.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono data primer adalah: “Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”. Adapun dalam pengertian lain Data primer yaitu data dengan bentuk verbal atau kata-kata yang terucap secara lisan, perilaku atau gerak-gerik yang diperlakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.<sup>39</sup> Sumber data ini didapat langsung dari lapangan dengan melakukan wawancara terhadap pihak

---

<sup>39</sup> Sandu Siyoto, and Muhammad Ali Sodik. Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media Publishing, 2015, 28

koperasi syariah terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Sumber data ini di peroleh dari beberapa informan penelitian ialah *Branch Manager*, *Relationship Manager*, *Costumer Service* dan *Security*. Pihak tersebut dijadikan sebagai informan dikarenakan diklaim lebih memiliki paham tentang inti dari penelitian yang akan di teliti oleh peneliti sehingga bisa memudahkan dalam menjawab rumusan masalah peneliti.

**Tabel 1.1 Data Informan Penelitian**

No	Nama	Keterangan
1	Muhammad Kemal Faried	<i>Branch Manager</i>
2	Hadi Santoso	<i>Relationship Manager</i>
3	Marlia	<i>Costumer Service</i>
4	Nurdin	<i>Security</i>

#### **F. Instrumen Penelitian**

Alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah orang atau pihak peneliti itu sendiri dengan cara melakukan pengamatan, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai. Ada dua macam instrument bantuan yang lazim digunakan yaitu:

1. Panduan atau pedoman wawancara mendalam yaitu tulisan singkat yang berisikan daftar informasi yang ingin dikumpulkan. Pertanyaan-pertanyaan lazimnya bersifat umum yang memerlukan jawaban panjang, bukan jawaban ya atau tidak

2. Alat rekaman, mendapatkan informasi melalui alat rekaman seperti, tape recorder, telepon seluler, kamera foto, dan kamera video untuk merekam hasil wawancara. Hal ini dilakukan jika peneliti mengalami kesulitan untuk mencatat hasil wawancara.<sup>40</sup>

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Hal yang penting dalam penelitian yaitu teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik ini peneliti tidak akan memperoleh data. Hal yang mendasar dalam pemilihan teknik penelitian yaitu kebutuhan untuk mendapatkan informasi dan data yang valid.<sup>41</sup> Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

#### **1. Observasi**

Teknik dilakukannya melalui pengamatan langsung ataupun tidak langsung, teknik pengumpulan data yang bisa dilakukan jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk ditemukan masalah yang ingin diteliti. Observasi penelitian dilakukan di Bank Muamalat untuk memperoleh informasi awal terkait dengan penelitian.

#### **2. Wawancara**

Dengan teknik ini dilakukan proses percakapan dengan maksud tertentu. Hal ini dilakukan oleh dua pihak dimana terdapat pewawancara yaitu pihak yang

---

<sup>40</sup> Afrizal. Metode Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 134.

<sup>41</sup> Afrizal, Metode Penelitian Kualitatif, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 134.

mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara yaitu pihak yang memberikan jawaban.<sup>42</sup>

### 3. Dokumentasi

Teknik ini peneliti dapat memperoleh dokumen berupa tulisan misalnya catatan, sejarah, visi, misi, struktur organisasi dan lain-lain. Diperoleh juga data berupa gambar misalnya foto kegiatan, dan dengan teknik ini bisa melengkapi teknik pengumpulan data yang lain.<sup>43</sup>

## H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian pemeriksaan keabsahan data perlu diperhatikan karena suatu hasil tidak ada artinya jika tidak mendapat pengakuan.

### 1. Perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan peneliti terjun ke lapangan untuk menemui mengenai informasi baru. Dalam pelaksanaan ini dilakukan tugas dan kerja sama oleh pihak di lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang terpercaya.

Penelitian dalam hal ini melakukan perpanjangan pengamatan terhadap penelitian, dimana jika peneliti belum mendapatkan data yang dibutuhkan atau

---

<sup>42</sup> Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 186

<sup>43</sup> Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008), 240

masih kurang. Maka, peneliti kembali ke lapangan untuk menambah kekurangan data agar data yang dihasilkan valid dan kredibel.

## 2. Triangulasi

Menurut Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan sesuatu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh. Dalam hal ini dilakukan pengecekan dari berbagai sumber agar bisa dipastikan bahwa data yang diperoleh lebih pasti.<sup>44</sup> Teknik triangulasi dilakukan dalam penelitian ini dengan membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber dari informan penelitian sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Pada teknik triangulasi sumber ini, peneliti menjadikan pimpinan cabang, staff officer dan nasabah sebagai sumber pengumpulan data.

### I. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

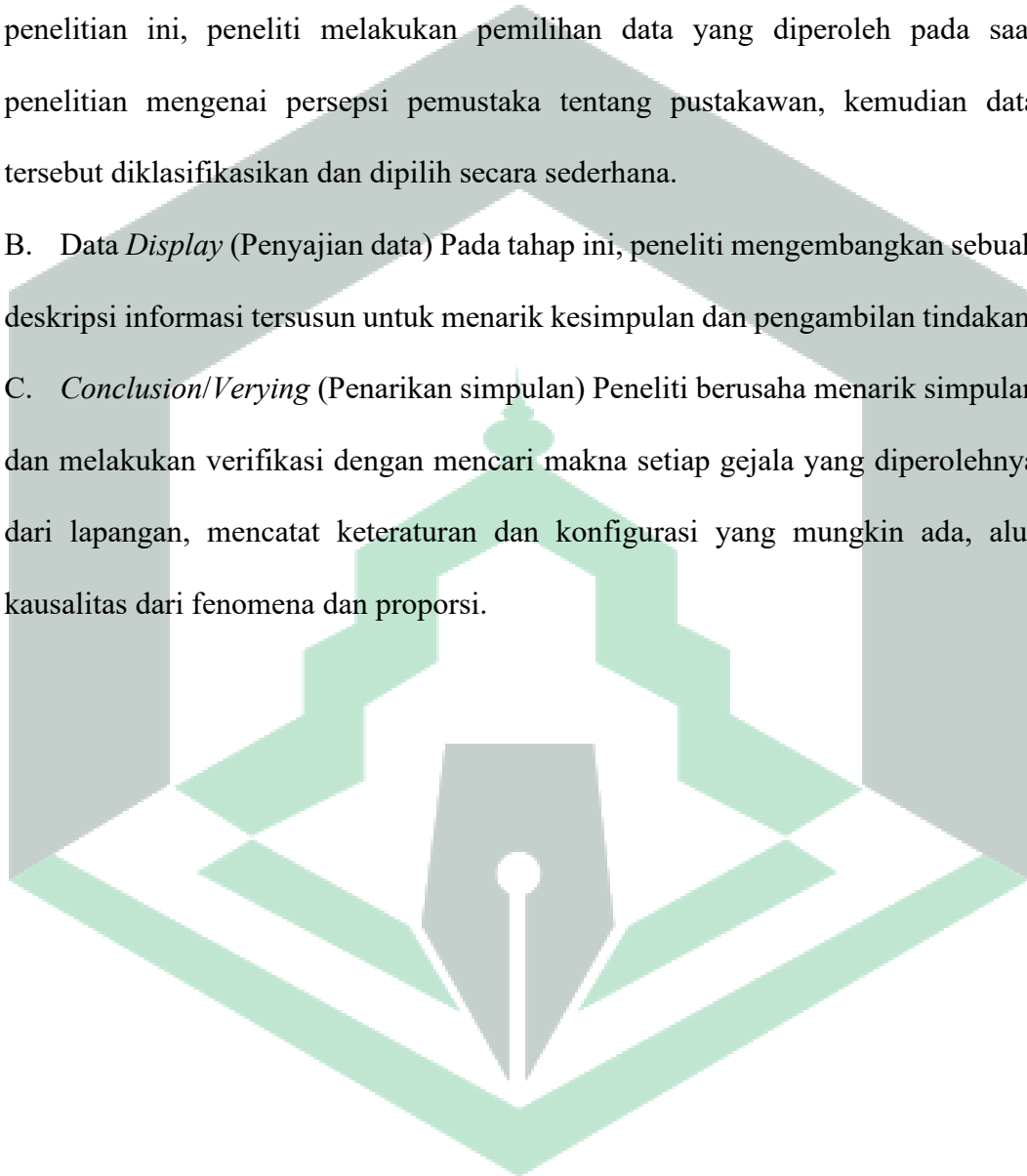
---

<sup>44</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 187

A. *Data Reduction* (Reduksi data) Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemilihan data yang diperoleh pada saat penelitian mengenai persepsi pemustaka tentang pustakawan, kemudian data tersebut diklasifikasikan dan dipilih secara sederhana.

B. *Data Display* (Penyajian data) Pada tahap ini, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

C. *Conclusion/Verifying* (Penarikan simpulan) Peneliti berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi.



## BAB IV

### DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi data

##### 1. Gambaran objek penelitian

###### a. sejarah singkat Bank Muamalat

Bank Muamalat memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (*Asuransi Tafakul*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (*Al-ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu, produk bank yaitu *shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti internet Banking, Mobile Banking, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di perbankan syariah.



Pada 27 oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga Perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia.

Seiring kepastian bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia, Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang menunjukkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 278 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 ATM Muamalat 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima, 103 mobil kas keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Melalui usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo bank untuk semakin meningkatkan *awareness* sebagai Bank Syariah Islami, modern, dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, bank beroperasi bersama entitas anaknya dalam memberikan layanan yang terbaik yaitu *AL-ijarah* Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah,

(DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana berupa dana pensiun lembaga keuangan, dan *Baitulmaal* Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, *Infak* dan Sedekah (ZIS). Sejak Tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik. Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“the best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with strong regional presence”*.

Sedangkan jumlah BPRS (Bank Pengkreditan Rakyat Syariah) sudah mencapai 86 unit dan masih akan bertambah. Ditahun-tahun mendatang, jumlah PT. Bank Muamalat ini akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru sampai sekarang. Pendirian PT. Bank Muamalat di Kota Palopo pada tanggal 25 bulan oktober tahun 2005 yang didukung oleh masyarakat dan pemerintah setempat. Hingga kini PT. Bank Muamalat di Kota Palopo, beroperasi dengan nasabah penabung kurang lebih 13.000 orang nasabah yang semakin hari semakin meningkat. Pendirian PT. Bank Muamalat di Kota Palopo merupakan bagian dari upaya pengembangan lembaga keuangan dengan prinsip Syariah di Indonesia sebagai yang telah digagas oleh Majelis Ulama Indonesia. Kota Palopo merupakan salah satu kota besar disulawesi selatas sekaligus pusat Kota Palopo. Penduduk mayoritas beragama islam, sekaligus memiliki potensi ekonomi yang besar, hal ini yang mendasari berdirinya Bank Muamalat di Kota Palopo.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Hadi santoso, *Pegawai Bank Muamalat Cabang Palopo*, wawancara pada hari selasa, 22 februari 2022.

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

a. Visi

Menjadikan Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual dan dikagumi di pasar rasional.

b. Misi

Menjadikan lembaga keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi orang-orang yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan (*stakeholders*).<sup>46</sup>

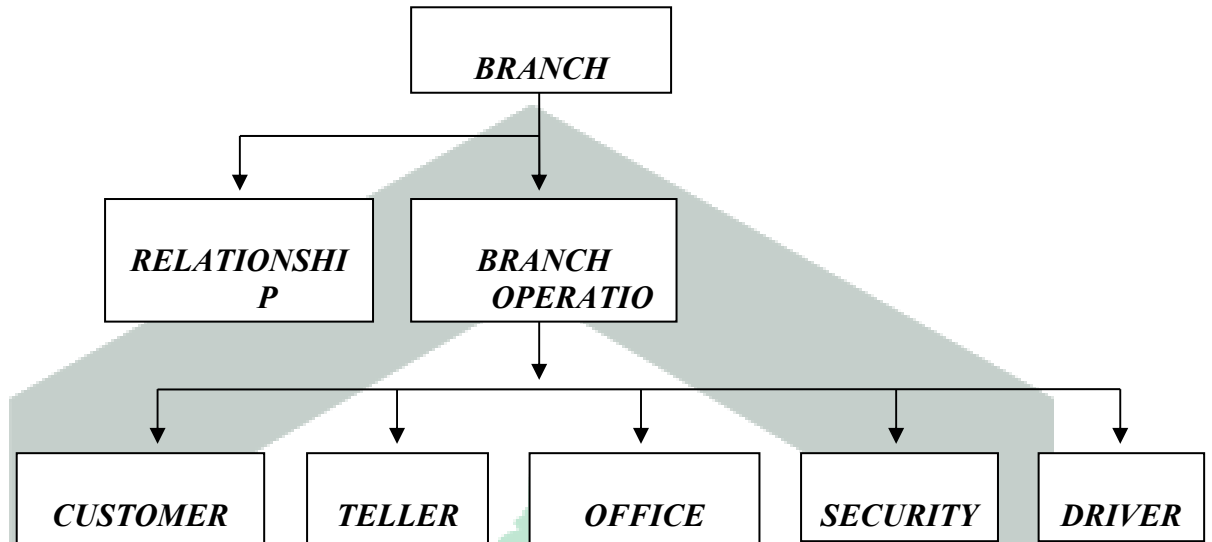
c. Alamat Bank Muamalat KCP Palopo

Kantor KCP Bank Muamalat di daerah Kota Palopo, provinsi Sulawesi Selatan. Merupakan salah satu kantor KCP Bank Muamalat. Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit pemilikan rumah atau KPR Bank Muamalat KCP Palopo terletak di JL. Andi Djemma No. 53, Amasangan, Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia.

---

<sup>46</sup> Hadi santoso, *Pegawai Bank Muamalat Cabang Palopo*, wawancara pada hari Selasa, 22 Februari 2022.

## c. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi BMI Cabang Palopo**  
 Sumber: PT. Bank Muamalat Cabang Palopo

Daftar nama-nama karyawan pada Bank Muamalat KCP palopo sebagai berikut:

- 1) BM : Muhammad Kemal Faried
- 2) SBOS : Andi Miptahul Khair Idris
- 3) RM : Hadi Santoso
- 4) CS : Marlia
- 5) Teller : Eko Wahyudi
- 6) Security : Nurdin
- 7) OB : Zul Kahfi
- 8) Driver : Ruslan

## 2. Analisis Data

1. Dalam kegiatan keuangannya Bank Muamalat turut serta menggunakan *Financial Technology*.

*Financial Technology* adalah istilah untuk menjelaskan terobosan baru pada bidang jasa finansial, secara sederhana dapat diartikan sebagai terobosan dalam keuangan yang melibatkan teknologi canggih.<sup>47</sup>

*“Muamalat telah menggunakan Financial Technology dalam berbagai hal transaksi keuangannya, Bank Muamalat hanya akan menggunakan Financial Technology sesuai dengan prinsip syariah, seperti dalam hal tabungan, transfer, dan sebagainya. Beda dengan bank-bank lain yang menggunakan Financial Technology untuk kebutuhan pinjaman, dengan alasan apapun. Muamalat juga menggunakan Financial Technology untuk memberikan pembiayaan yang harus ada akadnya, akadnya itu adalah akad waqalah bil ujjrah.”<sup>48</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat Kota Palopo telah menggunakan *Financial Technology* sebagai salah satu media untuk meningkatkan pelayanan, namun dalam penggunaan *Financial Technology* Bank Muamalat memiliki batasan yang dimana hanya menggunakan *Financial Technology* yang mengandung prinsip syariah. Penggunaan *Financial Technology* dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah menjadikannya suatu terobosan baru yang di capai oleh Bank Muamalat. Dengan kehadiran layanan keuangan berbasis teknologi (*Financial*

---

<sup>47</sup> Hadi Santoso. Sebagai *Relationship Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Jum'at 10 Juni 2022.

<sup>48</sup> Muhammad Kemal Faried. Selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Selasa 14 Juni 2022.

*Technology*) di Indonesia khususnya Bank Muamalat telah menjadi pencapaian yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

2. Penggunaan *Financial Technology* oleh Bank Muamalat dalam berbagai kegiatan transaksi keuangan.

*Financial Technology* mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih praktis dan efektif oleh karena itu *Financial Technology* pun sangat membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. menyederhanakan rantai transaksi Pada era milenial sekarang yang terbiasa dengan android ini, teknologi berkembang karna permintaan pasar, termasuk *Financial Technology* sehingga memudahkan orang mau kemana-kemana akan mudah karna ada gojek, mau membeli makanan apa saja karna ada *Go Food* tanpa harus keluar dari rumah, itu semua adalah transaksi digital. Teknologi ini sangat memudahkan masyarakat bagi yang paham namun yang tidak paham diharapkan belajar dulu sebab banyak penipuan yang dilakukan melalui teknologi tersebut.

*“Teknologi keuangan semenjak pandemi baik bank atau perusahaan mengupgrate sysyemnya yang tadinya manual menjadi digital. Segala pertemuan atau rapat di digitalkan. Bank Muamalat sudah menggunakan teknologi keuangannya dengan baik seperti penerapan Muamalat Din (Digital Islamic Network), Pro Hajj, M-Criss, CMS (Cash Management System)”*.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Muhammad Kemal Faried. Selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Selasa 14 Juni 2022.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa teknologi keuangan yang di gunakan oleh Bank Muamalat dalam transaksi keuangannya seperti *Mobile Banking* (Muamalat DIN), *Internet Banking*. Dalam pengembangan layanan ke digital, Bank Muamalat tidak akan mengalihkan seluruh sistem ke digital. Pemasaran melalui kanal daring dan luring akan di pacu secara bersamaan, sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih baik.

### 3. *Financial Technology* bisa menyederhanakan rantai transaksi.

Milenial zaman sekarang sudah terbiasa dengan android sehingga digital berkembang di karenakan permintaan pasar termasuk *Financial Technology*. Dengan kemudahan yang didapatkan oleh pelayanannya maka penggunaan teknologi termasuk *Financial Technology* dapat memangkas waktu dan biaya. Dengan perkembangan zaman segala sesuatu akan terus berkembang begitu pula dengan teknologi, dimana teknologi yang akan berperan dalam sebagian aktivitas manusia seperti kegiatan transaksi.

*“Teknologi Financial Technology ini di peruntukkan untuk yang paham teknologi, yang tidak paham, belajar dulu. Dalam kenyataannya Financial Technology lebih besar manfaatnya daripada mudaratnya. Sebab efisiensi dalam penggunaan biaya dan lain-lain. Dengan demikian Financial Technology akan memotong atau menyederhanakan transaksi secara manual.”<sup>50</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *Financial Technology* bisa menyederhanakan rantai transaksi dengan

---

<sup>50</sup> Hadi Santoso. Sebagai *Relationship Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Jum'at 10 Juni 2022.

cara meminimalisir penggunaan waktu, sehingga kita bisa melakukan transaksi uang melalui *smartphone*, permasalahan dalam transaksi jual-beli dan pembayaran yang tidak sempat mencari barang ke tempat perbelanjaan, ke bank/ATM untuk mentransfer dana. Di balik kemudahannya *Financial Technology* sendiri memiliki manfaat dan mudarat namun dalam pengaplikasiannya *Financial Technology* memiliki manfaat yang lebih besar daripada mudaratnya.

4. Nasabah akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik jika menggunakan *Financial Technology*.

*Financial Technology* yang berkembang bisa menjadi solusi untuk keresahan-keresahan yang di alami oleh nasabah oleh karena itu pnggunaan *Financial Technology* harus bisa di maksimalkan performanya. Karena perkembangan teknologi semakin pesat masyarakat harus belajar agar paham dalam penggunaan teknologi, teknologi ini memudahkan orang untuk segala hal seperti membaca koran yang dulunya harus menunggu koran sekarang sudah bisa dibaca melalui media yang tersedia di dalam hp. Namun tidak dapat di pungkiri bahwa data yang dihasilkan sekarang melalui teknologi belum tentu akurat nyata berbeda dengan berita yang di ketahui secara manual, teknologi ini memudahkan untuk mendapatkan informasi namun tidak dijamin kebenarannya.

*“Mau tidak mau orang akan kesana, apakah nasabah akan mendapatkan pelayanan yang bagus atau tidak? bisa ya bisa tidak.”*



*Masyarakat harus belajar. Intinya Financial Technology bisa membahayakan namun bisa juga memudahkan.”<sup>51</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa bank telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah salah satunya melalui *Financial Technology*, mempermudah transaksi antara bank dengan nasabah untuk langsung ke bank. Tapi kembali lagi kepada nasabah jika mereka masih menolak teknologi maka dapat membahayakan kedepannya. Dengan perkembangan zaman segala sesuatu akan terus berkembang begitu pula dengan teknologi, dimana teknologi yang akan berperan dalam sebagian aktivitas manusia seperti kegiatan transaksi, apakah nasabah atau masyarakat akan mendapat pelayanan yang baik dengan adanya teknologi, bisa ia bisa tidak.

5. Jenis layanan teknologi Perbankan yang merupakan salah satu bentuk inovasi yang di kembangkan oleh Bank Muamalat yang tidak dimiliki oleh bank lain.

Saat ini *Financial Technology* sudah merambah dunia perbankan, baik konvensional maupun syariah. Salah satunya di Bank Muamalat telah bekerjasama dengan startup yaitu startup dan sedang dalam tahap pengembangan dan penelitian untuk mencari pasar yang tepat.

*“Ada namanya ProHajj, BSI belum punya, konvensional belum punya, pembiayaan digital itu sangat mudah prosesnya. ProHajj memudahkan nasabah yang dimana Muamalat menalangi nasabah yang mau naik haji. Kemudian CMS, CMS itu sebuah teknologi yang*

---

<sup>51</sup> Muhammad Kemal Faried. Selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Selasa 14 Juni 2022.

*bekerja sama dengan sebuah perguruan tinggi yang menjadi wadah bagi mahasiswa untuk membayar UKT”<sup>52</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Layanan teknologi yang dimiliki Bank Muamalat Kota Palopo tapi tidak dimiliki oleh Bank lain adalah *prohaji* atau pembiayaan haji yang bahkan Bank BSI belum punya, Bank konvensional belum punya, jenis pembiayaan digital ini di terapkan oleh Bank Muamalat untuk menalangi nasabah yang ingin naik haji (porsi haji). Transaksi ini sangat mudah prosesnya, cukup KTP, cukup lampirkan slip gaji atau tunjangan, input biodata atau data diri, dalam satu pekan permintaan tersebut akan disetujui

6. Inovasi teknologi terbaru yang ingin di kembangkan lagi oleh Bank Muamalat.

Perkembangan atau perubahan akan ada, manusia tidak akan dapat menghentikan yang namanya laju perkembangan zaman yang secara tidak langsung dikelola oleh orang-orang yahudi, mengapa demikian karna teknologi yang dikembangkan adalah teknologi yang akan membuat manusia lalai. Seperti *facebook, instagram, twitter*, dan sebagainya. Bank Muamalat saat ini sedang melakukan perbaikan mulai dari *user interface* untuk meningkatkan layanan yang disukai pelanggan dari awal hingga akhir dengan meningkatkan infrastruktur digital, termasuk penggunaan sistem robot.

*“Pelanggan merchant akan mendapatkan Muamalat Merchant App (MMA) untuk mengelola transaksi pembayaran, sehingga*

---

<sup>52</sup> Hadi Santoso. Sebagai *Relationship Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Jum'at 10 Juni 2022.

*diluncurkanlah sistem bernama QRIS. Kami yakin dengan layanan QRIS Acquirer, nasabah bisnis Bank Muamalat khususnya yang bergerak di sektor UMKM dapat lebih mudah mengelola transaksi pembayarannya.*<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat sedang mengembangkan sebuah inovasi dengan sistem robotik yang memfokuskan pada transaksi jual beli sehingga nantinya sistem itu dapat mempermudah proses transaksi jual beli tersebut, dan sistem itu di sebut dengan *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*. Menyikapi hal tersebut, Bank Muamalat KCP Palopo juga menawarkan layanan digital yang sudah ada sebelumnya yaitu *Virtual Account, Cash Management System, Internet Banking, Mobile Banking (Muamalat DIN)* dan *ATM. Layanan Financial Technology* Bank Muamalat menawarkan sejumlah keunggulan tersendiri bagi pengguna dan dikhususkan untuk layanan tersebut. Beberapa layanan disediakan di sana, mengacu pada teknologi baru yang menciptakan pasar dan peluang baru. Hal ini dimanfaatkan oleh Bank Muamalat KCP Palopo dalam meluncurkan berbagai produk perbankan berbasis teknologi.

7. Hambatan yang dialami Bank Muamalat dalam proses mengembangkan teknologi inovasi terbaru.

Inovasi sangat penting untuk banyak hal dalam peningkatan layanan. Namun untuk menjadi sebuah inovasi tidaklah mudah, karena hanya sedikit orang yang melakukannya. Bisa dibbilang, setengah dari perjuangan inovasi

---

<sup>53</sup> Marlia, sebagai *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo. Wawancara, Senin 13 Juni 2022.

adalah mengetahui apa yang menghalangi.

Sejatinya *Financial Technology* telah mendapatkan konfirmasi positif dari al-Qur'an, meskipun tidak secara eksplisit dan spesifik. Konfirmasi tersebut berupa kemudahan (*al-yusr*). Hal ini sebagaimana tercantum dalam firman Allah Q.S. *Al-Baqarah* Ayat 185:

..... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ.....

Terjemahannya:

*“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran”*<sup>54</sup>

Posisi *Financial Technology* ini dimaksudkan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan keuangan, bukan sebaliknya. Oleh karenanya perlu inovasi kedepan yang lebih memudahkan nasabah dalam transaksi keuangan.

*“Inovasi harus diikuti dengan kemampuan nasabah dalam hal menerima teknologi dengan baik, namun masih ada nasabah yang tidak tau menggunakan ATM. Artinya hambatan itu ada.”*<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Inovasi terbaru akan diikuti oleh kemampuan nasabah untuk menerima teknologi dengan baik, namun sejauh ini jangankan menggunakan teknologi bahkan masih ada nasabah Bank Muamalat yang belum paham cara menggunakan ATM.

<sup>54</sup> Kemenag, Q.S. *Al-Baqarah*/1:185

<sup>55</sup> Muhammad Kemal Faried. Selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Selasa 14 Juni 2022.

8. Beberapa cara dan sarana Bank Muamalat dalam memperkenalkan teknologi keuangan terbaru kepada Masyarakat/nasabah

Promosi adalah cara sangat ampuh untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu tujuan promosi bank adalah untuk mengumumkan semua jenis produk yang ditawarkan dan mencoba menarik calon nasabah baru.

*“Dalam hal ini tentu dibutuhkan materi promotion, adapun materi yang di miliki oleh Bank Muamalat dalam menerapkan prromosi tersebut seperti flayer, door to door, dan via Broadcast”<sup>56</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Promosi atau pemasaran adalah aktivitas karyawan dalam perusahaan atau instansi dalam memperkenalkan produknya kepada masyarakat atau nasabah. Begitu pula dengan Bank Muamalat dalam mempromosikan produk teknologi keuangan terbarunya dengan beberapa cara dan sarana sebagai berikut:

1. *Flayer* (pamflet), adalah jenis promosi yang dilakukan Bank Muamalat dalam memperkenalkan teknologi barunya. *Flayer* yaitu salah satu marketing tools yang dirancang secara cepat dan efektif untuk menyampaikan pesan informatif kepada pembacanya.
2. *Door To Door* (rumah ke rumah), adalah kegiatan karyawan Bank Muamalat Kota Palopo dalam mempromosikan teknologi barunya dengan cara terjun langsung ke masyarakat, biasanya bagian pemasaran yang akan mendatangi

---

<sup>56</sup> Hadi Santoso. Sebagai *Relationship Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Jum'at 10 Juni 2022.

rumah-rumah masyarakat guna mempromosikan teknologi barunya.

3. *Via Broadcast* (melalui siaran), dalam dunia pemasaran, Distribusi memainkan peran yang sangat penting. Karena penyiaran pada dasarnya adalah transmisi data atau informasi secara simultan, maka ini akan berguna dalam dunia pemasaran/pemasaran. Untuk melakukan sosialisasi, Bank Muamalat menggunakan jejaring sosial khususnya jejaring sosial untuk berkirim pesan. Strategi pemasaran yang menggunakan virus akan membuat pemasaran jauh lebih mudah.

4. Sosialisasi, yaitu kegiatan yang di lakukan oleh Bank Muamalat dalam mengenalkan produk barunya melalui lembaga dan instansi pendidikan, biasanya pihak Bank Muamalat bekerja sama dengan pihak terkait untuk melakukan seminar, dengan begitu proses pengenalan teknologi barunya akan jadi lebih mudah.

9. Kualitas pelayanan Bank Muamalat dengan adanya *Financial Technology*  
Pemanfaatan *Financial Technology* tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan dari suatu bank entah nantinya akan semakin baik atau semakin buruk itu tergantung dari cara memanfaatkannya

*“Dengan hadirnya Financial Technology, tentunya layanan yang kami berikan kepada pelanggan kami akan lebih efisien. Selain itu, dengan adanya Financial Technology, permasalahan seperti antrian yang sering menumpuk di bank berkurang karena kini transaksi dan pembukaan rekening bisa dilakukan tanpa harus ke bank.”<sup>57</sup>*

---

<sup>57</sup> Nurdin. Sebagai *Security* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Jum'at 10 Juni 2022.

Dengan kemunculan *Financial Technology*, pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah menjadi lebih efisien. Keberadaan *Financial Technology* dapat memberikan kemudahan setiap nasabah yang ingin bertransaksi, tidak perlu lagi datang langsung ke bank untuk menimbulkan antrian, karena transaksi tersebut dapat diselesaikan oleh nasabah dari mana saja dan kapan saja.

10. Perbedaan layanan yang diberikan bank kepada nasabah setelah *Financial Technology* dan sebelum *Financial Technology*.

Setiap bank tentu akan mengalami peningkatan pelayanannya dari tahun ke tahun termasuk Bank Muamalat juga mengalami hal yang serupa, tentunya kepada para nasabah.

*“Sebelum adanya Financial Technology pelayanan yang saya rasakan masih sangat ribet, misalnya saya ingin mentransfer uang kepada keluarga harus melalui kasir, tapi semenjak ada Financial Technology terutama Mobile Bankinh saya hanya perlu menyelesaikan transaksi melalui Mobile Banking tanpa harus kebank lagi untuk menyetor uang. Contoh lain kalau beli pulsa, token listrik, hanya lewat HP.”<sup>58</sup>*

Hasil wawancara dengan informan di atas Bank Muamalat terdapat beberapa perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah adanya *Financial Technology* yaitu:

1. Jika sebelumnya *transfer* yang harus dilakukan melalui teller sekarang menjadi lebih mudah setelah *Financial Technology* karena dapat dilakukan melalui *Mobile Banking*. Dengan begitu pelayanan akan lebih cepat di lakukan dan kepuasan nasabah dapat segera di berikan.

---

<sup>58</sup> Nurbaeti, Guru SDN 439 Pammesakang, wawancara Jum'at 28 Oktober 2022

2. Sebelum adanya *Financial Technology* Bank Muamalat nasabah membeli pulsa dan token harus kewarung tapi semenjak ada *Mobile Banking* transaksi jadi menghemat waktu dan tenaga.
11. Tolak ukur meningkatnya kualitas pelayanan Bank Muamalat Kota Palopo.

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: Keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responssiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*).<sup>59</sup>

a) Keandalan (*realibility*)

*“Keandalan itu bagaimana Bank Muamalat meningkatkan sistem digitalisasi yang selalu melakukan mengupgrade performa digitalisasi perbankan”*

b) Daya tanggap (*responssiveness*)

*“Melihat perkembangan zaman merespon terhadap perkembangan itu, contohnya Muamalat DIN selalu mengupgrade sistem yang di dasarkan atas keluhan yang di berikan oleh nasabah.”*

c) Jaminan (*assurance*)

*“Salah satu jaminan Muamalat untuk pelayanan yaitu jaminan secure terhadap nasabah, secure atau kemanan itu berfokus pada data nasabah yang dimana nasabah dapat mempercayai Bank Muamalat untuk menjaga keamanan datanya”*

d) Perhatian (*empaty*)

*“Empaty Bank Muamalat itu kepekaan pegawai terhadap nasabah yang tidak dapat bertransaksi keuangan, empathy itu bagaimana Bank Muamalat menanggapi seluruh komplain nasabah dengan memperbaiki sistem itu terus menerus sehingga nasabah tetap menggunkan pelayanan Bank Muamalat”*

---

<sup>59</sup> Antonius Along, “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak”, (Jurnal Ilmiah Administrasi Publik). 2020, 96.



e) Bukti fisik (*tangibles*)

*“Bukti fisik sendiri sudah terlihat di kantor Bank Muamalat dulunya menggunkan kipas sekarang sudah menggunakan AC, dulunya kursi biasa sekarang menggunakan sofa, dulunya komputer terbatas sekarang setiap CS dan Teller ada Komputernya masing masing, sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan dan keefisienan waktu”<sup>60</sup>*

Dari hasil wawancara diatas kita dapat mengetahui bahwa aspek aspek dari kualitas pelayanan dapat terpenuhi di Bank Muamalat sesuai dengan digitalisasi perbankan yang ada. Mulai dari kecakapan pegawai, pengaplikasian sistem dan fasilitas yang di miliki Bank Muamalat telah meningkat dari sebelumnya. Adapun tolak ukur dari meningkatkannya kualitas pelayanan sesuai indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari ketepatan sistem Bank Muamalat yang terus melakukan pembaruan dan maintenance terhadap performa sistem digiralisasi perbanakn agar nantinya tidak terjadi *down* ataupun *hank*.
2. Daya tanggap (*responsiveness*). Kualitas pelayanan sudah baik sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah terlihat dari cara Bank Muamalat menerima keluhan yang diberikan oleh nasabah seperti keluhan pada aplikasi Muamalat DIN yang tidak memiliki menu yang diinginkan oleh nasabah maka Bank Muamalat melakukan pembaruan lagi dengan menambahkan fitur yang di

---

<sup>60</sup> Muhammad Kemal Faried. Selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo, Wawancara Selasa 21 Juni 2022.

inginkan oleh nasabah dan masih banyak hal lain yang menjadi kegiatan di bank, serta kemauan dalam membantu memberikan informasi akademik kepada orang yang melakukan penelitian.

3. Jaminan (*assurance*). Kualitas pelayanan dari jaminan sudah baik, dilihat dari bagaimana Bank Muamalat selalu mengupgrade keamanan untuk menjaga kerahasiaan data nasabah yang sudah bergabung menggunakan Financial Technology.
4. Perhatian (*empaty*). Kualitas pelayanan dari aspek empati sudah berjalan dengan baik hal ini terlihat dari petugas yang dapat berkomunikasi dengan nasabah dengan baik menerima dan menanggapi seluruh komplain dari nasabah agar nantinya nasabah Bank Muamalat tetap menggunakan pelayanan Bank Muamalat
5. Bukti fisik (*tangibles*) sepenuhnya memberikan kesan yang positif. Hal ini disebabkan oleh ruangan yang cukup luas, jumlah kursi yang disediakan cukup untuk menampung nasabah, ruangan yang sejuk dengan tersedianya AC, dan pegawai yang sudah menggunakan komputer di meja masing-masing dalam menyelesaikan tugas mereka.

## **B. Pembahasan**

### **1. Peran *Financial Technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo.**

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan di Bank Muamalat Indonesia cabang Kota Palopo dapat diketahui bahwa *Financial Technology* sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank

Muamalat Indonesia cabang Kota Palopo. Dengan adanya *Financial Technology* Bank Muamalat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. *Financial Technology* yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke bank yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja tanpa harus ke bank. Salah satu contohnya yaitu seperti melakukan pembayaran tagihan, *transfer*, cicilan, jual beli pulsa elektrik, token listrik, tiket pesawat dan lain sebagainya menjadi lebih mudah setelah adanya *Financial Technology* karena transaksi tersebut dapat dilakukan melalui *Mobile Banking* dan Gerai Muamalat.

Bank Muamalat KCP Palopo memanfaatkan *Financial Technology* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara mengembangkan berbagai inovasi dengan sistem robotik yang memfokuskan pada kegiatan keuangan, serta mempertahankan dan mengupgrade sebaik mungkin teknologi-teknologi yang telah diterapkan sebelumnya. Untuk layanannya Bank muamalat menggunakan *Financial Technology* pada sistem *Digital Payment System* atau pembayaran sistem berbasis digital seperti Muamalat Din, *M-Qriss*, *Cash Management System*. Sedangkan untuk *Microfinacing* Bank muamalat memiliki teknologi bernama *Prohajj* yang digunakan untuk pembiayaan haji. Fitur *Financial Technology* untuk bidang *E-Aregator* Bank Muamalat menggunakan *Broadcast* dan *Flayer* dalam edukasi dan pengenalan produk. Sedangkan untuk *Crowd Funding* dan *P2P Lending* Bank Muamalat tidak menggunakannya

karena fitur tersebut hanya berlaku pada proses pinjam meminjam. Sedangkan Bank Muamalat berfokus pada pembiayaan.

Keberadaan inovasi teknologi tersebut dapat memberikan dampak positif pada pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat kepada nasabah dan jika dilihat dari tolak ukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler maka Bank Muamalat telah memenuhi indikator tersebut. *Financial Technology* yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke bank yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja dan kapan saja.

Jadi, peran *Financial Technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia cabang Kota Palopo yaitu pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah lebih maksimal dan lebih efektif. Nasabah juga lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Pihak bank pun juga sudah melakukan sosialisasi tentang *Financial Technology* kepada nasabah, dan *Financial Technology* juga terus diupgrade mengikuti perkembangan teknologi serta pihak bank pun menampung saran-saran dari para nasabah.

## **2. Kendala yang di hadapi Bank Muamalat Kota Palopo dalam menerapkan *Financial Technology***

Dalam pengimplementasian *Financial Technology* terdapat kendala pada infrastrukturnya. Pertama, jaringan internet yang membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi *Financial Technology* akan

berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan. Kedua, timbulnya aksi kejahatan online seperti penyalahgunaan, pembobolan, dan *cybercrime* dalam transaksi *Financial Technology* perbankan syariah, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online. Pengetahuan masyarakat akan teknologi keuangan yang relatif rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan perbankan, sehingga pemerintah, dalam hal ini OJK dan BI, berkolaborasi dengan lembaga perbankan syariah dan penyedia jasa teknologi keuangan perlu melakukan sosialisasi penggunaan teknologi keuangan tersebut

Kendala *Financial Technology* juga terdapat pada sumber daya manusia, karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki masyarakat awam dalam menggunakan teknologi yang membuat pengimplementasi *Financial Technology* menjadi terhambat. Penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi keuangan, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perbankan syariah, dapat menimbulkan ketimpangan dalam melayani masyarakat pengguna layanan perbankan tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

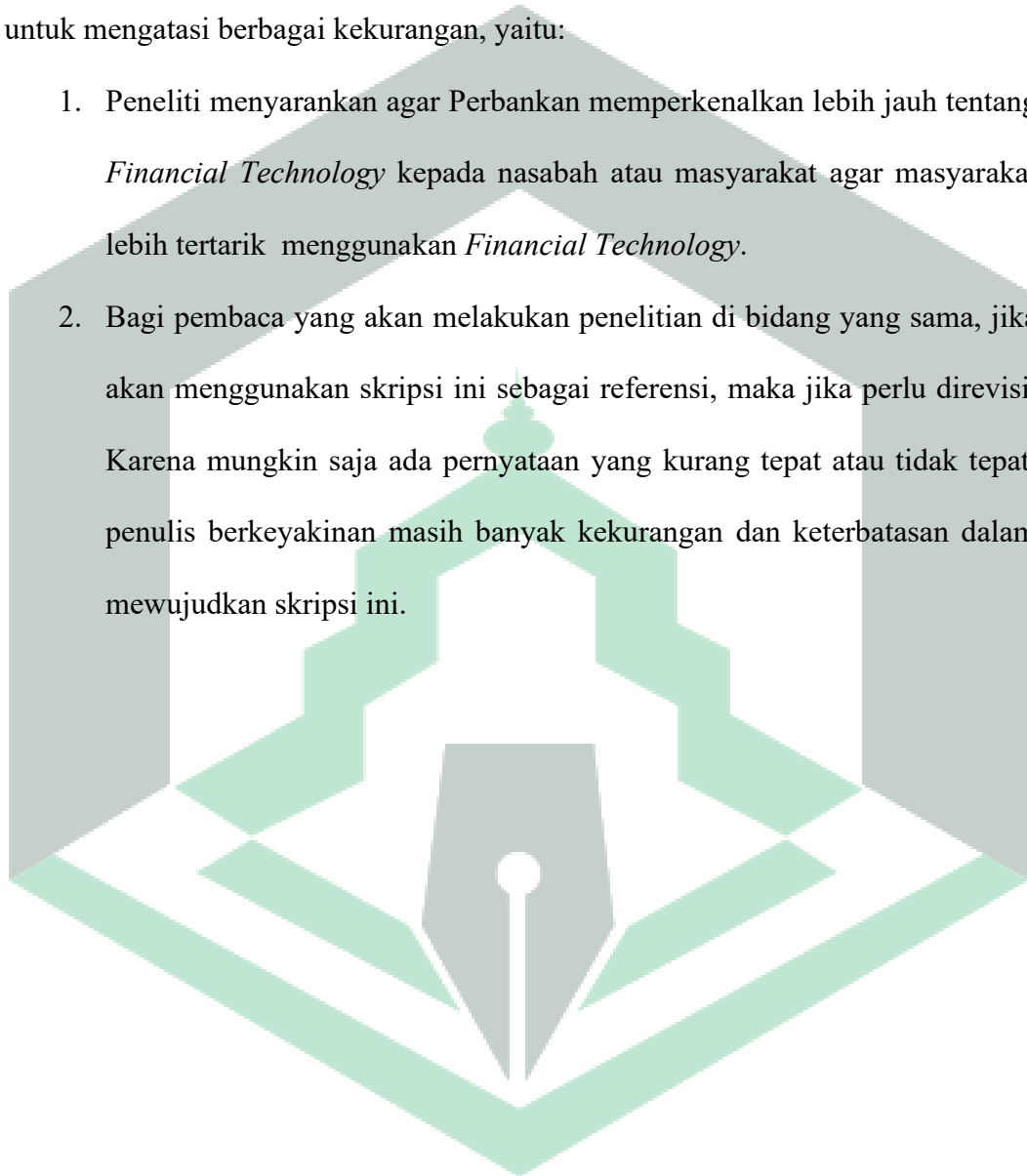
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran *Financial Technology* dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo adalah menjadi sarana berbasis teknologi dalam penggunaan produk Bank Muamalat agar memberikan kemudahan kepada nasabah sehingga transaksi keuangan menjadi lebih praktis. Keberadaan aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan Kotler menjadi dasar untuk meningkatkan pelayanan yang dimiliki oleh Bank Muamalat, aspek tersebut kemudian dikaitkan dengan sistem teknologi keuangan yang dimiliki oleh Bank Muamalat yaitu *Financial Technology*. Sehingga dengan dikaitkannya *Financial Technology* dengan aspek tersebut dapat menjadi terobosan baru dalam mengupgrade sistem Bank Muamalat yang dapat meminimalkan biaya, waktu dan tenaga karyawan. Sehingga kini aspek tersebut akan benar-benar dimaksimalkan dengan sebaik-baiknya oleh karyawan Bank Muamalat, yang sebelumnya sulit untuk dimaksimalkan karena kurangnya Support System, kini dapat dimaksimalkan karena *Financial Technology* telah merambah ke sistem Bank Muamalat.
2. Kendala yang dihadapi dalam implementasi *Financial Technology* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kendala pada infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM). Kendala pada infrastruktur jaringan, jaringan yang baik hanya dapat dirasakan di perkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan *Financial Technology*.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa masalah yang belum terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran yang dapat digunakan untuk mengatasi berbagai kekurangan, yaitu:

1. Peneliti menyarankan agar Perbankan memperkenalkan lebih jauh tentang *Financial Technology* kepada nasabah atau masyarakat agar masyarakat lebih tertarik menggunakan *Financial Technology*.
2. Bagi pembaca yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama, jika akan menggunakan skripsi ini sebagai referensi, maka jika perlu direvisi. Karena mungkin saja ada pernyataan yang kurang tepat atau tidak tepat, penulis berkeyakinan masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam mewujudkan skripsi ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abd.Kadir Arno, Ishak, Fasiha. (2021). The Performance of Competitiveness of Sharia Banking (Indonesia-Pakistan) Using Porter's Diamond Theory. *Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 7(2), 261–284.  
<http://194.31.53.129/index.php/F/article/view/4188>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Al-Qur'an Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Bandung: Diponegoro, 2005.
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek). In *CV. Penerbit Qiara Media*.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Metode Penulisan Laporan KKP. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah Periode 2016-2018. *Skripsi*, 139.  
<http://repository.radenintan.ac.id/7911/1/SKRIPSI YULIA.pdf>
- Cermati, “*Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*”, diakses dari <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-Bank-syariah-di-Indonesia>, pada 24 februari 2022. Pukul 21:33
- Damayanti, T., & Syahwildan, M. (2022). *Financial Technology* terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 438–443.
- Drs. Ismail, MBA., A. (2011). *Perbankan syariah* (kencana (ed.); pertama). prenamedia group.  
[https://books.google.co.id/books?id=X9xDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=X9xDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ita Udi Wijaya. (2020). pengaruh *Financial Technology* terhadap kinerja keuangan Perbankan syaria *SELL Journal*, 5(1), 55.
- Januar Ida Wibowati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Adminika*, 7(1), 94–111.  
<https://journal.stienas-ypb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/252>
- Khazin, A. (2013). Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. *Manajemen*, 30–39.  
[http://eprints.undip.ac.id/40779/3/BAB\\_III.pdf](http://eprints.undip.ac.id/40779/3/BAB_III.pdf)



- Kompas.com, "Bank: *Definis, Prinsip, dan Fungsinya*", diakses dari <https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/16/121350769/Bank-syariah-definisi-prinsip-dan-fungsinya>, pada tanggal 8 januari 2022
- Kristianti, I., & Tulenan, M. V. (2021). Dampak *Financial Technology* terhadap kinerja keuangan Perbankan. *Kinerja*, 18(1), 57–65. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/8254>
- Muhammad Ardiansya (2018). Model financial dan teknologi (*Financial Technology*) membantu permasalahan modal wirausaha UMKM Di Indonesia. *Majalah Ilmiah Bijak*, 4(1), 1–23.
- Muhammad Ruslan Abdullah, Fasiha. (2016). *Islamic Finance* (D. Ilham (ed.); 1st ed.). Penerbit Laskar Perubahan.
- Neni Anggraini. (2019). Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu. *Skripsi*, 78. [http://repository.iainbengkulu.ac.id/3958/1/NENI\\_ANGGRAINI.pdf](http://repository.iainbengkulu.ac.id/3958/1/NENI_ANGGRAINI.pdf)
- OJK, Perbankan *Syariah Dan Kelembagaannya*, Di akses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>, Pada Tanggal 20 Februari 2020 Pukul 10:44 WITA
- Prastika, Y. (2019). Pengaruh *Financial Technology (Financial Technology)* Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah (Studi Komparasi Bank Syariah Mandiri,
- Prof. dr. sugiyono. (2011). prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive).pdf. In *Bandung Alf*.
- Schaik. (2014). *Bank and Financial Institution Management*. 21–57. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6173/5/BAB\\_II.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6173/5/BAB_II.pdf)
- Solihin, F. (2001). Mengenal Bank "Syariah" Lembaga Keuangan Untuk Umum. *Journal The WINNERS*, 2, 163–171.
- Sriwidodo, U. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol. 10(2), 164–173.
- Sulistyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Industri. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis &*

*Entrepreneurship*, 5(1), 28–44.

<http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>

Tiyan, L. A., Kurniawan, M., Asriani, & Syarif, A. (2021). Analisis SWOT *Financial Technology (Financial Technology)* Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Al - Mashrof: *Islamic Banking and Finance*, 2(1), 56–75.

Trianto, A., Studi, P., Politeknik, A., & Palembang, D. (2017). *Analisis Laporan Keuangan Sebagai Alat Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan Pada Pt. Bukit Asam (Persero) Tbk Tanjung Enim*. 8(03).

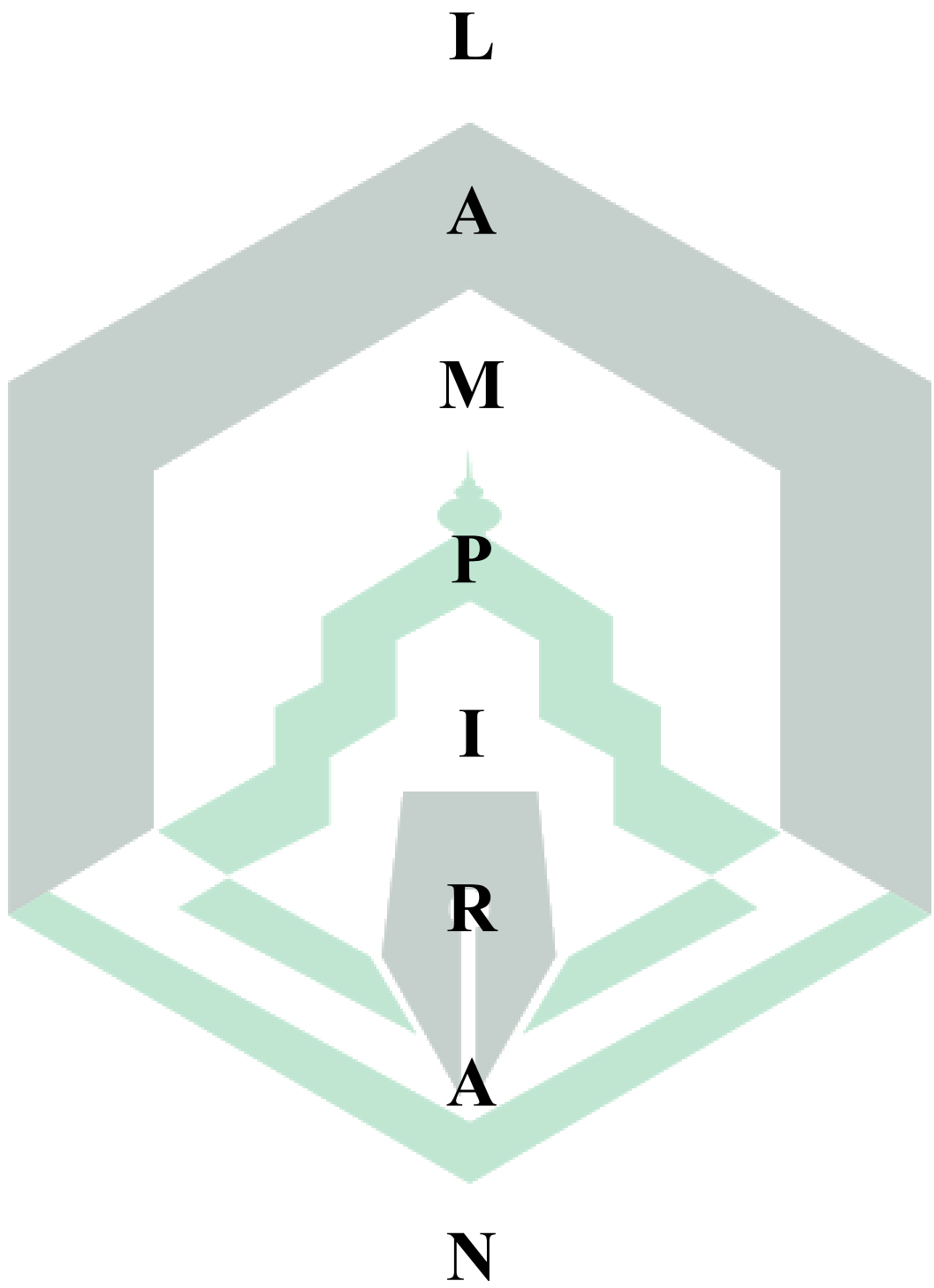
Website resmi Bank Muamalat, Profil Bank Muamalat, diakses dari <http://www.BankMuamalat.co.id/profil-Bank-Muamalat> pada hari Kamis, Tanggal 12 Februari 2022, Pukul 03.45 WITA

Wisnu Pangah Setiyono, SE. M.SI., Ph.D, Dr. Drs. Sriyono, M.M., Deta papanca, SE., M. . (2021). *Financial techology*. In Umsida Press.

Yolanda, M. (2019). Tinjauan Umum Tentang *Financial Technology*, Perlindungan Konsumen Dan Otoritas Jasa Keuangan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 23.

[https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16282/05.2 bab 2.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16282/05.2%20bab%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y).





## PEDOMAN WAWANCARA

**Nama** : **Muhammad Idil Yasin**  
**Judul Skripsi** : ***Financial Technology*: Terobosan Baru Bank Muamalat KCP Palopo Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan**

1. Apakah Bank Muamalat turut serta menggunakan *Financial Technology* dalam kegiatan keuangan?
2. Dalam hal apa Bank Muamalat menggunakan Teknologi keuangan?
3. Bagaimana cara *Financial Technology* bisa menyederhanakan rantai transaksi?
4. Bagaimana cara *Financial Technology* bisa menyederhanakan rantai transaksi?
5. Dapatkah anda menjelaskan jenis layanan teknologi Perbankan yang merupakan salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan oleh Bank muamalat yang tidak dimiliki oleh Bank lain?
6. Apakah ada inovasi teknologi terbaru yang ingin di kembangkan lagi oleh Bank muamalat?
7. Jika ada apakah Ada hambatan yang timbul dalam proses inovasi tersebut?
8. Bagaimanakah cara Bank Muamalat memperkenalkan teknologi keuangan kepada nasabah dan juga masyarakat?
9. Apakah dengan adanya *Financial Technology* peningkatan kualitas pelayanan Bank Muamalat semakin baik
10. Apa saja perbedaan pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah setelah adanya *Financial Technology* dengan sebelum adanya *Financial Technology*?

## HASIL WAWANCARA

### A. *Finacial technology* terobosan baru Bank Muamalat Kota Palopo dalam peningkatan kualitas pelayanan

1. Apakah Bank Muamalat turut serta menggunakan *Financial Technology* dalam kegiatan keuangan?

Jawab: pak Hadi, Muamalat telah menggunakan *Financial Technology* dalam berbagai hal transaksi keuangannya, Bank Muamalat hanya akan menggunakan *Financial Technology* sesuai dengan prinsip syariah, seperti dalam hal menabung, penarikan, *transfer*, dan sebagainya. Beda dengan Bank-Bank lain yang menggunakan *Financial Technology* untuk kebutuhan pinjaman, dengan alasan apapun. Muamalat menggunakan *Financial Technology* untuk memberikan pembiayaan yang harus ada akadnya, akadnya itu adalah akad jual beli (*Mudharabah*).

2. Dalam hal apa Bank Muamalat menggunakan Teknologi keuangan?

Jawab: pak Kemal, Teknologi keuangan semenjak pandemi baik Bank atau perusahaan *mengupgrade ssysytemnya* yang tadinya manual menjadi digital. Segala pertemuan atau rapat di digitalkan. Bank Muamalat sudah menggunakan teknologi keuangannya dengan baik seperti penerapan Muamalat Din (*Digital Islamic Network*), *Pro Hajj*, *M-Qriss*, *Barcode*, *CMS (Cash Management System)*".

3. Bagaimana cara *Financial Technology* bisa menyederhanakan rantai transaksi?

Jawab: pak Hadi, Teknologi *Financial Technology* ini di peruntukkan untuk yang paham teknologi, yang tidak paham, belajar dulu. Dalam kenyataannya *Financial Technology* lebih besar manfaatnya daripada mudaratnya. Sebab *efisiensi* dalam penggunaan biaya dan lain-lain. Dengan demikian *Financial Technology* akan memotong atau menyederhanakan transaksi

4. Bagaimana cara *Financial Technology* bisa menyederhanakan rantai transaksi?

Jawab: pak Kemal, Mau tidak mau orang akan kesana, apakah nasabah akan mendapatkan pelayanan yang bagus atau tidak? bisa ya bisa tidak. Masyarakat harus belajar. Intinya *Financial Technology* bisa membahayakan namun bisa juga memudahkan.

5. Dapatkah anda menjelaskan jenis layanan teknologi Perbankan yang merupakan salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan oleh Bank muamalat yang tidak dimiliki oleh Bank lain?

Jawab: pak Hadi, Ada namanya *ProHajj*, BSI belum punya, konvensional belum punya, pembiayaan digital itu sangat mudah prosesnya. *ProHajj* memudahkan nasabah yang dimana Muamalat menalangi nasabah yang mau naik haji. Kemudian CMS, CMS itu sebuah teknologi yang bekerja sama dengan sebuah perguruan tinggi yang menjadi wadah bagi mahasiswa untuk membayar UKT.

6. Apakah ada inovasi teknologi terbaru yang ingin di kembangkan lagi oleh Bank muamalat?

Jawab: Ibu Marlia, Nasabah sebagai merchant bakal dibekali aplikasi Muamalat Merchant App (MMA) untuk mengelola transaksi pembayaran, untuk itulah diluncurkannya sistem bernama *QRIS*. Kami yakin dengan adanya layanan *QRIS Acquirer* ini nasabah Bank Muamalat yang memiliki usaha, khususnya yang bergerak di sektor UMKM, dapat semakin mudah dalam mengelola transaksi pembayarannya UKT.

7. Jika ada apakah Ada hambatan yang timbul dalam proses inovasi tersebut?

Jawab: pak Kemal, Inovasi harus diikuti dengan kemampuan nasabah dalam hal menerima teknologi dengan baik, namun masih ada nasabah yang tidak tau menggunakan ATM. Artinya hambatan itu ada.

8. Bagaimanakah cara Bank Muamalat memperkenalkan teknologi keuangan kepada nasabah dan juga masyarakat?

Jawab: pak Hadi, dalam hal ini tentu dibutuhkan materi promotion, adapun materi yang di miliki oleh Bank Muamalat dalam menerapkan promosi tersebut seperti *flayer*, *door to door*, dan sosialisasi.

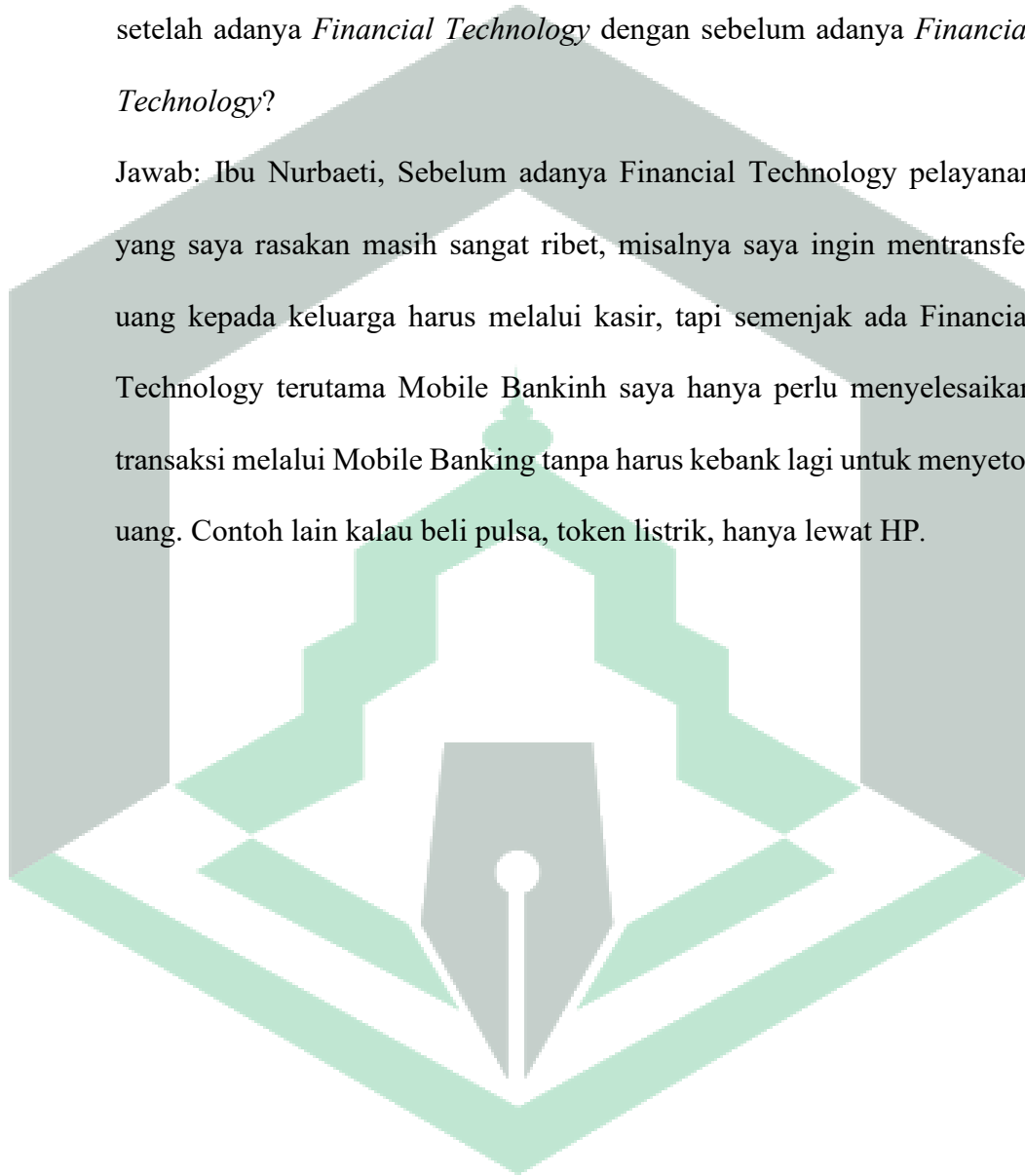
9. Apakah dengan adanya *Financial Technology* peningkatan kualitas pelayanan Bank Muamalat semakin baik?

Jawab: pak Hadi, Dengan hadirnya *Financial Technology* tentu saja pelayanan yang kita berikan pada nasabah jadi lebih efektif. Selain itu dengan adanya *Financial Technology* permasalahan seperti antrian yang menumpuk yang sering terjadi di Bank menjadi berkurang karena sekarang

transaksi dan pembukaan rekening dapat dilakukan tanpa harus datang ke Bank.

10. Apa saja perbedaan pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah setelah adanya *Financial Technology* dengan sebelum adanya *Financial Technology*?

Jawab: Ibu Nurbaeti, Sebelum adanya Financial Technology pelayanan yang saya rasakan masih sangat ribet, misalnya saya ingin mentransfer uang kepada keluarga harus melalui kasir, tapi semenjak ada Financial Technology terutama Mobile Bankinh saya hanya perlu menyelesaikan transaksi melalui Mobile Banking tanpa harus kebank lagi untuk menyetor uang. Contoh lain kalau beli pulsa, token listrik, hanya lewat HP.







**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Alamat : J. K.H.W. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpin : (0471) 526948

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
 NOMOR : 562/IF/DP/PTSP/VI/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Optis Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penelitian Sosial Kalamangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Penetapan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Ditetapkan Pembagian Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : MUHAMMAD IDIL YASIN  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Alamat : Ds. Lengkong Kab. Luwu  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 NIM : 17 0402 0187

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

**FINANCIAL TECHNOLOGY : TEROBOSAN BARU BANK MUAMALAT KCP PALOPO DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

Lokasi Penelitian : BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO

Lamanya Penelitian : 03 Juni 2022 s.d. 03 Juli 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian harusnya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaatl 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 menaatl ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diberikan di Kota Palopo  
 Pada tanggal : 03 Juni 2022  
 s.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

**ERICK, K. SIGA, S.Sos**  
 Penghat - Penata Tk.1  
 NIP : 19830414 200701 1 005

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403/5493
4. Kepala Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kearsifan Kota Palopo
7. Instansi terkait lainnya dilaksanakan penelitian

## DOKUMENTASI



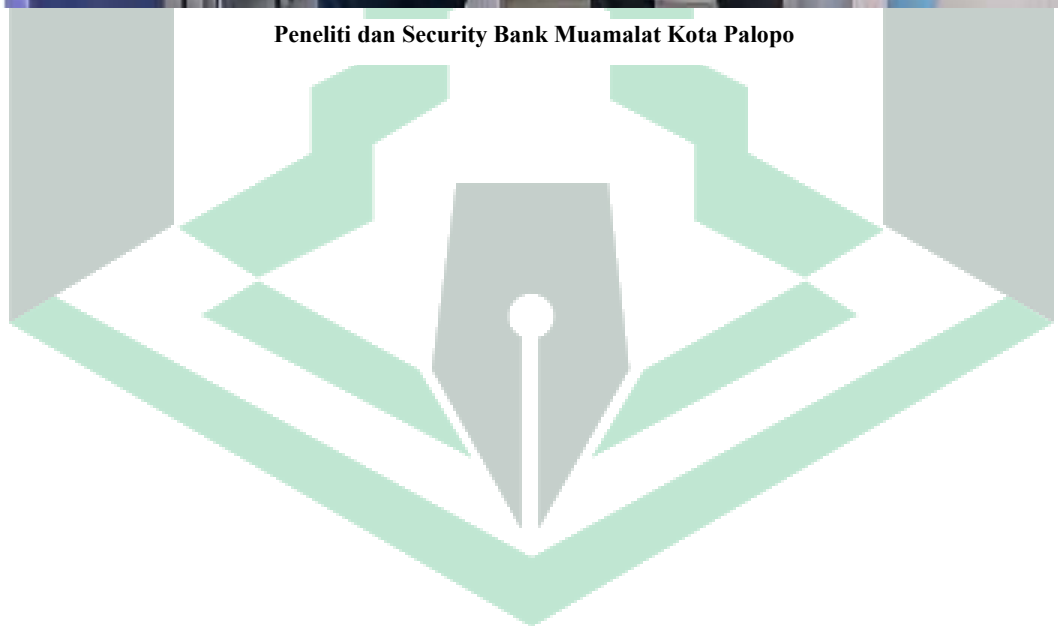
**Peneliti dan Branch Manager Bank Muamalat Kota Palopo**



**Peneliti dan Relationship Bank Muamalat Kota Palopo**



**Peneliti dan Security Bank Muamalat Kota Palopo**



## SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Bank Muamalat KCP Palopo, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Muhammad Idil Yasin

NIM : 17 0402 0187

Jurusan : Perbankan Syariah

Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di Bank Muamalat KCP Palopo "Financial Technology: Terobosan Baru Bank Muamalat Kcp Palopo Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan".

Demikian surat keterangan yang di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 Juni 2022

Bank Muamalat KCP palopo



Marlia

Customer Service

**DALAM RANGKAIAN PERSIDANGAN**

setelah membaca laporan kemajuan skripsi judul *Struktur Teknologi: Terobosan Baru Saat  
Memanfaatkan Era Digital Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan*

Yang diteliti oleh :

Nama : **Khadimatul Uli Yasin**

NIM : **17 0401 01 07**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Program Studi : **Perbankan Syariah**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat umum akademik dan layak untuk  
dijadikan bagian ujian sarjana.

Dengan persetujuan ini dibuat untuk diproses selanjutnya.

Pengetahuan



**Khadimatul Uli Yasin, NIM. 1704010107**

Hendra Septi, S.T., M.Si

**NOTA DINAS PERSIDANGAN**

Lamp. :  
Hal : dua kali

Yth. Bapak Pimpinan Himpunan dan Ikatan Ikatan

DR

, Palopo

dimohon keluarkan surat

Sebelum pelaksanaan penelitian, kami telah uji isi. Adapun rangkuman terkait penelitian tersebut dapat dilihat selengkapnya di bawah ini:

- Nama : HENDRA SEPTI YUSRI
- NPM : 17 0402 0187
- Program Studi : Teknik Kimia Synthesis
- Judul Skripsi : Penerapan teknologi Translasi Ikon Berbasis Microsoft Edge Palopo Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Mengharapkan kelima skripsi tersebut sudah melewati proses review akademik dan layak dipublikasikan di jurnal pada media internasional.

Demikian di sampaikan, mohon dipertimbangkan.

Demikian surat keluarkan surat. NPM

Pembina/



Hendra Septi, S.T., M.Si

## SKRIPSI MUH.IDIL YASIN

### ORIGINALITY REPORT

**21** %

SIMILARITY INDEX

**20** %

INTERNET SOURCES

**6** %

PUBLICATIONS

**10** %

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="https://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>2</b>	<a href="https://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>4</b>	Submitted to Universiti Selangor Student Paper	<b>1</b> %
<b>5</b>	<a href="https://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<b>1</b> %
<b>7</b>	<a href="https://jjap.ub.ac.id">jjap.ub.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	Submitted to Universitas Muhammadiyah Ponorogo Student Paper	<b>1</b> %
<b>9</b>	<a href="https://repository.umpalopo.ac.id">repository.umpalopo.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %



10	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	1 %
11	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
12	Submitted to Universiti Sultan Zainal Abidin Student Paper	<1 %
13	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://ermawati.staff.gunadarma.ac.id">ermawati.staff.gunadarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
18	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id">etd.iain-padangsidempuan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://abdul4215.wordpress.com">abdul4215.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %



**YEM VERIFICASI KEMAH SUDIPAT**  
**BAHAGIAN PENGANTARAN DAN INSURANCE SALAH TARIK FALGONI**

NOTA DINAS

Lamp. :

POB : surat

Yth. Ketua Pemasaran dan Manaja

Di

Kelapa

Jabatan/Telefon no. 98

Tan Verifikasi maknanya sebagai berikut dan dalam rangka ini sebagai berikut:

Nama : Mohamad M. Yusni

NOB : 17 0421 0187

Program Studi : Perbankan Syariah

Jabatan : Pemasaran dan Manaja  
Jabatan Pengantar dan Insurans

Maksudnya dalam pemberian surat sebagai berikut:

1. Untuk memverifikasi maknanya sebagai berikut dan dalam rangka ini sebagai berikut, dan
2. Untuk memverifikasi maknanya sebagai berikut dan dalam rangka ini sebagai berikut.

Surat ini diharapkan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wa.

Tan Verifikasi

1. Ketua SMI, S.E., M.M.  
Tanggung

2. Pemasaran, S.E.  
Tanggung

## RIWAYAT HIDUP



Muhammad Idil Yasin, lahir di Lengkong tanggal 29 november 1999. Penulis merupakan anak ke dua dari 3 bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Agurdi dan ibu bernama Musfirah. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Ds. Lengkong, Kec. Bua, Kab. Luwu. Pendidikan dasar di selesaikan 2011 di SD 204 Kalaena Kiri III. Kemudian di tahun 2011 menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Angkona hingga 2014. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di bangku SMA Negeri 1 Bua, pada saat ini penulis aktif dalam ekstrakurikuler Pramuka, saka kencana, DKR Bua. Setelah lulus di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulis juga ikut serta dalam kegiatan ekstrakurikuler HMPS Perbankan Syariah (2018-2019 dan 2020-2021), BEM FEBI (2019-2020).

Contact person penulis: [Muhammad\\_idil0187@iainpalopo.ac.id](mailto:Muhammad_idil0187@iainpalopo.ac.id)