ANALISIS PENGGUNA APLIKASI FINTECH PADA BSI KCP PARIAMAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Prodi S1 Perbankan Syariah

Disusun oleh

Nama: Peri Putra

Nim: 3320193

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

2023/2024

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"ANALISIS PENGGUNA APLIKASI *FINTECH* PADA BANK SYARIAH KCP PARIAMAN"** yang disusun oleh **Peri Putra** dengan **Nim. 3320193** Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam (UIN) Sjech M. Djamil Djambek bukittinggi yang dibimbingan Oleh Ibu **Nini Sumarni SE, M,Si**

Financial technology merupakan inovasi dibidang jasa keuangan yang melakukan transaksi keuangan dengan sistem internet. *Fintech* mendorong sektor perbankan supaya menyesuaikan dan beradaptasi dalam era teknologi digital yang semakin maju dan berkembang. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengguna aplikasi *fintech* serta antisipasi hal-hal yang diluar dugaan mengenai *fintech* pada BSI KCP Pariaman.

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus di lapangan dengan pendekatan kualitatif *deskriptif* yang mana analisis data menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan dokumentasi yang mana wawancara dilakukan dengan nasabah dan pegawai bank syariah KCP Pariaman

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kehadiran teknologi seperti *Fintech* (BSI *Mobile*) ini telah terbukti memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI KCP Pariaman dalam melakukan transaksi secara praktis dan efisien. Nasabah dengan mudahnya mengakses berbagai transaksi dimanapun dan kapanpun mereka berada hanya menggunakan gawai ponsel mereka, tanpa perlu datang ke bank maupun ATM untuk melakukan transaksi keuangan mereka. Meskipun kemudahan dan manfaat yang dirasakan cenderung berbeda-beda. Namun, hal tersebut sangat membantu menyesuaikan kebutuhan para nasabah, dan yang menonjol adalah pengguna *Fintech* (BSI *Mobile*) bisa mendapatkan efisiensi waktu.

Kata Kunci: Financial Technology, Bank Syariah, Analisis TAM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahhirabbil'alamin. Segala puji beserta syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga skripsi ini yang berjudul ("Analisis Pengguna Aplikasi Fintech Pada BSI KCP Pariaman)" dapat diselesaikan dengan baik. Selanjutnya shalawat beserta salam tak lupa dan tak bosan-bosamnya kita mohonkan kepada-Nya agar selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan kezaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Didalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai macam halangan dan rintangan. Namun, penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat doa dan bantuan serta bimbingan dengan penuh ketulusan dan keikhlasan dari berbagai pihak. Maka, penulis mengacapkan terimakasih yang tak terhingga, pertama sekali kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda **Nuri** dan Ibunda **Sini.G** yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan. Serta saudara-saudaraku dan kakakku tersayang **Yulia Maulana** dan **Widia**.

Dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa syukur kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Ibu Prof. Dr. Ridha Ahida, M. Hum selaku Rektor di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, beserta bapak – bapak Wakil Rektor
2. Ibu Dr. Hesi Eka Putri, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta bapak ibu wakil dekan
3. Bapak Baginda Parsaulian, S.E, M.E selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Jon Kenedi selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan nasehatnya demi kelancaran proses belajar selama perkuliahan.
5. Nini Sumarni SE, M,SI selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi yang juga memberikan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Pimpinan dan Karyawan Bank BSI KCP Pariaman yang telah membantu penulis dalam penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk yang teristimewa sahabat yang saling suport yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana terkhususnya teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu yang sedang sama-sama berjuang saat ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis berdoa dan berharap kepada Allah SWT semoga amal dan kebaikan kita

semua di ridhoi oleh Allah SWT dan bernilai ibadah dihadapan-Nya. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa di dalamnya masih belum terlepas dari kekurangan dan kesalahan, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang konstruktif dari segenap pembaca untuk lebih sempurnanya skripsi ini. Atas kritik dan saran yang disampaikan, penulis ucapkan Terima Kasih.

Bukittinggi 2, Juli 2024

Penulis

Peri putra

Nim.3320193

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia teknologi informasi saat ini sedang berkembang sangat pesat dalam memenuhi kebutuhan manusia untuk memperoleh informasi dan berbagai layanan elektronik. Keberhasilan bisnis saat ini lebih dipengaruhi oleh seberapa banyak perusahaan dapat dengan cepat merespon perubahan tersebut. Transformasi itu menekan dunia perbankan untuk digitalisasi layanan. Digitalisasi tidak hanya bertujuan untuk memindahkan transaksi manual ke otomatis. Namun, digitalisasi perbankan memiliki arti yang lebih luas terutama untuk memenuhi kebutuhan konsep bisnis perbankan, memberikan layanan terkini untuk memperkuat perilaku transaksi nasabah.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi menuntut penyesuaian terhadap institusi perbankan, termasuk industri bank syariah. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan bisnis dan kualitas layanan perbankan bagi nasabahnya, karena penggunaan *financial technology* menjadi hal yang sangat penting saat ini[1]. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perbankan, bank perlu mengubah layanannya menjadi platform teknologi agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Inovasi teknologi telah menjadi dasar transformasi industri jasa keuangan selama 50 tahun terakhir. Saat ini, banyak teknologi baru siap untuk mendorong gelombang berikutnya dari inovasi jasa keuangan. Salah satu wujudnya adalah

[1] Nurul Kholifah And Very Andrianingsih, 'Peluang Dan Tantangan Implementasi *Financial technology* (*Fintech*) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif', *Jurnal Studi Keislaman*, 6.137 (2020).

inovasi industri keuangan dalam bentuk *financial technology* atau *Fintech*. Industri *Fintech* semakin meningkat di tengah revolusi digital 4.0 di seluruh dunia dengan menawarkan inovasi jasa seperti dalam industri perbankan dan lembaga keuangan yang sudah ada. Industri *Fintech* muncul karena berbagai kendala perbankan dan lembaga keuangan tradisional, yaitu terikat dengan aturan yang sangat ketat dan keterbatasan dalam melayani masyarakat di daerah tertentu. Selain itu, berubahnya preferensi masyarakat terhadap alternatif pembiayaan yang lebih demokratis, transparan, biaya yang efisien dan menjangkau masyarakat luas.[2]

Fintech merupakan inovasi di bidang jasa keuangan yang mana tidak perlu lagi menggunakan uang kertas. Dengan kata lain, keberadaan *financial technology* mengubah mata uang menjadi digital agar lebih efisien. Terdapat berbagai interpretasi *fintech* yang dapat ditemukan di berbagai referensi. Secara umum dan dalam pengertian yang luas[3], *Fintech* merujuk pada penggunaan teknologi dalam menciptakan solusi keuangan. Selain itu *fintech* dimaknai sebagai sebuah inovasi dalam industri keuangan yang memberikan kemudahan layanan serta memberi pengaru besar dalam perkembangan bisnisnya

Peraturan terkait *fintech* telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya POJK No13/POJK.20/2018 mengenai inovasi keuangan

[2] Cupian And Farid Fauzy Akbar, 'Analysis Of Differences In Sharia Banking Profitability Level Before And After', *Jurnal Ekonnommi Syariah Teori Dan Terapan*, 7.11 (2020), 2149–69 <Https://Doi.Org/10.20473/Vol7iss202011pp2149-2169>.

[3] Anisah Novitarani And Ro'fah Setyowati, 'Analisis *Crowdfunding* Syariah Berdasarkan Prinsip Syariah Compliance Serta Implementasinya Dalam Produk Perbankan Syariah', *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 12.2 (2018), 247–62 <Https://Doi.Org/10.24090/Mnh.V12i2.1759>.

digital yang bertanggung jawab, aman, melindungi konsumen, serta mengendalikan risiko dengan baik. Tidak perlu khawatir tentang penipuan. dalam regulasi ini memuat seluruh aspek ruang lingkup kegiatan bisnis yang menerapkan konsep keuangan digital dengan tujuan melindungi konsumen serta terus menguatkan pondasi perkembangan inklusi keuangan digital di Indonesia. Dengan adanya regulasi tersebut harusnya bank syariah dapat terus melaju mengikuti perkembangan kemajuan teknologi agar dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat yang setiap harinya semakin kompleks

Indonesia termasuk dengan sistem keuangan yang mengalami pertumbuhan cepat di dunia. Pertumbuhan startup dalam industri *Fintech* dalam bidang pembayaran, pengiriman uang, mata uang digital dan lainnya berkonsekuensi pada pengaturan dan pengawasan yang baik oleh pemerintah. karena telah menciptakan ekosistem keuangan alternatif yang tersedia untuk pelanggan dan bisnis. Bahkan pertumbuhan *Fintech* juga menjadi pesaing industri perbankan dan keuangan tradisional yang sudah mapan dalam bentuk layanan, produk, dan jasa pengiriman. Disinyalir dalam lima tahun ke depan, sekitar US$ 500 miliar akan diinvestasikan untuk mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk *Fintech* di Indonesia. Data pada bulan Mei 2020 tercatat bahwa perusahaan terdaftar/berizin dalam industri *Fintech* sebanyak 161 perusahaan.[4]

[4] Imanuel Adithya Wulanata Chrismastianto, 'Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20.1 (2017), 133–44.

Fintech saat ini menjadi sebuah langkah baru dalam perkembangan bisnis, serta telah menyebar keseluruh industri yang ada, termasuk industri keuangan syariah. Indonesia meanjadi salah satu negara yang menganut konsep keuangan syariah yang tentunya juga ikut ambil bagian dalam pesatnya perkembangan teknologi keuangan. Asosiasi *Fintech* Syariah Indonesian (AFSI) Institute menjadi perwujudan dari bangkitnya *fintech* syariah di Indonesia sebagai layanan transaksi dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan. *Fintech* Syariah menggabungkan inovasi teknologi informasi dengan produk dan layanan keuangan yang ada untuk mempermudah perdagangan, pemrosesan transaksi, investasi, dan distribusi uang berdasarkan nilai-nilai Syariah dengan lebih cepat dan mudah.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang industri perbankan berbasis syariah hasil merger (penggabungan) dari tiga bank syariah besar di Indonesia yaitu PT. Bank BRI Syariah, PT. Bank BNI Syariah, dan PT. Bank Mandiri Syariah. Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia bapak Ir. H. Joko Widodo pada hari Senin tanggal 1 Februari 2021, bank ini terdaftar dan beroperasi di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta merupakan peserta penjamin LPS.[5]

Salah satu latar belakang berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah

[5] Muhammad Saleh, Andiny Utari, And Abdul Wahab, 'Analisis Penggunaan *Fintech* SyariahPerspektifMashlahahMursalah',*Al-Buhuts*, 16.Https://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Index.Php/Ab/Issue/View/124https://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Index.Php/Ab/Issue/View/124https://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Indhttps://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Index.Php/Ab/Issue/View/124ex.Php/Ab/I(2020),51–66 <Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.30603/Ab.V16i1.1766>.

dari tradisi Indonesia yang sejak dulu kaya akan nilai-nilai yang luhur dan mulia, salah satunya adalah bekerjasama. Bekerjasama merupakan sebuah prinsip dalam bekerja demi meraih hasil yang bisa dinikmati bersama yang di dalamnya terkandung nilia-nilai kesetaraan, kejujuran, saling menghargai, dan percaya dapat maju bersama. Karena itulah Bank Syariah Indonesia (BSI) hadir membawa nilai-nilai tersebut dengan menyatukan tiga bank syariah besar di Indonesia yang kemudian bertransformasi menjadi bank syariah yang inovatif, modern serta memiliki visi global yaitu bekerjasama dengan seluruh umat demi meraih berkah bagi seluruh alam semesta. Saat ini Bank Syariah Indonesia (BSI) termasuk dalam 7 besar bank di Indonesia dengan total aset 240 triliun, total DPK 210 triliun, total pembiayaan 157 triliun, dan memiliki 1.200 kantor cabang.[6]

Pesatnya perkembangan zaman telah membawa dampak perubahan yang cukup signifikan terhadap kehidupan manusia. Salah satu bukti perkembangan zaman dapat dilihat dari lahirnya berbagai inovasi perkembangan teknologi yang telah mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia, seperti pola tingkah laku yang menginginkan segala sesuatu bersifat instan, tanpa ribet, dan mudah dijangkau. Salah satu bentuk inovasi perkembangan teknologi tersebut yaitu lahirnya perusahaan berbasis teknologi atau dikenal dengan istilah *startup fintech*. Adapun *fintech* sendiri berasal dari kata *financial technology*, yang merupakan layanan jasa keuangan digital yang memanfaatkan perkembangan

[6] Anfa Mediatama, 'Jurnal Pendidikan : Analisis Swot *Financial technology* (*Fintech*) Perbankan Syariah Pada Pt . Bank Sumut Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Visit Us Jurnal Pendidikan : Seroja Anfa Mediatama Jurnal Pendidikan : Pendahuluan Perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan', *Jurnal Pendidikan :Seroja*, 1 (2023).

teknologi masa kini. Kehadiran *fintech* telah berhasil mentransformasi *exsiting market system* (berubahnya sistem pasar yang lama) dengan inovasi dan keunggulannya yang sesuai dengan kebutuhan konsumen saat ini seperti mudah diakses, biaya lebih terjangkau, lebih transparan, layanan yang efisien serta dapat menjangkau berbagai level masyarakat. Selain itu, kehadiran *fintech* juga disebut sebagai salah satu disruptif inovation, yaitu inovasi yang memperkenalkan sistem baru dengan ide-ide yang baru, kreatif, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Bank Indonesia ada beberapa produk dan layanan *fintech* yang berkembang di Indonesia yaitu, *Payment, Clearing Settlement, E-Aggregator, Risk and Investment Management, dan Peer to Peer (P2P) Lending.*[7]

Berikut Tabel Perkembangan Penggunaan Aplikasi *Fintech* Pada Bank BSI KCP Pariaman.

Jumlah Pertumbuhan Aplikasi Fintech Pada BSI KCP Pariaman.

Tabel 1.1

Tahun	Jumlah
2019	1189
2020	1630
2021	2247
2022	2381
2023	1207

[7] Suhardi Kamaruddin, 'Implementasi Akad Mudharabah Dan Musyarakah Pada Teknologi Finansial Syariah Dengan Pendekatan Kemaslahatan', *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah*, 6.1 (2022), 1–17 <https://doi.org/10.24252/al-mashrafiyah.v6i1.22075>.

Sumber data: wawancara

Dari table diatas dapat dilihat perkembangan penggunaan Aplikasi *Fintech* yang menggambarkan meningkat atau menurunnya jumlah pengguna pada periode 2019 -2023. Pada tahun 2019 penggunaan Aplikasi *Fintech* sebanyak 1189, pada tahun 2020 terjadi peningkatan menjadi 1630, Pada tahun 2021 terjadi peningkatan menjadi 2247, Dan pada tahun 2022 terjadi peningkatan lagi menjadi 2381, Dan pada tahun 2023 terjadi penurunan menjadi 1207. Pada tahun 2023 terjadi penurunan pada penggunaan aplikasi fintech yaitu, Sejumlah layanan PT Bank Syariah Indonesia tbk. Mengalami gangguan atau eror sejak Senin tanggal 8 mei tahun 2023. Hingga hari ini tanggal 11 mei tahun 2023 penyebabnya yaitu Karena dugaan serangan siber (heaker) rensomware hampir semua layanan kepada nasabah tidak dapat digunakan(Akses), Nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan BSI Mobile, mesin ATM, dan Teller di kantor cabang BSI. Karena ada gangguan tersebut tentu jelas berdampak pada pada penggunaan aplikasi fintech pada BSI, Terutama pada Bank BSI (KCP) Pariaman Oleh karena itu disebabkan menurunnya penggunaan aplikasi *fintech* pada Bank BSI (KCP)Pariaman di tahun 2023.

Dengan hadirnya *Financial technology* yang bekerjasama dengan BSI maka akan membantu mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi atau layanan terutama tentang aplikasi *fintech*. Pada BSI KCP Pariaman penggunaan *fintech* setiap tahunnya terjadi peningkatan, walaupun terjadinya peningkatan

pada penggunaan *fintech* tersebut, akan tetapi yang menjadi masalah terbesarnya yaitu tentang pencapaian target. Target yang ditetapkan pada BSI KCP Pariaman pada penggunaan *fintech* setiap tahunya belum tercapai, karena semakin banyak pengguna fintech pada BSI KCP Pariaman maka, semakin tinggi juga target yang ditetapkan pada bank tersebut. Oleh karena itu pada setiap nasabah yang membuka rekening tabungan melalui aplikasi fintech diharuskan untuk mendaftar BSI Mobile terlebih dahulu karena BSI Mobile tersebut merupakan salah satu layanan transakasi dari aplikasi *fintech* dengan itulah merupakan salah satu cara untuk menjadi peluang terhadap pencapaian target pada pengguna BSI Mobile di Bank Syariah KCP Pariaman tersebut. Lagi pula dengan menggunakan teknologi tersebut tidak ada batasan waktu dan tempat serta dapat dilakukan kapan saja.[8] Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengguna aplikasi *fintech* pada BSI KCP Pariaman. Adapun rumusan masalah peneliti yaitu untuk mengetahui, Bagaimana penggunaan aplikasi *fintech* serta target penggunaan yang ditetapkan pada BSI KCP Pariaman. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Analisis Pengguna Aplikasi *Fintech* Pada BSI KCP Pariaman"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasikan masalah terkait penelitian ini yaitu:

[8]‘ Wawancara langsung dengan bang madi sebagai BOSM BSI KCP Pariaman. Tanggal 28 November 2023 Jam 10.00 WIB.’

1. Angka pengguna aplikasi *fintech* setiap tahunnya meningkat, tetapi angka tersebut belum dapat mencapai target yang sudah ditetapkan pada BSI KCP Pariaman.

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun perluasan pokok masalah, agar penelitian tersebut lebih terarah dan mudah dalam pembahasannya sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dengan maksimal. Maka penelitian ini dibatasi dengan menfokuskan pada analisis penggunaan aplikasi *fintech* pada BSI KCP Pariaman.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini ditinjau berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi *fintech* serta target penggunaan yang ditetapkan pada BSI KCP Pariaman.

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi *fintech* serta target penggunaan yang ditetapkan pada BSI KCP Pariaman.

F. Manfaat Penelitian

Berikut yang merupakan kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara akademis, hasil penelitian ini dipakai sebagai bahan referensi perpustakaan, untuk referensi perbandingan terhadap objek penelitian yang sama khususnya mengenai analisis pengguna aplikasi *fintech* pada

BSI KCP Pariaman, dan penelitian ini juga berguna sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah (S1) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukitttinggi.

2. Secara Teoritis, Kegunaan teoritis dapat digunakan untuk mengembangkan keilmuan dimasa mendatang bagi para akademis dan memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan pemahaman tentang analisis penggunaan aplikasi *fintech* pada BSI KCP Pariaman Secara Praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak yang bersangkutan yaitu Bank BSI khususnya Bank BSI KCP Paraiaman untuk sumber rujukan atau bahan pertimbangan untuk meningkatkan pengguna *fintech* pada Bank BSI itu sendiri.

G. Penjelasan judul

Untuk menjelaskan yang akan diteliti untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian ini maka, diperlukan adanya batasan istilah agar lebi terarah penelitian ini:

Financial technology : Penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

Pengguna : Tingkat keseringan dalam menggunakan sesuatu berdasarkan durasi dan frekuensinya

dikarenakan rasa senang melakukan aktivitas tersebut.

Bank Syariah : Bank Syariah terdiri dari BUS, UUS, dan BPRS yang melakukan kegiatan serupa dengan bank konvensional seperti mobilisasi, dan mengalokasikan dana masyarakat serta menawarkan berbagai layanan keuangan dan didasarkan oleh prinsip syariah.

Dari penjelasan beberapa kata diatas dapat disimpulkan bahwasannya perlu mengetahui arti dari setiap kata yang terdapat dalam judul peneltian ini, sehingga nanti tidak ada salah penafsiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Financial technology

1. Devinisi Fintech

Fintech didefinisikan sebagai langkah inovasi terhadap layanan keuangan menurut *National Digital Reseach Centre* (NDRC). Dalam arti layanan keuangan bahwa *fintech* merupakan inovasi di sektor keuanganyang dipadukan dengan sentuhan teknologi-teknologi modern.[9]Menurut Bank Indonesia *financial technology* (*fintech*) adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilksan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru yang dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Karena kemudahan dan kecepatannya itulah *fintech* menjadi sangat populer di kalangan generasi millenial dan diprediksi akan terus mengalami

Financial technology atau *Fintech* merupakan sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. Produk *Fintech* biasanya berupa suatu sistem yang dibangun guna

menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang spesifik. sedangkan menurut surat edaran Bank Indonesia No.18/22/DKSP tentang penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital (LKD) menjelaskan bahwa kegiatan layanan keuangan digital adalah penggunaan teknologi berbasis mobile atau ataupun berbasis web dalam kegiatan layanan sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan dan kerja sama dengan pihak ketiga dalam rangka keuangan inklusif. Keuangan inklusif merupakan suatu bentuk layanan keuangan yang bermanfaat serta terjangkau bagi masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhannya. *Fintech* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya melakukan pembayaran harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. Sementara PWC pengertian *financial technology* adalah segmen dinamis di persimpangan antara sector jasa keuangan dengan teknologi dimana star up yang berfokus pada teknologi dan merupakan pandangan pasar baru berinovasi pada produk dan layanan yang saat ini disediakan oleh industri jasa keuangan trasdisional

Menurut Catradiningrat *financial technology* adalah entitas yang memadukan teknologi dengan fitur keuangan sehingga menjadi *creative discruption* di pasar keuangan karena merubah tatanan yang berlaku. *Fintech* bukanlah layanan yang diberikan oleh perbankan melainkan

model bisnis baru yang sangat membantu kebutuhan masyarakat. Dan *Fintech* adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk membuat sistem keuangan menjadi lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada pada internet. *Financial technology* merupakan gelombang baru perusahaan yang memberikan model baru dalam cara individu bertransaksi, seperti membayar, meminjam uang, mengirim dan menginvestasikan uang. Konsep tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan finansial dimana teknologi dapat berupa otomatisasi dengan mesin atau penggunaan media internet untuk memudahkan layanan, dan pada saat sekarang ini internet menjadi pilihan utama bagi pelaku industri sektor keuangan.

Perkembangan *Fintech* di dunia sudah di mulai sejak tahun 1800an dengan munculnya telegraf dan semakin berkembang pada tahun-tahqun selanjutnya khususnya pada era digital saat ini. Perkembangan jumlah perusahaan *Fintech* di Indonesia mulai mengalami kenaikan, pada tahun 2006 awalnya jumlah perusahaan *Fintech* hanya empat dan berkembang menjadi 16 pada tahun 2007[9]. Serta pada tahun 2015-2016 jumlah perusahaan aplikasi *Fintech* mengalami kenaikan yang begitu besar yaitu sebanyak 165 perusahaan. Pada tahun 2021 perusahaan aplikasi *fintech* terus bertambah menjadi 785 perusahaan. Indonesia mempunyai potensi dalam melakukan pengembangan *fintech*, buktinya sudah banyak

[9] Nurul Azmi And Yuni Yuniawati, 'Pengaruh *Financial technology* Terhadap Profitabilitas Bank Mandiri', *Joournal Of Trends Economic And Accounting Research*, 3.2 (2022), 94–98 <Https://Doi.Org/10.47065/Jtear.V3i2.134>.

produk-produk *fintech* yang bermunculan, hal tersebut juga diikuti dengan penggunaan internet yang besar di Indonesia. Pesatnya perkembangan *fintech* tersebut menjadi perhatian yang cukup serius bagi Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Titik berat perhatiannya terletak pada kenyamanan dan keamanan masyarakat melakukan transaksi.

2. Jenis-Jenis *Fintech*

a. Payment, Sattlement and Clearing

Payment, Settlement and Clearing merupakan *fintech* yang memberikan manfaat layanan berupa pembayaran transaksi secara online sehingga proses tersebut menjadi cepat, murah, dan praktis. Sistem pembayaran adalah layanan elektronik yang menggantikan uang kartal dan uang giral sebagai alat pembayaran seperti: kartu e-money, e-wallet, dan bentuk aplikasi *fintech* lain. Berbagai jenis produk pembayaran telah meramaikan industri *fintech* seperti: *e-money card, e-wallet*, dan bentuk aplikasi lain dengan berbagai merk seperti: GO pay, OVO, Paytren, Link Aja, Dana, TCash dan lain sebagainya dan memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

a) Diterbitkan atas dasar uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.

b) Nlai uang disimpan dalam suatu media elektronik tertentu seperti server atau chip.

c) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik.

d) Nilai uang yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagai mana yang diatur dalam undang undang perbankan. Sistem tersebut diselenggarakan baik dari bank ataupun lembaga keuangan non-bank seperti, Doku, Sakuku BCA, Go-Pay, T-cash, dan OVO yang merupakan beberapa contoh dari FinTech jenis ini.

Manfaat dari adanya FinTech payment ini adalah:

a. Kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Dengan adanya digital payments akan memberikan kemudahan bertransaksi bagi konsumen.

b. Pencatatan dan perencanaan keuangan yang mudah di record. Karena pada sistem semua akan tercatat history dari transaksi konsumen.

b. Crowdfunding dan *P2P Crodfunding*

Crowdfunding merupakan tipe FinTech dimana sebuah konsep atau produk seperti desain, program, konten dan karya kreatif dipublikasikan secara umum dan bagi masyarakat yang tertarik dan ingin memberikan dukungan dapat menyalurkan dukungannya dalam bentuk finansial. Crowdfunding dapat digunakan untuk mengurangi kebutuhan finansial kewirausahaan dan memprediksi permintaan pasar.

Per-to-Per Lending (P2P) merupakan platform yang mempertemukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet. P2P memberikan mekanisme kredit dan manajemen resiko. Platform ini membantu pemberi pinjaman dan peminjam memenuhi kebutuhan masingmasing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien. Pada perkembagannya perusahaan crowdfunding ada juga yang berkombinasi dengan P2P lending. Pada dasarnya, jenis kegiatan *crowdfunding* dibedakan menjadi 4 yaitu:

1. Donation Based

Crowdfunding berbasis donasi adalah bentuk *crowdfunding* dimana pemberi dana (penyumbang dana) tidak menerima imbalan baik berupa pengembalian uang ataupun imbal jasa lainnya atas donasi yang diberikan. Bisanya kegiatan *Donation Based Crowdfunding* dilakukan guna mendukung proyek-proyek sosial nonprofit seperti pembangunan panti asuhan, batuan bencana dan jenis kegiatan nonprofit lainnya. Contoh platform pada donation based *crowdfunding* ini adalah kitabisa.com, wujudkan.com.

2. Reward Based

Reward Based mirip dengan *Crowdfunding* berbasis donasi, bedanya adalah para pemberi dana atau penyumbang menerima hadiah sebagai imbalan atas kontribusi mereka. Jenis ini biasanya dilakukan untuk mendukung proyek industri kreatif dan donatur yang mendanai mendapat imbalan dari industri kreatif tersebut

berupa barang jasa ataupun sebuah hak. Contoh platform yang menyediakan layanan *reward based* adalah wujudkan.com.

3. Lending Based

Lending Based atau disebut juga *crowdlending* adalah bentuk penggalangan dana, dimana dana yang didapat berupa pinjaman dari donatur. Seperti halnya bentuk pinjaman pada umumnya donatur akan mendapatkan imbalan berupa bunga dari dana yang disetorkan. Contoh platform ini seperti Modalku.com.

4. Equity Based

Equity Based merupakan jenis *crowdfunding* dimana dana yang di setorkan akan menjadi aset dari perusahaan atau organisasi yang melakukan penggalangan dana dan ada imbalan yang didapat oleh donatur. Sama halnya dengan saham donatur akan mendapat imbalan deviden dari keuntungan yang didapat dari perusahaan atau organisasi.

Menurut pandangan islam kegiatan untuk memberikan pinjaman untuk membiayai proyek tertentu lebih dikenal dengan istilah pembiayaan, dalam hal ini ada yang mengharapkan imbalan dan ada sifatnya sukarela. *Crowdfunding* dalam islam tidak dilakukan untuk membiayai proyek atau unit usaha yang haram dan bebas dari unsur gharar, maysir, dharar, tadlis, dan zhulm. Pemberian imbalan dalam *crowdfunding* bukan dengan bunga

melainkan dengan prinsip bagi hasil yang adil antara kedua belah pihak.

Yang terpenting dalam sebuah penyelenggaraan pembiayaan berbasis elektronik adalah akad, dalam hal ini bisa menggunakan akad yang sesuai dengan karateristik pembiayaan atau *Crowdfunding* antara lain adalah ijarah, mudharabah, musyarakah, dan qard. *Crowdfunding* berbais teknologi informasi baik yang bersifat profit maupun nonprofit tentunya harus dilakukan dengan kesepakatan bersama. Kegiatan *crowdfunding* melibatkan masyarakat luas melalui jejaring sosial, web maupun aplikasi sehingga tidak ada pertemuan antara penyedia dana dan pengelola sehingga akad menjadi pengikat perjanjian untuk menjaga kepercayaan pihak yang terlibat.

A. Market aggregator

Market aggregator mengacu pada portal yang mengumpulkan beragam informasi dengan transparan dari berbagai sumber. Dalam layanan ini pihak aggregator menafsirkan informasi dengan berbagai cara dari semua berdasarkan makna dan konteks dari informasi yang telah dikumpulkan. *Market aggregator* dapat dijadikan sebuah platform yang menggabungkan berbagai informasi mengenai perusahaan untuk investor seperti risiko, imbalan, dan kelayakan kredit dari populasi target.

Financial Aggregator dapat diklasifikasikan menjadi 4 tipe berdasarkan

sumber informasi dan tujuan dari *aggregator*, diantaranya adalah:

1. *Relationship Type*, adalah aggregator yang mengumpulkan berbagai jenis informasi yang berguna bagi konsumen dari berbagai organisasi.
2. *Comparism Type*, adalah aggregator yang mengumpulkan dan menyajikan informasi yang sama pada komoditas serupa untuk keperluan perbandingan.
3. *Internet Type*, adalah aggregator independent tanpa terikat kontrak yang tidak memiliki afiliasi dan mengumpulkan berbagai informasi dari internet atau web.
4. *Intranet Type*, adalah aggregator yang mengumpulkan informasi dari grup yang sama

a. *Risk and Investment Management*

Risk and Investment Management merupakan jenis *fintech* yang mempunyai peran seperti *Financial Planner* digital. Pengguna akan dibantu untuk mendapatkan produk-produk investasi yang paling cocok dengan prefensi yang diberikan.

Meskipun berfokus pada penasehat digital dan perencanaan keuangan, namun ada beberapa jenis lain yang termasuk dalam *Risk and Investment Management* dalam sektor pengelolaan kekayaan pribadi diantaranya adalah:

a. Penasehat keuangan
b. Investasi otomatis
c. Investasi untuk kegiatan sosial

d. Penelitian terkait investasi

Sedangkan dalam sektor manajemen resiko ada beberapa layanan diantaranya adalah:

a. Asuransi jiwa
b. Asuransi kesehatan
c. Asuransi kendaraan
d. Asuransi harta bend

e. Indikator *fintech*

1. Fitur

Konsumen harus mempertimbangkan karakteristik produk untuk membedakan satu produk dari yang lain karena mereka memiliki dampak yang signifikan terhadap cara mereka memandang pembelian. Atribut produk menurut Tjiptono adalah komponen yang membentuk suatu produk dan dinilai oleh konsumen menjadi dasar untuk memutuskan memilih untuk berinvestasi juga mempekerjakan item tertentu. Model dasar produk yang berbeda dapat ditawarkan tanpa fungsi tambahan., dan model dengan berbagai fungsi. Bisnis dapat mencapai tingkat pemodelan yang lebih tinggi dengan menambahkan lebih banyak fungsi. Sebuah bisnis dapat bersaing dengan baik hanya dengan berfokus pada kekuatannya dan membedakan produknya dari pesaing. Konsumen yang rutin menggunakan produk dapat dipertanyakan oleh bisnis, memungkinkan mereka untuk menggunakan hasil survei sebagai titik referensi untuk pengembangan fitur di masa mendatang. Komponen dari item yang dimaksud terdiri dari segi pembeda

dari suatu barang yang memberikan manfaat terhadap konsumen. Kesediaan pengguna untuk menggunakan peralatan sangat terkait dengan derajat rasa hormat mereka terhadap kemampuannya.

Garvin mengklarifikasi bahwa dimensi produk adalah atribut atau karakteristik tambahan. Fitur untuk pelanggan bersifat opsional selain manfaat esensial, dan fitur tersebut dapat meningkatkan kualitas produk relatif terhadap pesaing. Indikator pengukuran sifat didasarkan pada apa yang dikatakan Poon, khususnya: 1. Akses yang lebih mudah ke informasi produk atau layanan; fungsi layanan harus menyediakan pelanggan dengan akses mudah ke informasi.

2. Keanekaragaman Layanan Transaksi: Berbagai Layanan Transaksi ditawarkan untuk penyelesaian Transaksi Pelanggan.
3. Ragam Fungsi : Bank harus dapat menawarkan fungsi layanan kepada nasabah untuk membantu dalam menyediakan dan menawarkan rincian untuk pengunjung.
4. Pengembangan produk yang kreatif, dengan penggabungan kapabilitas yang lebih segar untuk menarik nasabah ke perbankan melalui internet.

3. Indikator Layanan

Menurut pendapat Suryani, sebenarnya ada enam tanda yang

menunjukkan tingkat keunggulan suatu layanan M-Banking, yaitu untuk menyatakan bahwa :

1. Efektif, atau keahlian bank untuk mengembangkan aplikasi perangkat lunak dan situs web yang ramah pengguna dan mudah digunakan untuk pelanggannya.

2. Pelaksanaan dan kewajiban bank untuk memberikan informasi dan memenuhi kesepakatan akhir dengan nasabah

3. Ketersediaan sistem (system availability), atau kapasitas sebuah lembaga keuangan untuk menjamin tanggung jawab administratif program plus lokasi perbankan.

4. Perlindungan data, atau keahlian bank untuk memastikan keamanan data, dalam rangka membangun kepercayaan dengan nasabahnya dan memberi mereka rasa aman dan selamat tanpa risiko.

5. Jaminan/Keyakinan (*Assurance/Trust*), khususnya keahlian bank untuk menjaga nasabahnya.

6. Kemampuan bank, situs web, dan aplikasi untuk membuat dan mengelola tampilan yang menarik disebut sebagai tampilan situs web (atau "sthetics")

3. Fintech syariah

Fintech syariah adalah penyelenggaraan jasa keuangan yang sistemnya harus dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Fintech syariah merupakan kombinasi dari inovasi bidang keuangan (finansial) dan teknologi bertujuan memudahkan proses transaksi dan investasi dengan

berlandaskan hukum islam (hukum syariah). Awal mula terbentuknya fintech syariah adalah industri teknologi (*fintech*) berkeinginan besar dalam mengimbangi jasa keuangan perbankan di Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah umat islam. Setiap transaksi fintech syariah tidak lepas dari prinsip-prinsip bisnis syariah yang berpondasi pada ekonomi syariah diantaranya : Ketuhanan (Ilahiah), Keadilan (Al-Adl), Kenabian (An-Nubuwah), Pemerintah (Al-Khalifah), dan Hasil (Al-Maad)

Menurut MUI Indonesia terdapat 4 (empat) tahapan perusahaan fintech berubah menjadi fintech syariah yaitu :

a. Perusahaan terdaftar di OJK atau Bank Indonesia

b. Melengkapi Desk Review di DSN MUI

c. Perusahaan melakukan persentasi dihadapan TIM Visitasi dari DSN MU

d. Mendapat rekomendasi Dewan Pengawas Syariah (MUI) terdapat 4 pengawas dalam DPS MUI yaitu Auditor Internal, Auditor Eksternal, OJK/BI dan Dewan Pengawas Syariah (MUI) [10]

4. Dasar Hukum Fintech Syariah

Sampai saat ini regulasi yang mengatur khusus fintech syariah masih belum diberlakukan, akan tetapi OJK dan BI diberikan kewenangan mengatur dan mengawasi jasa keuangan khususnya fintech diataranya sebagai berikut :

[10] Tri Wirnasih, Memaknai Perkembangan Fintech Syariah Melalui Sistem Akad Syariah ,*Jurnal Penelitian Mahasiswa*, Vol.1.No.3, 2022, Hal 136.

a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:77/POJK.01/2016 Mengatur tentang layanan berbasis teknologi informasi terkait pinjam meminjam uang. Peraturan ini menjelaskan secara umum tata pelaksanaan fintech peer to peer serta pembagian pelaksanaan hak dan tanggungjawab individu.

b. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Mengatur informasi dan transaksi elektronika, memaparkan kegiatan jaringan komputer sebagai media elektronik lainnya (transaksi elektronik).

c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/PJOK.07/2013 Berkaitan dengan perlindungan konsumen untuk sector jasa keuangan.

d. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Memuat aturan tentang perlindungan konsumen.

e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Diterbitkan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan transaksi elektronik sesuai UU No. 11 Tahun 2008.

f. Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 Memuat mengenai penyelenggaraan teknologi finansial. [11]

5. Manfaat dan Resiko Fintech Syariah fintech syariah adalah:

1. Manfaat fintech syariah yaitu:

a. Membantu para pelaku UMKM

b. Menghindari Riba

[11] Tri Wirnasih, Memaknai Perkembangan Fintech Syariah Melalui Sistem Akad Syariah ,*Jurnal Penelitian Mahasiswa*, Vol.1.No.3, 2022, Hal 136.

c. Memberikan keuntungan ke banyak pihak

d. Prosesnya yang mudah

e. *Fintech* syariah lebih aman

2. Resiko *Fintech* syariah yaitu :

a. Financial Risk**,**Resiko yang ditimbulkan karena penggunaan *leverage* finansial oleh perusahaan.

b. Legal *Risk* Mengacu pada status hukum yang tidak jelas dan kurangnya peraturan hukum dan operasional fintech secara universal.

c. *Security Risk* Potensi kerugian akibat penipuan atau peretasan yang membahayakan keamanan transaksi keuangan fintech.

d. *Operational Risk* Risiko operasional mengacu pada semua potensi kerugian yang berasal dari proses internal, karyawan dan sistem internal di perusahaan *fintech* yang gagal atau tidak memadai.

6. Jenis-Jenis Akad Dalam *Fintech* Syariah

Ketua Umum Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI) Ronald Yusuf Wijaya dalam Evandio mengatakan Transaksi antara pemberi pinjaman, dan peminjam bersifat kerja sama artinya fintech syariah tidak mengenakan bunga melainkan sistem bagi hasil dengan tenor yang telah disepakati sebelumnya. Menurut Ronald terdapat enam jenis akad yang diperbolehkan dalam fintech syariah, yaitu:

1. Al-bai' (jual-beli), yaitu akad jual beli dimana terjadi pertukaran baik barang maupun jasa antara pedagang dan konsumen yang mengakibatkan beralihnya hak milik.

2. Ijarah merupakan suatu akad yang dilakukan dengan memberi ujrah atau upah atas barang atau jasa yang telah dipindahkan hak guna/manfaatnya.

3. mudharabah merupakan suatu akad kerjasama yang dilakukan oleh pemilik modal dengan pengelola modal dengan syarat bahwa keuntungan dari usaha tersebut akan dibagi sesuai dengan Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis E-ISSN 2723-6951 Vol. 1 No. 2 Bulan Oktober – Maret 2021 18 nisbah yang telah disepakati. Sementara itu jika terjadi kerugian maka akan ditanggung oleh pemilik modal.

4. Musyarakah, merupakan suatu akad persekutuan antara dua atau lebih kelompok dalam membuat/membuka suatu kegiatan bisnis tertentu, di mana semua pihak memberikan andil berupa modal usaha. Pada konsep akad Musyarakah ini terdapat ketetapan yaitu jika perusahaan/usaha yang dijalani mengalami keuntungan maka hasil keuntungan akan dibagi sesuai poporsi yang telah disepakati, sedangkan jika terjadi kerugian maka ditanggung oleh semua pihak secara proporsional.

5. Wakalah bi al ujrah merupakan akad untuk pemberian kuasa kepada seseorang ataupun usaha dalam melakukan aktivitas hukum tertentu yang disertai dengan imbalan berupa ujrah (upah).

6. Qardh merupakan suatu akad pinjam meminjam (pinjaman yang diberikan oleh donatur) dengan ketentuan bahwa penerima pinjaman

wajib mengembalikan uang yang diterimanya sesuai dengan waktu dan cara yang telah disepakati sebelumnya.[12]

7. *Fintech* pada fitur Produk dan Layanan Bank Syariah

Kualitas layanan perbankan (*banking service quality*), dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah (*customer*) terhadap pelayanan yang mereka terima, disesuaikan dengan standar kualitas layanan perbankan yang dimaksud kepada nasabahnya. Hal ini berarti apabila layanan perbankan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik atau berkualitas tinggi. Sebaliknya, apabila tingkat layanan yang diterima oleh nasabah lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan perbankan tersebut dapat dipersepsikan buruk atau berkualitas rendah. Dengan demikian, persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan memengaruhi loyalitas mereka terhadap perbankan dan akan menyampaikan persepsinya tersebut kepada nasabah yang lain. Hal ini berarti persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan memengaruhi loyalitas nasabah secara langsung. Hal senada juga disampaikan oleh Tobing et al, bahwa nasabah yang loyal cenderung bersedia menceritakan pengalaman positifnya kepada orang lain.[13]

---

[12] Ahmad Yani , Analisis Perkembangan Financial Technologu (FINTECH) Syariah Pada Masa Pademi COVID-19 Di Indonesia , *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis* , Vol.1.NO.2,2021.Hal 17-18.

[13] Fardana And Others.

Bertolak dari beragam pernyataan di atas, pengkajian terhadap kualitas layanan perbankan dapat dicermati berdasarkan dimensi kualitas layanan atau yang biasa disebut dengan istilah *service quality*. Adapun dimensi kualitas layanan yang dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:[14]

a. *Tangibles*, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
b. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
c. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
d. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

[14] Maziyah Mazza Basya And Betty Utami Silfia Ayu, 'Analisis Swot Dengan Model Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Layanan *Fintech* Bank Syariah Di Indonesia', *El-Qist : Journal Of Islamic Economics And Business (Jieb)*, 10.2 (2020), 179–91 <Https://Doi.Org/10.15642/Elqist.2020.10.2.179-191>.

kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Financial technology telah membantu bank syariah dalam kecepatan dan akurasi dalam memproses data operasi bisnis dan pemasaran produk. Penerapan sistem informasi sangat berpengaruh pada industri perbankan, dimana penerapan sistem pada perbankan mempunyai dampak yang luar biasa mengingat industri perbankan merupakan salah satu industri yang paling tinggi tingkat ketergantungannya pada aktivitas-aktivitas pengumpulan, pemprosesan, analisa dan penyampaian laporan (informasi) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Manfaat dari *Fintech* dalam perbankan syariah yaitu kemudahan pelayanan finansial, hal ini karena proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah dimana nasabah juga mendapatkan pelayanan finansial meliputi proses pembayaran, pembiayaan, transfer, ataupun jual beli saham dengan cara mudah dan aman. Nasabah dapat mengakses pelayanan finansial melalui teknologi ponsel pintar maupun laptop. Sehingga tidak perlu datang ke bank secara berulang-ulang untuk mendapatkan pembiayaan demi memenuhi berbagai

kebutuhan. Kehadiran teknologi dalam urusan finansial seperti ini jelas membantu masyarakat dalam memaksimalkan layanan finansial. Berikut ini adalah beberapa layanan *Financial technology* dalam perbankan:[15]

a. ATM (*Automated Teller Machine*) merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.
b. *Internet Banking* (Via internet/komputer), Salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Fitur yang dapat dilakukan yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari internet banking ini adalah kenyaman bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar computer/PC atau PDA.
c. *Mobile Banking* (via handphone), merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA.

   SMS *Banking* (via SMS), merupakan saluran yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur

[15] Ridwan Muchlis, 'Analisis Swot *Financial technology* (*Fintech*) Pembiayaan Syariah Di Indonesia',*At-Tawassuth*,Iii.02(2019), 341–341 <Https://Doi.Org/10.30965/9783846751565_020>.

transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karna nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms.

Ada beberapa fitur *fintech* adalah sebagai berikut:

a. Sistem Pembayaran Digital

Pembayaran secara umum dapatdiartikan sebagai pemindahan sejumlah uang dari si pembayar ke penerima. Pembayaran digital adalahpembayaran yang berbasis teknologi. Di dalam pembayaran digital uang disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya diinisialisasi melalui alat pembayaran elektronik.Pembayaran secara tradisional dilakukanmelalui uang tunai, cek, atau kartu kredit sedangkan pembayaran digital dilakukan menggunakan *software* tertentu,kartu pembayaran, dan uang elektronnik.Komponen-komponen utama dari sistempembayaran digital antara lain:aplikasi pemindahan uang, infrastrukturjaringan, peraturan dan prosedur yangmemerintah kegunaan dari sistem tersebut. Sistem pembayaran secara digital menyediakan cara pembayaran untuk pembelian barang ataupun jasa melalui internet. Berbeda dengan sistem pembayaran

biasanya, pelanggan mengirimkan seluruh data yang berkaitan dengan pembayaran kepada penjual melalui internet, tidak ada interaksi eksternal yang jauh antara pelanggan dan penjual (dengan mengirimkan faktur melaui email atau konfirmasi melalui fax). Sekarang ini, sudah lebih dari 100 macam sistem pembayaran secara elektronik.

b. Dompet Digital *(E-Wallet)*

Sebagaimana dijelaskan dalam peraturan Bank Indonesia nomor 20/6/PBI/2018 *e-money* ialah instrumen pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan dalam media server atau chip, kemudian dikelola oleh penerbit namun bukan merupakan simpanan seperti yang dimaksud dalam undangundang yang mengatur mengenai perbankan. Bank Of International Settlement, mendefinisikan e-money sebagai produk stored value atau prepaid card yang menyimpan sejumlah nilai uang dalam media elektronik. Sebagaimana kita ketahui diatas bahwa uang elektronik atau e-money memiliki dua jenis media penyimpanan yaitu penyimpanan berbasis server dan chip. Uang elektronik berbasis chip, berbentuk kartu yang sudah ditanamkan chip didalamnya, sedangkan bentuk uang elektronik berbasis server adalah uang elektronik yang dalam proses penggunaannya membutuhkan koneksi terlebih

dahulu dengan server penerbit, bentuk ini sering disebut dengan dompet digital atau electronic wallet (e-wallet). E-wallet didefinisikan sebagai mata uang digital, dimana terdapat kemudahan dalam berbelanja tanpa perlu membawa uang dalam bentuk fisik (nontunai) dan dapat disalurkan pada saat melakukan kegiatan lain. Dengan menggunakan *e-wallet*, konsumen dapat melakukan transaksi pembayaran nontunai, hanya dengan memindai kode *QR (Quick Response)* atau memasukkan nomor ponsel saja. Dompet elektronik atau biasa disebut *electronic wallet* sama seperti dompet fisik pada umumnya, digunakan untuk menyimpan informasi seperti nomor kartu kredit, e-money, identitas pemilik, informasi kontak, pengiriman. Atau checkout di situs e-commerce. Dengan menggunakan e-wallet, konsumen hanya perlu masukkan informasi sekali dan dapat digunakan di situs mana pun untuk bertransaksi.

Dengan demikian, penggunaan *e-wallet* akan meningkatkan efisiensi di toko. *E-wallet* memiliki fungsi yang hampir sama seperti dompet fisik pada umumnya. *e-wallet* pertama kalinya diakui sebagai sebuah metode untuk menyimpan uang dalam bentuk elektronik, namun kemudian menjadi populer karena cocok untuk menyediakan cara yang nyaman bagi pengguna internet untuk menyimpan dan menggunakan informasi

berbelanja secara online. Selain itu, penyedia-penyedia jasa e-*wallet* seperti *OVO, Gopay,* Dana dan lain sebagainya seringkali menawarkan berbagai macam promo menarik seperti *cashback*, voucher discount dan sebagainya yang menjadikan *e-wallet* menjadi pilihan yang tepat untuk membayar transaksi.

c. Financial *Technology Peer to Peer Lending*

Atau bisa disebut dengan Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis Teknologi Informasi menurut peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 yaitu penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman *(Lender)* dengan penerima pinjaman *(Borrower)* dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.

8. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Fatmawati menjelaskan bahwa sebelum munculnya model TAM, ada teori yang dikenal dengan nama *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975, 1980. Berasal dari penelitian sebelumnya yang dimulai dari teori sikap dan perilaku, maka penekanan TRA waktu itu ada pada sikap yang ditinjau dari sudut pandang psikologi. Prinsipnya yaitu: menentukan bagaimana mengukur komponen sikap perilaku yang relevan, membedakan antara

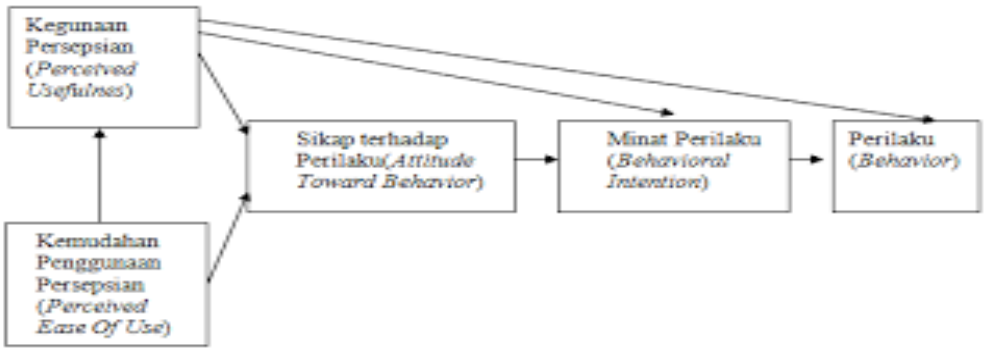
keyakinan ataupun sikap, dan menentukan rangsangan eksternal. Sehingga dengan model TRA menyebabkan reaksi dan persepsi pengguna terhadap sistem informasi akan menentukan sikap dan perilaku pengguna tersebut. Selanjutnya pada tahun 1986 Davis melakukan 42 penelitian Disertasi dengan mengadaptasi TRA tersebut. Lalu pada tahun 1989 Davis mempublikasikan hasil penelitian disertasinya pada jurnal *MIS Quarterly*, sehingga memunculkan teori TAM dengan penekanan pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi. Jadi dalam penerapannya maka model TAM jelas jauh lebih luas daripada model TRA

Sama hal nya dengan penjelasan yang dikemukakan oleh Kusumah dan Perdana bahwa model TAM diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action (*TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. TAM percaya bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan Hermanto dan Patmawati menjelaskan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan satu model untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM

bertujuan memprediksi penerimaan *(acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi, dan menyediakan basis teoretis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu tekhnologi dalam suatu organisasi, dengan menjelaskan hubungan antara 43 keyakinan manfaat, kemudahan penggunaannya, dan perilaku, serta penggunaan aktual dari pengguna sistem informasi.

TAM berteori bahwa niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (perceived usefulness), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan .Sehingga *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat diartikan sebagai konsep yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, TAM dapat dijadikan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima serta menggunakan sistem informasi tersebut. Sehingga dalam penerapannya TAM memiliki dua faktor kunci yaitu *Perceived Usefulness (*Persepsi Kemanfaatan) dan *Perceived Easy of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan). Seperti yang dijelaskan dibawah ini:

Gamabr 1.1



Technology Acceptance Model(davis, 1989)

Vankatesh dan Davis menyatakan bahwa perilaku individu dalam menggunakan suatu teknologi informasi dijelaskan oleh TAM menggunakan dua aspek, yaitu

a. manfaat yang dirasakan (perceived usefulness)yang didefinisikan sebagai persepsi seorang individu bahwa kinerjanya akan meningkat setelah ia menggunakan teknologi informasi.

b. kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dapat diartikan sebagai persepsi seorang individu bahwa ia dapat menggunakan suatu teknologi informasi tanpa memerlukan banyak upaya

Kelebihan-kelebihan TAM , sebagai berikut:

1. TAM merupakan model perilaku (*behavior)* yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai niat (intention)

untuk menggunakannya. Tidak banyak model-model penerapan sistem teknologi informasi yang memasukkan faktor psikologis atau perilaku (behavior) di dalam modelnya dan TAM adalah salah satu yang mempertimbangkannya.

2. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat
3. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik. Bahkan TAM telah banyak diuji dibandingkan dengan model yang lainnya misalnya *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Theory Planned Behavior* (TPB) dan hasilnya juga konsisten bahwa TAM cukup baik.
4. Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni (*parsimonious*) yaitu model yang sederhana tetapi valid. Membuat model yang sederhana tetapi valid merupakan hal yang tidak mudah. Terjadi *trade-off* dari pembuatan model. Jika diinginkan model yang sederhana mestinya menggunakan banyak asumsi bahwa faktor-faktor lain tetap berpengaruh pada modelnya, tetapi ini akan berpengaruh pada kualitas dan validitas modelnya yang akan menurun. Sebaliknya jika diinginkan model yang valid dan lengkap, maka semua faktor-faktor pengaruh harus dimasukkan ke dalam model dengan akibat model akan menjadi komplek.

Teori penerimaan teknologi ini merupakan teori yang sederhana namun valid. Adapun kekurangan TAM adalah belum menjelaskan

mengapa para pengguna teknologi memiliki kepercayaan kemanfaatan atau kemudahan dan tidak mempertimbangkan perbedaan budaya.

1. *Perceive Ease of Use* (PE)

a. pengertian

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ramdhani menjelaskan bahwa kemudahan atau ease merupakan suatu keadaat tanpa adanya kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau dapat juga diartikan tidak perlu berusaha terlalu keras. Dengan demikian, persepsi kemudahan *(Perceive Ease of Use)* merujuk pada keyakinan seseorang atau individu dalam menggunakan sistem teknologi dan informasinya tidak merasa merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar.

Dalam bertindak seseorang dipengaruhi oleh persepsinya mengenai situasi tertentu. Menurut Kotler dan Amstrong, persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu yang berarti mengenai dunia sedangkan Tatik Suryani mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses yang diawali oleh suatu stimuli yang mengenai indra manusia untuk kemudian dilakukan respon dalam. Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau

bekerja secara manual. Fadlan dan Dewantara menjelaskan bahwa menurut Davis pada tahun 1989 *perceived ease of use* sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Definisi tersebut juga didukung oleh Wibowo pada tahun 2006 yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Berdasarkan beberapa definisi yang dijelaskan berdasarkan beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan atau yang sering disebut sebagai *Perceived ease of use* sebuah teknologi informasi sebagai ukuran dimana pengguna dimasa depan menganggap suatu sistem teknologi informasi yang digunakan dapat bebas dari hambatan, tidak memperlukan usaha yang terlalu besar baik dalam segi waktu maupun tenaga seseorang dalam mempelajari sistem teknologi informasi yang digunakan tersebut.

b . Indikator

Dalam penelitian Fatmawati menjelaskan bahwa pada awalnya Davis menggunakan sebanyak 14 ukuran sebagai indikator yang digunakan dalam mengukur *Perceive Ease of Use,* namun pada kajian yang merupakan uji coba awal /studi pra test yang dilakukan untuk mengetahui reliabilitas maupun validitas dan memperoleh hasil berupa 10 macam indicator, yaitu: *Cubersome, Ease of learning, Frustrating,*

Controllable, Rigid & inflexible, Ease of remembering, Mental effort, Understandable, Effort to be skillful, Easy to use. Namun selanjutnya pada kajian ke-2, Davis melakukan uji coba prototip atau model dengan memperkecil indikator sehingga menjadi lebih baik dan lebih praktis. Analisis yang dilakukan waktu itu dengan menghitung Korelasi (antara *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Self Reported System* Usage), maupun Analisis Regresi (*Effect of Perceive Usefulness* dan *Perceive Ease of Use on Self Reported Usage).*

Sehingga indicator dari *Perceive Ease of Use* sebagai berikut:

a. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
b. Dapat dikontrol (*controllable*)
c. Jelas & dapat dipahami (*clear & understandable*)
d. Fleksibel (*flexible*)
e. Mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful*)
f. Mudah digunakan (*easy to use*)

2 *Perceive Usefullnes* (PU)

a. Pengertian

Penerimaan teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua tipe motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbul karena adanya ekspektasi yang dirasakan oleh individu itu sendiri dari hasil berinteraksi dengan sebuah aplikasi sistem teknologi informasi. Sedangkan motivasi ekstrinsik muncul karena

adanya ekspektasi atas penggunaan aplikasi sistem teknologi informasi tertentu yang diterima dari luar yaitu penghargaan karena kinerjanya meningkat, dan kemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugas serta individu akan menggunakan teknologi informasi jika orang tersebut mengetahui manfaat atau kegunaan *(usefulness)* positif atas penggunaannya Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fadlan & Dewantara menuliskan bahwa menurut Davis Perceived usefulness atau persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Sehinnga dapat diartikan bahwa Persepsi Kemanfaatan atau *Perceived usefulness* sistem teknologi informasi adalah variabel yang dapat dijadikan sebagai ukuran dimana pengguna dimasa depan percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut akan memberikan manfaat yang positif dan dapat memberikan peningkatan yang signifikan terhadap pekerjaannya.

b. indikator

Pada awalnya Davis menggunakan sebanyak 14 ukuran yang dijadikan sebagai indikator dalam mengukur variabel *Perceived usefulness,* lalu dikerucutkan menjadi 10 indikator, yaitu*: Quality of work, Control over work, Work more quickly, Critical to my job, Increase productivity, Job performance, Accomplish more work,*

Effectiveness, Makes job easy, Useful Indikator dari persepsi terhadap kemanfaatan penggunaan atau *perceive usefulness* sebagai berikut:

a. Mempercepat pekerjaan *(work more quickly)*
b. Meningkatkan kinerja *(improve job performance)*
c. Meningkatkan produktivitas *(increase productivity)*
d. Efektifitas (*effectiveness)*
e. Mempermudah pekerjaan (*make job easier)*
f. Bermanfaat (*useful)*

Davis (1989) mengkonsepkan bahwa *perceived usefulness* diukur melalui indikator seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, menjadikan pekerjaan lebih mudah serta secara keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat. Dalam Yahyapour ditambahkan bahwa *perceived usefulness* dapat diukur dengan indikator meningkatkan produktivitas, menjadikan kerja lebih efektif, dan pekerjaan menjadi lebih cepat.

3. Attitude Toward Using (AT)

a. pengertian

Sikap menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi dimana sikap menyatakan apa yang kita sukai dan tidak, yang terdiri atas beberapa unsur diantaranya kognitif/cara pandang *(cognitive),* afektif *(affective),* dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (behavioral components). Kognitif (cognitive) merupakan representasi atas sesuatu yang dipercayai oleh

individu pemilik sikap, sedangkan afektif *(affective)* merupakan aspek emosional atas perasaan pemilik sikap. Sikap adalah cerminan saat kita berperilaku, sikap yang berujung positif akan berdampak pada perilaku yang positif, sedangkan sikap yang negatif akan mencerminkan perilaku yang negatif pula. Jadi sebelum seorang berperilaku terlebih dahulu dipengaruhi oleh sikap yang positif atau negatif, yang dimana sikap terbentuk dari respon dan objek tertentu. Sikap didefinisikan dalam buku Russell H. Fazio, "Sikap (attitude) 51 sebagai evaluasi secara menyeluruh yang dilakukan seseorang atas suatu konsep"

Attitude toward using dalam TAM dikonsepkan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Sehingga sikap terhadap penggunaan atau Attitude toward using sistem informasi dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau individu dalam menggunakan sistem teknologi da informasi, sikap tersebut dapat berbentuk penerimaan ataupun penolakan. Sehingga, dalam konteks sikap ini, pengguna akan menunjukkan sikapnya apakah menerima sistem informasi yang digunakan tersebut karena memberikan apa yang diharapkan ataupun menolaknya karena hasil yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan

Selanjutnya sikap dioperasionalkan berdasarkan faktor yang membentuk sikap menurut Fishbein dan Ajzen (1975), yaitu:

a. *Belief*, yaitu keyakinan bahwa perilaku tertentu menimbulkan hasilhasil tertentu, meliputi:Nasabah yakin bahwa penggunaan mobile banking memudahkan proses transaksi, nasabah yakin bahwa penggunaan mobile banking mempercepat transaksi., nasabah yakin bahwa penggunaan mobile banking akan menghemat waktu transaksi.

b. Evaluasi yaitu nasabah berpendapat bahwa penggunaan mobile banking adalah menyenangkan, nasabah berpendapat bahwa penggunaan mobile banking adalah nyaman, nasabah berpendapat bahwa penggunaan mobile banking adalah menguntungkan. Menurut Kusuma dan Susilowati attitude toward using internet banking diukur dengan indikator teknologi internet banking menyenangkan untuk digunakan, menggunakan internet banking merupakan ide yang bagus, penggunaan internet banking dinilai perlu, menghimbau semua bank menggunakan internet, serta menggunakan internet banking merupakan ide yang bijaksana.

4. *Behavior Intention to Use* (BI)

1. pengertian

Wadi menjelaskan bahwa minat adalah pandangan terhadap suatu hal atau obyek yang dapat dijangkau indera maupun yang terlahir dari pikiran-pikiran individual. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hermanto & Patmawati menuliskan bahwa menurut Davis (1989) *Behavioral intention* atau minat perilaku penggunaan sistem informasi

merupakan kecenderungan atas perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Dalam penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa menurut Thompson (1991) tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah peripheral pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain. Kemudian pada umumnya niat penggunaan sebuah sistem informasi atau aplikasi dapat meningkat apabila terdapat persepsi dan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi, penelitian ini menggunakan objek aplikasi Shopee yang dimana apabila pengguna memiliki persepsi dan sikap positif terhadap aplikasi maka diduga dapat meningkatkan niat pengguna untuk mengakses aplikasi tersebut.

Menurut Taylor dan Baker (1994) *behaviour intention to use* diartikan sebagai keinginan individu untuk menggunakan kembali sesuatu yang sama apabila suatu waktu memerlukan kembali. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Behavior *Intention to Use* atau dapat diartikan sebagai minat perilaku penggunaan sistem informasi merupakan niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem informasi, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem informasi tersebut. Inilah yang disebut fase penerimaan, karena pengguna menunjukkan sikap penerimaan terhadap penggunaan sistem informasi. Adanya niat positif

pengguna untuk menggunakan sistem informasi diyakini akan mampu menggerakkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Tingkat penggunaan sistem informasi pada pengguna dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap sistem informasi tersebut. Jadi ada semacam motivasi untuk menggunakan dan keinginan untuk memotivasi pengguna lainnya. Hal ini meliputi aspek, antara lain: cara pandang adanya ketertarikan terhadap sistem informasi, afektif dengan pernyataan pengguna untuk menggunakan sistem informasi, komponen yang berkaitan dengan perilaku yaitu adanya keinginan untuk tetap menggunakan sistem informasi yang ada.

Selanjutnya sikap dioperasionalkan berdasarkan faktor yang membentuk behavioralintention menurut Fishbein dan Ajzen, yaitu

a. Sikap positif, meliputi: nasabah senang dengan adanya layanan mobile banking yang ditawarkan oleh bank.

b. Keyakinan terhadap rujukan, meliputi: nasabah yakin bahwa penggunaan mobile banking lebih mudah dibandingkan dengan penggunaan layanan bank lainnya, nasabah yakin bahwa penggunaan mobile banking lebih aman dibandingkan dengan penggunaan layanan bank lainnya, nasabah yakin bahwa penggunaan mobile banking lebih bisa dipercaya dibandingkan dengan penggunaan layanan bank lainnya.

c. Motivasi penggunaan mobile banking, meliputi: nasabah akan bisa menggunakan mobile banking untuk melakukan pembayaran

dalam transaksi, nasabah akan bisa selalu mengecek saldo melalui mobile banking, nasabah akan bisa selalu mengecek histori transaksi melalui mobile banking.

b. indikator

Menurut Wood dan Marquis mengemukakan bahwa seseorang yang menemukan suatu objek dan dapat berhubungan maka ia menaruh minat terhadap objek terseut. Jadi minat dapat timbul kesannggupan atau pengalaman yang berhubungan dengan objek, misalnya individu tersebut berminat untuk membaca buku, setelah membaca buku dan menelaahnya maka ia akan berminat membaca buku.

Pengukuran ITU menurut Venkatesh & Bala yang sejalan dengan meliputi:

a. Performance expectancy

b. *Effort expectancy*

c. *Social influence,*

d. *Facilitating condition.*

5. *Actual System Usage* (AU)

a. pengertian

Dalam Davis (1986) disebutkan bahwa *"actual use"* diartikan sebagai kinerja seseorang dari perilaku tertentu. Hal ini dapat diketahui melalui kondisi secara nyata penggunaan sistem informasi tersebut, antara lain: intensitas penggunaan sistem informasi, frekuensi penggunaan menggunakan sistem informasi,

maupun penggunaan sistem informasi yang sebenarnya secara terus-menerus perilaku keputusan pembelian mengacu pada perilaku pembelian akhir dari konsumen, baik individual, maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi. Actual use adalah sebuah perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. Actual system usage diartikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata. Actual system usage dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan memiliki rasa puas dalam menggunakan sistem jika mereka yakin sistem tersebut mudah digunakan, meningkatkan produktivitas, yang tercermin dari kondisi nyata penggunannya.

b. Indikator

Menurut Rigopoulus dan Askounis actual usage diukur berdasarkan penggunaan yang berulang-ulang dan penggunaan yang lebih sering. Sedangkan menurut Eriksson menjelaskan bahwa actual usage dapat pula diukur dengan indikator penggunaan nyata untuk transaksi bisnis, transaksi pribadi, transaksi tertentu, dan penggunan untuk seluruh transaksi yang dilakukan di bank. Seseorang akan merasa puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka. Penggunaan teknologi

sesungguhnya, diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan.[16]

B. Perbankan Syariah

Menurut UU No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank yang kegiatan usahanya dilakukan berdasarkan prinsip syariah tersebut secara teknis yuridis disebut "Bank berdasarkan prinsip bagi hasil". Dengan dikeluarkannya UndangUndang No. 10 Tahun 1998, istilah yang dipakai ialah "Bank berdasarkan prinsip syariah". Oleh karena pedoman operasi bank tersebut adalah ketentuan-ketentuan syariah, maka bank yang demikian itu disebut "Bank Syariah".

Bank syariah merupakan lembaga keuangan atau penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang non-produktif seperti perjudian (maysir), bebas dari hal-hal yang tidak jelas atau meragukan (gharar), berprinsip keadilan dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.[17] Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank syariah ketika sejumlah operasinya bebas dari bunga juga secara

[16] Mahardika A.S,AKuntan di Era Digital:Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model) Pada Sofware Berbasis Akuntansi , *jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* Vol.08.No.01,2019, Hal 41-56

[17] Kasmir, 2014, *Dasar-Dasar Perbankan.* PT. Jasa Grafindo

aktif berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial.

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsipprinsip syariah Islam maksudnya adalah yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Prinsip dasar perbankan syariah yaitu berdasar pada Al Qur'an dan sunnah Rasulullah SAW. Dasar operasional bank syariah berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan atau margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dan sesuai dengan persetujuan. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk meningkatkan produktivitas. Adapun secara fundamental terdapat beberapa karakteristik bank syariah yaitu penghapusan riba, pelayanan kepada kepentingan publik dan merealisasikan secara sosio ekonomi islam, bersifat universal penerapan *profit and loss sharing* dalam konsinyiasi, ventura, bisnis atau industri.

Sedangkan tujuan dasar dari pendirian bank Islam/perbankan syariah adalah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrument-instrumen keuangan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-norma syariah. Selain itu, diambil juga dari nilai-nilai Islam dan dapat diwujudkan dalam masing-masing kegiatan operasionalnya.Tujuan-tujuan tersebut didefinisikan setelah mengakomodasi kondisi aktual dalam

industri.

Secara struktural dan sistem pengawasan perbankan syariah berbeda dari bank konvensional. Pengawasan perbankan Islam mencakup dua hal, yaitu pertama pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan, pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian bank. Kedua, pengawasan prinsip syariah dalam kegiatan operasional bank. Secara garis besar, kegiatan operasional bank syariah dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

a. Kegiatan penghimpunan dana (*funding*)

   Kegiatan penghimpunan dana dapat ditempuh oleh perbankan melalui mekanisme tabungan, giro, dan deposito. Khusus untuk perbankan syariah, tabungan dan giro dibedakan menjadi dua macam yaitu tabungan dan giro yang didasarkan pada akad wadiah serta didasarkan pada akad mudharabah. Sedangkan khusus deposito hanya memakai akad mudharabah (ditujukan untuk kepentingan investasi).

b. Kegiatan penyaluran dana (*lending*)

   Kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat (*lending*) dapat ditempuh oleh bank dalam bentuk murabahah, mudharabah, musyarakah, ataupun qardh. Bank sebagai penyedia dana akan mendapat imbalan dalam bentuk margin keuntungan untuk murabahah, bagi hasil untuk mudharabah dan musyarakah, serta biaya administrasi untuk *qardh*.

c. Jasa Bank (*service*)

Kegiatan usaha bank di bidang jasa dapat berupa penyediaan bank garansi (kafalah), *Letter of Credit* (L/C), hiwalah, wakalah, dan jual beli valuta asing.

C. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka dapat dicamtumkan beberapa hasil kajian terdahulu. Pelaksanaan penelitian terdahulu ini dimaksudkan untuk mengenali informasi tentang ruang penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1

Kajian Terdahulu

Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Temuan
Skripsi Lucky Ades Tiyan (2020)[18]	Analisis SWOT *Financial technology* (*Fintech*) Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Kedaton Bandar Lampung Dan Pt. Bank Bni Syariah	Hasil penelitian ini menunjukkan *fintech* telah membantu kecapatan dan akurasi dalam proses mendata operasi bisnis dan pemasaran produk. Berdasarkan analisis *SWOT* terhadap kualitas layanan memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas

[18] Lucky Ades Tiyan, 'Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung Dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung)', *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2020), 1–75 <http://repository.radenintan.ac.id/13428>.

	Kc Tanjung Karang Bandar Lampung)	layanan, sehingga pihak manajemen dapat mengimplementasikannya untuk menjangkau lapisan masyarakat.
Skripsi Siti Rokibah (2021)[19]	Analisis *SWOT* Perbankan Syariah menghadapi perkembangan *Financial technology* (*Fintech*) (Studi kasus di PT. Bank BSI Kantor Cabang Nataram Pejanggik 1)	Penelitian ini menghasilkan alternative strategi yang dapat diterapkan berdasarkan hasil identifikasi *SWOT* yaitu strategi *Comparative* Advantages, strategi Divestment/Investment, strategi mobilization.
Skripsi Arni Yuliza (2023)[20]	Analisis Swot Terhadap Penerapan *Financial technology* (*Fintech*) Pada Perbankan Syariah	Hasil penelitian ini yaitu Dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi, Bank Aceh telah melakukan upaya digitalisasi

[19] Siti Rokibah, 'Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Fintech (Studi Kasus Di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1)', *FEBI UIN Mataram*, 10 (2021), 6.

[20] Arni Yuliza, 'Analisis Swot Terhadap Penerapan Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Pt . Bank Aceh Syariah) Diajukan Oleh : Arni Yuliza Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2023 M / 1444 H', *Uin Ar-Rainy Aceh*, 2023, 10.

	(Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah)	dengan terus meningkatkan teknologi yang digunakan dalam sistem perbankan serta mengadopsi *fintech* dalam sistem keuangannya. Penerapan *fintech* pada bank Aceh Syariah menunjukan bahwa bank Aceh memiliki peluang yang besar dalam penerapan *fintech* pada sistem keuanganya seperti, tingginya tingkat penggunaan internet masyarakat, serta masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses ke industri keuangan
Ridwan Muchlis[21](2020)	Analisis *SWOT Financial technology* (*Fintech*) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi	*Fintech* telah dan akan membantu bank syariah dalam kecepatan dan akurasi dalam memproses data operasi bisnis dan pemasaran

[21] Ridwan Muchlis, 'Analisis Swot *Financial technology* (*Fintech*) Pembiayaan Syariah DiIndonesia',*At-Tawassuth*,Iii.02(2019),341–341 <Https://Doi.Org/10.30965/9783846751565_020>.

	Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)	produk. Proses Analisis *SWOT Financial technology* (*Fintech*) Pembiayaan Perbankan Syariah Bank Syariah Di Kota Medan pembiayaan bank syariah selama ini masih banyak yang dilakukan secara manual, dengan keterbatasan skill SDM dan masih manualnya proses pembiayaan ini membuat waktu yang dibutuhkan selama lama dan kurang efisien. Berdasarkan analisis *SWOT* pada *FiniTech* pembiayaan pada perbankan syariah diketahui bahwa perkembangan product development akan semakin baik, dimana *Fintech* akan selalu dapat mengikuti perkembangan yang ada dan mudah untuk disesuaikan,

		sesuai dengan perkembangan kebutuhan nasabah. Pada akhirnya kehadiran *Fintech* pembiayaan ini akan dapat meningkatkan portfolio pembiayaan perbankan syariah secara nasional.
Miswan Ansori(2020)[22]	Perkembangan Dan Dampak *Financial technology* (*Fintech*) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah	Penelitian ini menghasilkan Dalam hal ini bisa dilihat dari keseluruhan jumlah *fintech* di Indonesia yang terdaftar di OJK hanya ada dua *fintech* yang berbasis Syariah dari 88 perusahaan *fintech*. Maka dari itu lembaga keuangan Syariah perlu adanya inovasi produk dengan sistem teknologi agar bisa mengimbangi perkembangan zaman dan bekerjasama dengan *fintech lending*, agar mampu

[22] Miswan Ansori, 'Perkembangan Dan Dampak *Financial technology* (*Fintech*) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jateng', *Wahana Islamika : Jurnal Studi Keislaman*, 5.1 (2019), 31–45.

		bersaing dengan *fintech* yang sudah ada lebih dahulu yang berbasis konvensional
Anisah Novitarani, rof'ah Setyowati(2020)[23]	Analisis *Crouwd funding* Syariah Berdasarkan Prinsip Syariah Compliance serta Implementasinya dalam Produk Perbankan Syariah	Penelitian ini Konsep *crowdfunding* syariah yang diterapkan di Indonesia pada dasarnya harus berpedoman pada al- Qur'an dan Sunnah. Implikasi kendala yang tidak segera dibenahi dalam pelaksanaan *crowdfunding* syariah, dapat menimbulkan celah untuk melakukan kejahatan dan permasalahan-permasalahan hukum lainnya. Melihat potensi perkembangan *crowdfunding* syariah di berbagai belahan dunia.

[23] Anisah Novitarani And Ro'fah Setyowati, 'Analisis *Crowdfunding* Syariah Berdasarkan Prinsip Syariah Compliance Serta Implementasinya Dalam Produk Perbankan Syariah', *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 12.2 (2018), 247–62 <Https://Doi.Org/10.24090/Mnh.V12i2.1759>.

Hasnatun Hanifah (2021)[24]	Dampak *Financial Teechnology* terhadap perkembangan produk bank syariah dikota Bukittinggi (Studi Kasus Bank BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah)	Hasil penelitin ini yaitu *fintech* membawa damak positif bagi bank dengan kemajuan teknologi sekarang mengharuskan bank banyak mengupgrade teknologi yang terdapat di bank tersebut. Adanya kerjasama bank dan perusahaan *fintech* akan memudahkan bank dalam menarik nasabah.
Novri Santika (2020)[25]	Pengaruh *financial technology* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri di Bukitttinggi	Dengan meningkatnya *payment Chanel System* dan *mobile banking* maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan dan memiliki hubungan positif yang kuat.
Cici Rahmadhani (2020)[26]	Analisis pengaruh layanan BRIS Online	Penelitian ini menghasilkan bahwa layanan BRI *Online,*

[24] Hasnatun Hanifah, *Dampak Financial Teechnology terhadap perkembangan produk bank syariah dikota Bukittinggi (Studi Kasus Bank BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah)* (Bukittinggi : IAIN Bukittinggi Press, 2021)

[25] Novri Santika, Pengaruh *financial technology* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri di Bukitttinggi (Bukittinggi : IAIN Bukittinggi Press, 2020)

[26] Cici Rahmadhani, Analisis pengaruh layanan BRIS Online terhadap kepuasan Nasabah

	terhadap kepuasan Nasabah PT. Bank BRI Syariah kantor cabang Padang	manfaat, keuntungan dari aplikasi tersebut maka nasabah akan merasa puas dengan layanan yang baik diberikan pasti akan berkembang maju untuk bank syariah kedepannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian ini harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksud untuk agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan aksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Penelitian kuantitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data analisis, kemudian di interperentasikan. Biasanya berhubungan dengan masalah sosial dan manusia yang bersifat interdisipliner. Penelitian kualitatif ini

PT. Bank BRI Syariah kantor cabang Padang (Bukittinggi : IAIN Bukittinggi Press, 2020)

merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting. Induksi yang mempunyai tujuan penyusunan kontruksi teori melalui pengungkapan fakta merupakan penelitian yang merupakan paradigma kualitatif.[27]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Bank BSI KCP Pariaman alamat: Jl HOS, Cokroaminuto, No.9, RW11, Alai Galombang Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat. Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan Penelitian ini dilaksanakan pada 4 Desember 2023 sampai dengan Juni 2024

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data data primer dan juga sekunder, dimana data terebut yaitu:

a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti, seperti hasil wawancara.[28] Dalam penelitian ini data yang di gunakan adalah hasil wawancara dengan beberapa narasumber yaitu Pimpinan, Nasabah beserta Karyawan Bank BSI KCP Pariaman.

[27] Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Sukabumi: Cv Jejak, 2018) Hal 7-9

[28] Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku konsumen* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2010,hlm.130

Wawancara dilakukan karena ingin melihat pendapat dari nasabah yang mana nantinya akan dijadikan sebagai bahan analisis terkait judul.

b. Data Sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dengan memanfaatkan data-data yang telah ada sebelumnya. Data sekunder dapat berbentuk laporan, buku-buku, media cetak, jurnal maupun data yang dapat melalui internet. Data sekunder yakni didapatkan dari literatur kepustakaan seperti jurnal, buku, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan jurnal penelitian ini, untuk mendapatkan landasan teoritis yang menyeluruh tentang pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian tersebut. Informan penelitian adalah suatu baik orang , benda ataupun lembaga (organisasi). Informan dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Pariaman.

E. Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono beberapa teknik pengumpulan data yaitu:[29]

a. Observasi

[29] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alvabeta

Observasi termasuk dalam teknik pengumpulan data kualitatif. Observasi adalah proses perolehan data informasi dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

b. Wawancara mendalam

Dalam penelitian kualitatif, wawancara biasanya digunakan sebagai metode utama pengumpulan data.[30] Investigasi ini melibatkan wawancara dengan Nasabah,karyawan maupun pimpinan BSI KCP Pariaman. Dengan melakukan wawancara terbuka dimana pewawancara memiliki kebebasan untuk mengajukan pertanyaan apapun. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan atau direkam secara audio, visual, atau audio visual dengan pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenail hal-hal yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya.[31]

F. Metode Analisis data

Analisis data adalah proses atau upaya yang dilakukan dengan mengorganisasikan data dan mengurutkan data menjadi satuan ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema

[30] Imami Nur Rahmawati. *Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif* : Wawancara, Jurnal Keperawatan Indonesia

[31] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), Hal 72.

hipotesis kerja.[32] Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik mengumpulkan data lalu melakukan analisa mendalam dengan analisis *Technology Acceptance Model*(TAM) untuk menentukan indikator tentang aplikasi *fintech* untuk mengukur atau menilai pengguna aplikasi *fintech* pada BSI KCP Pariaman. Tahapan-tahapan pengukuran metode analisis (TAM) yaitu :

1. *Perceived Usefulness*

   Perceived Usefulness atau persepsi manfaat pengunaan adalah sejauh mana individu percaya bahwa suatu teknologi yang dipergunakan akan meningkatkan performa dari pekerjaannya Hartono dalam Hermanto and Patmawati, Sedangkan menurut Davis adalah sebuah tingkatan dimana individu percaya atau meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut, yang dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja orang yang menggunakannya.

2. *Perceived Ease of Use*

   Perceived Ease of Use atau persepsi kemudahan penggunaan merupakan persepsi Ease of Use yang memiliki *self belief* dalam menggunakan sistem TI dan tidak memerlukan free of effort atau tidak merepotkan Hermanto and Patmawati,. Menurut Davis, *Perceived Ease of Use* merupakan suatu tingkatan dimana individu percaya bahwa

[32] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, terj. Tjun Surjaman, (Yogyakarta: Remaja Rosdakarya, 2018), Ed. Revisi, hlm. 248.

dalam menggunakan sistem tertentu akan *free of effort* atau terbebas dari usaha.

3. *Attitude Towards Using*

Konsep *Attitude Toward Using* dalam TAM memiliki konsep sikap terhadap penggunaan sebuah sistem yang berbentuk acceptance atau rejection sebagai efek apabila individu menggunakan suatu teknologi dalam menunjang pekerjaannya (Davis) Sikap menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi dimana sikap menyatakan apa yang kita sukai dan tidak, yang terdiri atas beberapa unsur diantaranya cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan *behavioral components*.

4. *Behavioral Intention to Use*

Behavioral Intention (minat perilaku) merupakan suatu minat atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan tindakan. Minat berhubungan dengan tindakan-tindakan atau perilaku-perilaku, akan tetapi keinginan dapat berubah menurut waktu, semakin lebar jarak waktu maka semakin dimungkinkan hal tersebut terjadi perubahanperubahan minat seseorang. Tingkat penggunaan sebuah computer technology pada individu dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, apabila ada keinginan untuk menambah peripheral pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta minat untuk memotivasi pengguna lainnya *Thompson, Higgins and Howell.*

5. *Actual System Use*

Actual System Use Kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Setiap orang akan merasa puas apabila menggunakan sistem apabila mereka merasa yakin bahwa sistemnya mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya yang tergambarkan dalam kondisi *actual system*.[33]

Metode analisis data kualitatif menurut huberman dan miles dikemukakan dalam 3 tahap yaitu:[34]

a. Reduksi data (*Reduction*)

Setelah pengumpulan data selesai, dilakukan proses reduksi dimana dilakukan pemilihan data. Proses ini bertujuan untuk menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data adalah metode analisis yang melibatkan identifikasi, kategorisasi, penentuan prioritas, dan penghapusan data asing, dengan tujuan memudahkan penulis untuk menarik kesimpulan yang bermakna.

b. Penyajian data (*Display*)

Data dapat disajikan dalam bentuk rapi dan sistematis melalui berbagai cara seperti representasi tekstual, alat bantu visual seperti

[33] Budi Santoso,Analisis Presepsi Pengguna Aplikasi Payment Bebasisi Fintech Menggunaka Tehcnology Acceptance Model (TAM) *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*,Vol.11,0.1, Maret 2020,Hlm 51.

[34] Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data*, Andi 2018. Hlm.49

gambar, grafik, dan tabel. Tujuan penyajian data adalah untuk membangun hubungan antara potongan-potongan informasi, sehingga memungkinkan penggambaran situasi tertentu dan identifikasi tindakan yang tepat sehingga informasi akan mudah didapatkan. Selanjutnya, wawasan yang diperoleh dari presentasi tersebut dapat dianalisis dan ditindak lanjuti.

c. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan diperoleh dari penelitian, mirip dengan prosedur reduksi data. Setelah mengumpulkan data dan catatan lapangan yang memadai, kesimpulan sementara dirumuskan. Data tersebut harus melalui pengujian untuk memastikan keakuratan dan kesesuaiannya, khususnya berkaitan dengan kelengkapannya, setelah itu keputusan yang konklusif dapat dibuat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pariaman

Alamat: Jl. HOS Cokroaminoto No.9, RW.11, Alai Gelombang, Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat 25518, Indonesia

Kode Pos : 25518

Telepon : (0751) 93950

Fax : 93951

Kode Bank : 451

Perusahaan : BANK SYARIAH INDONESIA

Nomer Kode : 8391

Deskripsi Logo BSI adalah sebagai berikut:



1. **Huruf BSI**

Logo entitas baru bertuliskan BSI dengan tanda bintang diatasnya dan Bank Syariah Indonesia.

2. **Simbol "*Bintang* "**

Simbol “*Bintang* “bersudut lima mempresentasikan lima Pancasila dan lima Rukun Islam, dimana mencerminkan bahwasannya BSI menjunjung tinggi Pancasila dan Rukun Islam dipandu oleh keduannya. BSI bekerja dengan prinsip kesetaraan, kejujuran, dan inovasi.

3. Tulisan Syariah

Tulisan Syariah pada logo melambangkan Asas yang dipakai asas Islam dan memberikan perbedaan yang dapat menarik minat nasabah dalam menabung.

B. Struktur Organisasi Pt Bank Syariah Indonesia KCP Pariaman

Bank Syariah Indonesia akan memberikan gambaran struktur organisasi secara ringkas tentang tugas dan keweangan masing-masing yang terkait dalam system operasional BSI yang berlandaskan perbankan syariah. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian terkait system Operasional BSI KCP Padang Pariaman sebagai berikut :

1. *Branch Manager*
    a. Memastikantercapianya target segmen bisnis pembiayaan (micro, business,banking consumer), pendanaan, FBI, contribution margin dan laba bersih yang ada lokasi yang berada dalam koordinasinya.
    b. Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portOfolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif peningkatan pendapatan non operasional.
    c. Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai layanan ketentuan.

d. Memastikan segala aktitas operasional memenuhi ketentuan dari prudensialitas.
e. Menindaklanjuti setiap temuan audit (intern/ekstern)
f. Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional
g. Mengarahkan dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan
h. Melaksanakan penagihan (*collection)*
i. Menjaga kualita pembiayaan (pengendalian NPF)
j. Penandatangan PKS dan MoU instansi, travel umroh/dealer/took emas/supplier emas sesuai sengan inisiator dan sk delegasi wewenang penandatangan PKS/MoU.

2. Branch Operasional & service manager

a. Memastikan terkendalinya biaya operasional Branch Office dengan efisien dan efektif.
b. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
c. Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar *Branch Office.*
d. Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
e. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
f. Memastikan pemerintah kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal/eksternal).

g. Memastikan kebenaran dan kewajaran pencacatan laporan keuangan.

h. Mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*

i. Memastikan implementasi KYC dengan baik.

j. Memastikan implementasi peraturan Perusahaan dan ketenyuan internal Perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office.*

3. Consumer Banking Relanship Manager

a. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaa, pembiayaan, dan fee based pada *segmen consumer*.

b. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.

c. Melaksanakna kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, Perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.

d. Mengusulkan kegiatan promosi melalui gathering dan pameran Bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, Jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.

e. Membuat rencana kerja dan pengembangan business network dengan *Branch Manager*.

f. Memasstikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah affluent & high network terhadap layanan BSI sesuai standar yang ditetapkan.

g. Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio (dana, pembiayaan dan produk keagenan). *Profitability* dan transaksi nasabah segemen *affluent & bigh networth.*

h. Mengoptimalkan cross reference produk pembiayaan ke nasabah segmen mass, mass *affluent & high networth.*

i. Melaksanakan supervise dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales.*

j. Menerima nasabah griya, pension dan implant (walk in dan non walk in)

k. Melakukan kerja sama dengan instansi, Developer/LKBB, travel umroh/dealer/took emas/ supplier emas dan memonitir realisasi perjanjian Kerjasama.

l. Melakukan permintaan IDI BI.

m. Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesaui RAC.

n. Melakukan verifikasi icome, keaslian SK Pensiun ke instansi pembayar manfaat.

o. Membuat Nota Analisa Kelayakan Developer dan LKBB.

p. Membuat Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan (sp3).

q. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.

r. Initial Data Entry dan Detail Data Entry

s. Melakukan penagihan (collection)

4. *Micro Relantionship Manager Team Leader.*
    a. Mengurus klien dan memecahkan tantangan dari perspektif bisnis atau teknisyang sedang dihadapi klien tertentu.
    b. Membangun dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

5. *Costumer Service*
    a. Melaksanakan keadministrasian tabungan berupa kartu tabungan, buku tabungan, rekening, kode rekening, dan nota lainnya yang diperlukan.
    b. Melaksanakan keadministrasian deposito berupa aplikasi deposito, kartu deposito, bilyet deposito dan nota lainnya yang diperlukan.
    c. Melaksanakan pendapatan aplikasi deposito, perhitungan nisbah, pembuatan laporan.
6. *Operasional staff*
    a. Pengurusan operasional kantor
    b. Pengabsenan karyawan
    c. Melakukan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan operasinal rutin kantor
7. *Tellller*
    a. Mengelola keuangan sesuai rencana atau anggaran Perusahaan
    b. Menerima dan membayar uang kepada nasabah sejumlah bukti yang ada, membuat rincian uang tunai, mencatat dan mengumpulkan bukti

atas pengambilan dan penyetoran kas dalam formular rekapitulasi kas yang telah disediakan

c. Mencocokan saldo kas yang dicatat, rekapitulasi kas dengan daftar perincian uang tunai pada setiap penutupan kas

8. Security

a. Bertanggung jawab atas keamanan di lingkungan Perusahaan

b. Mendampingi petugas dalam transaksi kuangan di luar perusahaan

9. Office Boy

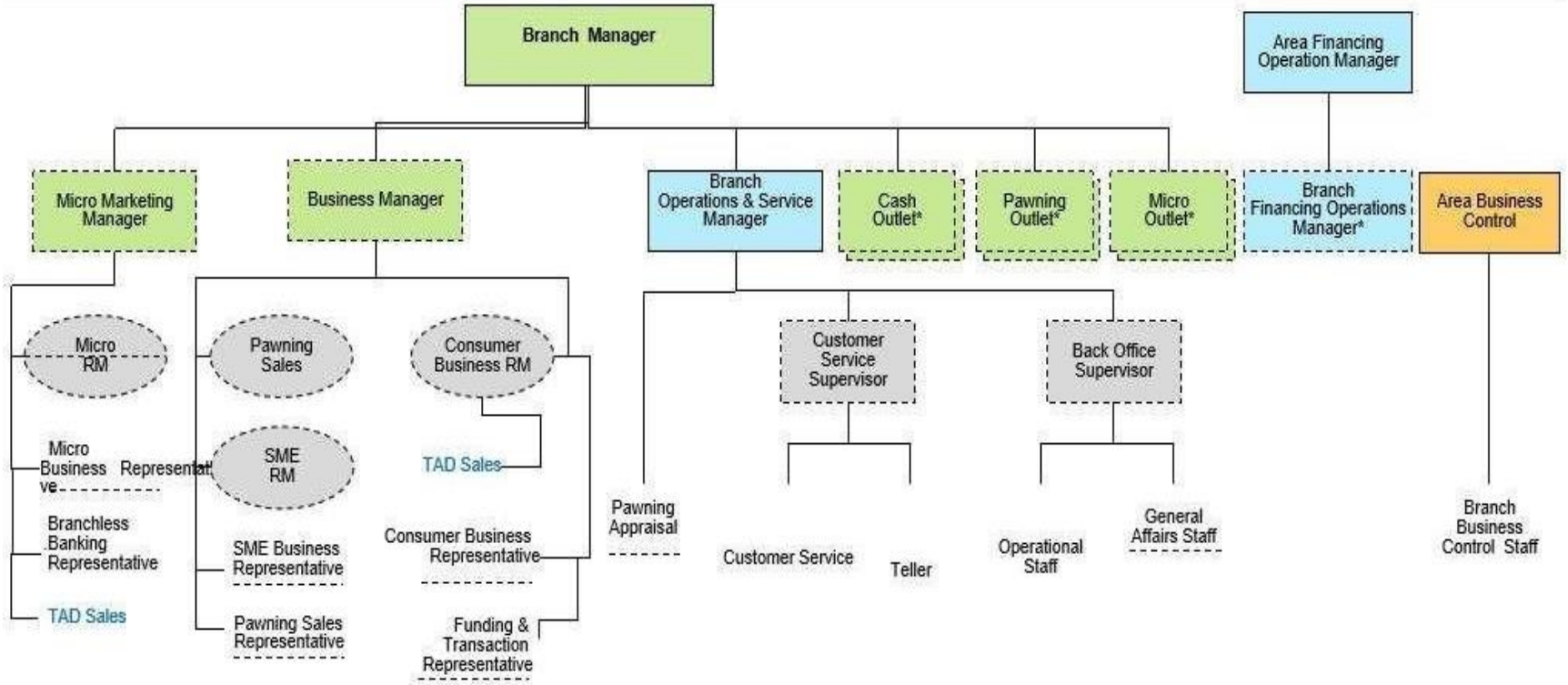
a. Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan suasana kerja di lingkungan kantor serta menjaga penampilan Perusahaan di Masyarakat.

b. Mmembuat penyampaian kelancaran surat-surat

10. Driver

a. Melaksanakan pemeliharaan kendaraan inventaris kantor

b. Mengantar pegawai kantor Ketika akan melakukan kunjungan



Keterangan :

[ ] : Pegawai tidak selalu dipenuhi, tergantung dari potensi dan strategi bisnis.

* : Rincian Struktur Organisasi Outlet terdapat pada halaman berikutnya (Hal 5/5).

** : Alternatif pemenuhan jabatan dapat dipenuhi dengan jabatan P3K (Pegawai Pelaksana Pemegang Kewenangan) yaitu Customer Service Coordinator (N6) alternatif jabatan CSS atau Back Office Coordinator (N6) alternatif jabatan BOS sesuai parameter tertentu/ketentuan.

C. Produk-Produk dan Jasa pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pariaman

A. TABUNGAN

1. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad *MudharabahMuthlaqah* dalam mata uang rupiah yang yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur *free* biaya RTGS, *transfer* SKN & setoran *kliring* masuk melalui *Teller* dan *Net Banking*.

2. BSI Tabungan *Classic*

Bentuk investasi dana untuk menampung setoran *cash collateral/goodwill* Nasabah pada setiap penerbitan *Hasanah Card Classic* yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah.*

3. BSI Tabungan *Easy Mudharabah*

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

4. BSI Tabungan *Easy Wadiah*

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

5. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal.

6. **BSI Tabungan Junior**

   Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini

7. **BSI Tabungan Mahasiswa**

   Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama

8. **BSI Tabungan *Payroll***

   Tabungan Khusus merupakan produk turunan dari *Tab Wadiah/Mudharabah* Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah *Payroll* dan Nasabah Migran

9. **BSI Tabungan Pendidikan**

   Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

10. **BSI Tabungan Pensiun**

    Tabungan dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Muthlaqah* diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

11. **BSI Tabungan Prima**

    Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah *high networth* individuals berakad *Mudharabah* dan *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

12. **BSI Tabungan Rencana**

    Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangan nya dengan sistem *auto debet* dan gratis perlindungan asuransi.

13. **BSI Tabungan Simpanan Pelajar**

    Tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederahana serta fitur yang menarik, dlam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

14. **BSI Tabungan *Smart***

    Basic Saving Account dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

15. **BSI Tabungan Valas**

    Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank. Tabungan dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Muthlaqah*

dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.

16. **BSI TabunganKu**

    Tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

17. **BSI Tapenas Kolektif**

    Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama.

B. HAJI DAN UMROH

1. **BSI Tabungan Haji Indonesia**

   Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

2. **BSI Tabungan Haji Muda Indonesia**

   Tabungan perencanaan haji dan Umroh, Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan

biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

C. PEMBIAYAAN

1. Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Merupakan layanan pemberian fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank.

2. BSI Cash Collateral

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan

3. BSI Distributor Financing

Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

Keunggulan : Mudah, cepat dan berkah

4. BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

a. Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen
b. Pembelian Kavling Siap Bangun
c. Pembangunan/Renovasi Rumah
d. Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over)
e. Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

5. BSI Griya Mabrur

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji

Keunggulan

a. Berhadiah porsi haji, pembiayaan rumah berhadiah porsi haji setelah pembayaran lancar selama 2 tahun
b. Biaya Ringan, Skema layanan syariah yang pastikan setiap biaya sesuai tujuan-nya
c. Pengajuan real time, pengajuan pembiayaan rumah lebih mudah dan cepat secara online

6. BSI Griya Simuda

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

7. BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

8. **BSI KUR Kecil**

   Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta

9. **BSI KUR Mikro**

   Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta

10. **BSI KUR Super Mikro**

    Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 10 Juta.

11. **BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)**

    Pembiayaan Produktif/Konsumtif dengan beragun Emas. Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah/ Musyarakah Mutanaqishah/ Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

12. **BSI Mitraguna Berkah**

    Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI

13. BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif untuk :

a. Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dll.
b. Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dll.
c. Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset

14. BSI Oto

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

15. BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sebagai berikut :

a. Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
b. Pensiunan BUMN/BUMD.
c. Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

16. BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah

17. Mitraguna Online

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

D. EMAS

1. BSI Cicil Emas

Jenis emas yang dapat dibiayai yaitu Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram.

2. BSI Gadai Emas

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

B. Hasil Penelitian

Penyajian merupakan proses mencari,menemukan dan dapat mendeskripsikan kembali secara terus menerus untuk menvalidkan menguji teori teori yang sudah ada, melalui prosedur penelitian yang sebelumya yang sudah di jelaskan peneliti, baik itu laporan hasil observasi(pengamatan) wawancara dan perolehan data dari dokumentasi yang di peroreh peneliti selama dilapangan

Penyajian data dalam penelitian sendiri merupakan laporan tertulis dari peneliti tentang aktivitas-aktivitas penelitian yang dilakukan di lapangan(BSI KCP Pariaman) sehingga data data yang didapatkan oleh peneliti dituangkan ke dalam laporan ini. Maka adapun penyajian data hasil penelitian ini menfokuskan pada fokus penelitian, dalam hal ini penelitian memaparkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penggunaan Aplikasi Fintech Serta Target Penggunaan Yang Ditetapkan Pada BSI KCP Pariaman

Fintech *(BSI Mobile)*merupakan salah satu bentuk inovasi layanan perbankan yang didasari pada kebutuhan nasabah terhadap adanya perkembangan zaman dan teknologi. Inovasi yang diberikan oleh BSI KCP Pariaman ini sebagai bentuk kemajuan perusahaan dalam hal mengikuti perubahan kebutuhan nasabah masa kini. Penggunaan teknologi dapat diukur dari kemudahan dan manfaat yang ditimbulkan serta kesesuaian kebutuhan.

Berikut ini pernyataan responden terkait pemahaman program *Fintech* (BSI Mobile). Dari pernyataan tersebut , dapat diketahui bahwa layanan *Fintech* (BSI Mobile) mudah untuk dipahami sehingga penggunanya paham dan dapat mengoperasikannya dengan mudah. Hasil penelitian ini menunjukan bahawa layanan *Fintech* (BSI Mobile) telah tepat sasaran sebagaimana pendapat responden sebagai berikut:

> "Kemudahan yang saya rasakan setelah memakai BSI Mobile yaitu saya merasa aplikasinya sangat mudah dipelajari dan dioperasikan. Apalagi hanya membutuhkan smarhpone data selular dan login ke aplikasi tersebut yang tidak banyak menurut saya, tidak ada yang susah dalam mengaksesnya"(Wawancara dengan nasabah, rahmat 13 juni 2024)[35]

> "Kemudahan yang saya rasakan ya seperti , dalam melakukan perencanaan keuangan saya, karena aplikasi ini sangat membantu saya dalam proses transaksi" contohnya ketika saya transaksi lewat e-walet yaitu dana saya tinggal menulis nomor dana nya saja"(Wawancara dengan nasabah, Zikri 14 juni 2024)[36]

> "Kemudahan yang saya rasakan ketika saya menggunakan aplikasi tersebut menu- menunya jelas jadi mudah kalau kita mau melakukan transaksi apa, tinggal pilih saja menu-menu tersebut"(Wawancara dengan nasabah, Nadia 19 juli 2024)[37]

[35] Wawancara, Rahmat 13 Juni 2024
[36] Wawancara, Zikri 14 Juni 2024
[37] Wawancara, Nadia 19 Juni 2024

> “Kemudahan yang saya rasakan saat saya menggunakan aplikasi ini yaitu navigasinya sederhana, instruksinya jelas dan saya bisa menemukan fitur yang saya butuhkan tanpa kesulitan(Wawancara dengan nasabah kelvin 13 juni 2024)[38]

Berdasarkan hasil pemaparan hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa kehadiran layanan BSI Mobile telah memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI Indonesia(khususnya nasabah BSI KCP Pariaman) dalam era Smartphone seperti ini. Sesampaikan pada wawancara yang peneliti lakukan pada narasumber berikut.

> “Pasti sangat membantu, apalagi saya seorang ibu rumah tangga kadang ada jualan online juga jadi, cek dari mobile banking saja misalnya yang sudah membayar atau yang belum membayar saya bisa cek gitu disana dan juga bisa membayar tagihan listrik dan sebagainya” (Wawancara dengan nabasah Nadia 19 juni 2023)[39]

Kemudan lain dalam penggunaan BSI Mobile juga dapat diketahui melalui adanya kemudahaan pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikannya. Seperti wawancara pada narasumber berikut.

> “Kemudahan yang saya rasakan yaitu, aplikasi ini sangat fleksibel karena dalam kebutuhan sehari – hari kita dapat melakukan transaksi hanya lewat aplikasi ini saja dan tidak harus datang ke kantor cabang atau ke tempat yang lainnya sehingga, menghemat waktu untuk menggunkan aplikasi tersebut”(Wawancara dengan nasabah Rahmat 13 juni 2024)[40]

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa keberadaan BSI Mobile, telah memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam hal ini manfaat yang didapat terlihat dari pernyataan yang disampaikan oleh responden dalam wawancara sebagai berikut.

> “Aplikasi ini sangat bermanfaat bagi saya karena sangat membantu, sebagai bentuk aplikasi itu lebih mudah dan memudahakan kita dalam bentuk

[38] Wawancara, kelvin 13 Juni 2024
[39] Wawancara, Nadia 19 Juni 2024
[40] Wawancara, Rahmat 13 juni 2024

transaksi yang berkaitan dengan keuangan saya"(Wawancara dengan Rahamat, 13 juni 2024)[41]

"Aplikasi ini sangat efektif ,apalagi sekarang zamanya udah digital atau bisa disebut serba online kan, saya lihat di BSI ini limit transaksinya cukup besar jadi, saya seorang ibu rumah tangga dan mempunyai usaha sambilan itu, kan limit transaksinya lumayan banyak jadi lebih membantu saya gitu dengan limit tersebut"(Wawancara dengan nasabah Nadia 19 juni 2024)[42]

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang telah disajikan diatas, maka disimpulkan bahwa kehadiran teknologi seperti *Fintech* (BSI *Mobile*) ini telah terbukti memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI KCP Pariaman dalam melakukan transaksi secara praktis dan efisien. Nasabah dengan mudahnya mengakses berbagai transaksi dimanapun dan kapanpun mereka berada hanya menggunakan gawai ponsel mereka, tanpa perlu datang ke bank maupun ATM untuk melakukan tsransaksi keuangan mereka. Meskipun kemudahan dan manfaat yang dirasakan cenderung berbeda-beda. Namun, hal tersebut sangat membantu menyesuaikan kebutuhan para nasabah, dan yang menonjol adalah pengguna *Fintech* (BSI *Mobile*) bisa mendapatkan efisiensi berupa waktu. Hal ini sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) suatu model yang memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukan bahwa niat seseorang dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi ditentukan oleh dua persepsi, yaitu persepsi kemudahaan penggunaan dan persepsi manfaat. Dalam penerapan *fintech* peneliti menggunakan *Technology Acceptance* sebagai

[41] Wawancara , Rahmat 13 Juni 2024
[42] Wawancara, Nadia 19 Juni 2024

penunjang penggunaan *fintech*. Teori TAM disini untuk bagaimana suatu penerimaan teknologi baru dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: (1) kemanfaatan *(perceived usefulness)* diartikan bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat atau peningkatan perfomanya, dimana *fintech* dapat membuat pekerjaan lebih mudah, efektif dan efisien (2) kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* diartikan bahwa penerimaan suatu teknologi dapat diterima jika teknologi tersebut mudah digunakan. Kemudahan suatu teknologi dilihat dari beberapa indikator seperti terampil dalam menggunakan teknologi, mudah dipelajari serta dioperasikan.

C. Pembahasan

1. Analisis Aplikasi Fintech Berdasarkan Teori TAM Pada BSI KCP Pariaman

1. *Perceive Ease of use* (persepsi kemudahan pengguna)

a. Antarmuka Pengguna yang Intuitif:

Antarmuka aplikasi ini sangat mudah dipahami, sehingga pengguna merasa aplikasi ini intuitif karena desainya yang user-friendly, mereka juga bisa mengakses berbagai futur tanpa kesulitan dan manfaat langsung yang dirasakan pengguna seperti kemudahan bertransaksi dan bisa mengatur manajemen keuangan mereka.

b. Dukungan dan Bantuan:

Maroritas responden merasa aplikasi fintech ini sangat membantu dalam mempermudah transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Dan aplikasi ini menyediakan fitur-fitur yang relevan seperti cek saldo,

transfer dana dan pembayaran tagihan yang dianggap sangat berguna bagi pengguna dalam kehidupan sehari-hari mereka

c. Proses Transaksi yang Sederhana:

Sebagian besar responden menyatakan bahwa antarmuka aplikasi mudah dipahami dan digunakan, pengguna cenderung merasa nyaman ketika melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer uang dan pembayaran tagihan sehingga mereka dapat menyelesaikan transaksi mereka tanpa kesulitan dan hambatan. Pengguna merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk meyelesaikan transaksi yang singkat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

d. Minimal *Technical Issues*

aplikasi *fintech* (BSI *Mobile*) ini adalah salah layanan yang bisa menggunakan fitur aplikasi dalam smartphone bagi pengguna, aplikasi fintech ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan penarikan tanpa harus menggunakan kartu ATM, *fintech* ini dapat berupa ATM Banking, Internet banking dan *Mobile banking.* Pengguna melaporkan jarangnya terjadi masalah teknis atau gangguan saat menggunakan aplikasi *fintech* ini, yang membuat pengalaman penggunaan lebih lancar, sehingga dapat meningkatkan kemudahan bagi pengguna pada penggunaan aplikasi *fintech* tersebut.

2. *Perceived usefulness*(persepsi kegunaan)

a. Transaksi Cepat dan Efisien

Responden mengatakan bahwa kesederhanaan proses transaksi memungkinkan mereka untuk melakukan pembayaran dan transfer dengan lebih cepat dan efisien, sehingga pengguna merasa bahwa aplikasi ini membantu mereka menghemat waktu dalam berbagai aktivitas perbankan keuangan mereka.

b. *Aksesibilitas*

Aplikasi ini mempermudah akses layanan transaksi perbankan syariah, yang sebelumnya terbatas oleh jam operasional bank. Dengan kemudahan akses layanan perbankan tersebut dengan aplikasi fintech ini, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi apapun dan dimana saja sesuai kebutuhan keuangan perbankan mereka.

c. Efisiensi Waktu

Mayoritas Responden merasa aplikasi *fintech* ini membantu menghemat waktu mereka karena, pengguna yang sering menggunakan aplikasi *fintech* ini cenderung merasakan manfaat yang lebih besar, seperti top-up, transferan pembayaran tagihan dan lain sebagainya sehingga tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukannya

d. Pengambilan Keputusan

Fitur-fitur seperti analisis keuangan dan laporan bulanan membantu pengguna dalam membuat keputusan keuangan yang lebih baik dan lebih cepat. Sehingga memudahkan pengguna untuk

melakukan analisis laporan bulanan keuangan mereka dangan adanya pengambilan keputan tersebut.

e. Integrasi Layanan

integrasi layanan *fintech* pada bank syariah dengan mempertimbangkan yang dapat membantu meningkatkan adopsi *fintech* ,sehingga pengguna menghargai integrasi berbagai layanan keuangan dalam satu aplikasi, seperti zakat, infak, sedekah, dan produk investasi syariah, yang meningkatkan kegunaan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari mereka.

3. *Attitude Twords Using (*Sikap Terhadap Pengguna)

a. Kepercayaan dan Keyakinan

Responden memiliki keyakinan dan kepercayaan terhadap aplikasi *fintech* ini, karena aplikasi *fintech* bank syariah dianggap lebih sesuai dengan prinsip syariah yang mereka anut. Sehingga pengguna dapat kepercayaan dalam mengelola transaksi keuangan mereka sesuai dengan prinsip syariah tersebut

b. Kenyamanan dan Kepuasan

kenyamanan dan kepuasan menjadi faktor utama dalam menggunakan suatu aplikasi dengan adanya kenyaman dan kepuasan pengguna akan merasa nyaman dan puas ketika aplikasi tersebut mampu memberikan pengalaman kepada pengguna dalam bertransaksi pengguna akan menggunakan aplikasi *fintech* sehingga pengguna merasa puas untuk menggunakan aplikasi tersebut.

c. Inovasi dan Modernisasi.

Responden menghargai bahwa bank syariah terus berinovasi dengan menyediakan solusi teknologi modern yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sehingga pengguna dapat melihat aplikasi *fintech* ini sebagai inovasi dan mampu memodernisasi layanan keuangan mereka sesuai dengan perkembangan teknologi masa kini.

d. Persepsi Positif Terhadap Teknologi

Persepsi positif aplikasi *fintech* terhadap teknologi bagi nasabah BSI KCP Pariaman, salah satunya yaitu memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi. Dalam penggunaan aplikasi *fintech* ini nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan transfer ataupun transaksi. Bukan hanya itu saja dalam segi penggunaan pengguna dapat juga melakukan top-up E-walet seperti tranfer dana pembayaran tagihan dan sebagainya. Sehingga sangat bermanfaat sekali bagi pengguna dan pengguna cenderung menggunakan aplikasi ini untuk merencakan keuangan merekan untuk kedepanya.

e. Reputasi Bank Syariah

Responden merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi *fintech* dari bank syariah yang sudah terpercaya dan memiliki reputasi baik di masyarakat. Sehingga pengguna tetap menggunakan aplikasi

fintech ini dikarenakan aplikasi *fintech* tersebut sudah memiliki reputasi yang baik pada bank syariah KCP Pariaman.

4. *Behavioral Intention To Usage* (Niat Untuk Menggunakan)

a. Pengalaman Positif Sebelumnya

Pengalaman terhadap Pengguna yang telah mengalami kemudahan dan manfaat aplikasi *fintech* ini akan menunjukkan niat yang kuat untuk terus menggunakanya. Karena pengguna telah mengalami kemudahan sebelumya, sehingga pengguna akan menggunakan aplikasi fintech ini untuk kedepan dan seterusnya.

b. Kepercayaan Terhadap Keamanan

Responden merasa yakin dengan tingkat keamanan dan kepercayaan aplikasi, termasuk enkripsi data dan otentikasi ganda, keamanan merupakan faktor krusial yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam mengadopsi aplikasi *fintech* ini, jika pengguna merasa bahwa data dan transaksi mereka aman, sehingga pengguna cenderung berniat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

c. Kenyamanan Penggunaan

Kemudahan penggunaan dan navigasi dalam aplikasi yang *intuitif* dan mudah digunakan akan meningkatkan kenyaman pengguna, sehingga pengguna akan nyaman menggunakan aplikasi ini untuk seterunya dalam perencanaan keuangan mereka.

d. Pengembangan Fitur Baru

Perkembangan dan peningkatan fitur dalam aplikasi ini juga dapat mempengaruhi niat pengguna, fitur baru yang berguna dan inovatif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas bagi pengguna terhadap aplikasi ini. Sehingga pengguna terpengaruh untuk menggunakan aplikasi ini, walaupun adanya fitur-fitur baru yang terbit pengguna akan tetap menggunakan aplikasi tersebut.

e. Rekomendasi Sosial

Responden merasa dipengaruhi oleh orang yaitu teman dan keluarga, sehingga pengguna berniat untuk merekomendasikan aplikasi *fintech* ini kepada orang dan bagi pengguna akan tetap menggunakan apliksi ini untuk kedepannya.

5. *Aktual System Usage* (penggunaan sistem/ teknologi yang digunakan oleh niat pelaku

a. Frekuensi Penggunaan

Banyak Responden melaporkan menggunakan aplikasi beberapa kali dalam seminggu, terutama untuk transaksi rutin seperti pembayaran tagihan dan transfer dana. Dengan melaporkan suatu penggunaan apalikasi seberapa sering pengguna menggunakan aplikasi tersebut maka, sebuah aplikasi akan digunakan ketika melakukan suatu pembayaran seperti, pembayaran tagihan transfer dana dan sebagainya.

b. Durasi Penggunaan

Durasi penggunaan yaitu seberapa sering pengguna menggunakan suatu aplikasi. Jadi pengguna menggunakan suatu aplikasi yaitu aplikasi *fintech* pada bank syariah. Pengguna sering menghabiskan waktu yang signifikan dalam suatu aplikasi untuk mengetahui apa yang mau mereka lakukan misalnya pengguna melakukan suatu pembayaran seperti pembayran tagihan listrik, transfer dan lain sebagainya.

c. Kepuasan Pengguna

Pengguna merasa puas pada aplikasi yang digunakan dan pengguna merasa nyaman menggunakan aplikasi fintech. Sehingga tingginya tingkat penggunaan menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan kinerja fitur aplikasi ini. Yang membuat pengguna terus menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka panjang yaitu memudahkan pengguna menggunakan aplikasi tersebut seperti manu cek saldo transferan pembayaran tagihan dan sebagainya. Sehingga pengguna cenderung untuk menggunakan aplikasi *fintech* ini di masa mendatang.

d. Pengalaman Pengguna yang Baik

Pengalaman pengguna secara *retrospektif* dilakukan dengan menggali ingatan pengguna dan membantu pengguna untuk mengingat secara detail mengenai kualitas layanan yang di gunakan dan pengaruhnya dalam perubahan pengalaman pengguna. Dengan

meningaktkan pengalaman pengguna sehingga, pengguna berniat untuk menggunakan suatu aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi *fintech* yang diberikan oleh BSI KCP Pariaman berhasil menjapai tujuan dari penggunaan aplikasi karena *fintech* (BSI *Mobile)* dapat mempermudah transaksi serta memiliki banyak manfaat bagi pengguna. Hasil penelitian juga menunjukan bahwa *fintech* BSI *Mobile* telah tepat sasaran. Sehingga nasabah sangat efektif terlihat dari hasil pengukuran yang didasarkan pada indikator(TAM) yang menunjukan bahwa *fintech* (BSI *Mobile)* mudah dipahami dan dioperasionalkan, tepat sasaran, dapat mempercepat transaksi keuangan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Dengan hadirnya *Fintech* (BSI *Mobile*) ini telah terbukti memberikan kemudahan bagi para nasabah BSI terutama pada nasabah BSI KCP Pariaman dalam melakukan transaksi secara praktis dan efisien. Nasabah dengan mudahnya mengakses berbagai transaksi dimanapun dan kapanpun mereka berada hanya menggunakan gawai ponsel mereka, tanpa perlu datang ke bank maupun ATM untuk melakukan transaksi keuangan mereka. Meskipun kemudahan dan manfaat yang dirasakan cenderung berbeda-beda. Namun, hal tersebut sangat membantu menyesuaikan kebutuhan para nasabah, dan yang menonjol adalah pengguna *Fintech* (BSI *Mobile*) bisa mendapatkan efisiensi waktu atau menghemat waktu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan responden yang lebih banyak, agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas lagi karena penelitian ini dilakukan terbatas hanya pada nasabah BSI KCP Pariaman.

DAFTAR PUSTAKA

Abadi, Muhammad, and Elliv Lailiyah, ‘Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif Di Indonesia ’, *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, Vol. 4 (2021), 179

Basya, Maziyah, and Betty Utami, ‘Analisis SWOT Dengan Model Importance Performance Analysis (IPA) Pada Layanan Fintech Di Bank Syariah Indonesia’, *Journal Of Islamic Econimic And Bussines* , Vol. 10 (2020), 180

Kholidah, Himmatul, and Maziyah Basya, ‘Analisis SWOT Dengan Model Importance Perfomance Analysis (IPA) Pada Layanan Fintech Teknologi Bank Syariah Di Indonesia’, 2020, 53–54

Muchlis, Ridwan, ‘Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia ’, Vol,3 (2019), 338–39

Santoso, Budi, and Edwin Zusrony, ‘Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Teknologi Acceptance Modal (TAM)’, *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi,* Vol. 11 (2020), 49–50

Ansori, Miswan, ‘Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jateng’, *Wahana Islamika : Jurnal Studi Keislaman,* 5.1 (2019), 31–45

Azmi, Nurul, And Yuni Yuniawati, ‘Pengaruh Financial Technology Terhadap Profitabilitas Bank Mandiri’, *Joournal Of Trends Economic And Accounting Research,* 3.2 (2022), 94–98 <Https://Doi.Org/10.47065/Jtear.V3i2.134>

Chrismastianto, Imanuel Adithya Wulanata, ‘Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis,* 20.1 (2017), 133–44

Cupian, And Farid Fauzy Akbar, ‘Analysis Of Differences In Sharia Banking Profitability Level Before And After’, *Jurnal Ekonnommi Syariah Teori Dan Terapan,*7.11(2020),2149–69 <Https://Doi.Org/10.20473/Vol7iss202011pp2149-2169>

Fardana, Nazela, Nisha Nor Rahmawati, Nur Rohmayaty, And Pravita Salbia Nurmanda, ‘Implementasi Produk Layanan Pembiayaan Syariah Berbasis

Financial Technology', *At-Tawassuth*, 10.Ii (2021), 6

Hasni, Hasni, 'Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 23.1 (2022), 56 <Https://Doi.Org/10.30659/Ekobis.23.1.56-70>

Kamaruddin, Suhardi, 'Implementasi Akad Mudharabah Dan Musyarakah Pada Teknologi Finansial Syariah Dengan Pendekatan Kemaslahatan', *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah*, 6.1 (2022), 1–17 <Https://Doi.Org/10.24252/Al-Mashrafiyah.V6i1.22075>

Kholifah, Nurul, And Very Andrianingsih, 'Peluang Dan Tantangan Implementasi Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif', *Jurnal Studi Keislaman*, 6.137 (2020)

Mazza Basya, Maziyah, And Betty Utami Silfia Ayu, 'Analisis Swot Dengan Model Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Layanan Fintech Bank Syariah Di Indonesia', *El-Qist : Journal Of Islamic Economics And Business (Jieb)*, 10.2 (2020), 179–91 <Https://Doi.Org/10.15642/Elqist.2020.10.2.179-191>

Mahardika A.S.2029.A*Kuntan di Era Digital:Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model) Pada Sofware Berbasis Akuntansi* .jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Vol.08.No.01

Mediatama, Anfa, 'Jurnal Pendidikan : Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Pada Pt . Bank Sumut Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Visit Us Jurnal Pendidikan : Seroja Anfa Mediatama Jurnal Pendidikan : Pendahuluan Perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan', *Jurnal Pendidikan :Seroja*, 1 (2023)

Muchlis, Ridwan, 'Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Syariah Di Indonesia', *At-Tawassuth*, Iii.02 (2019), 341–341 <Https://Doi.Org/10.30965/9783846751565_020>

Muliza, 'Persepsi Masyarakat Non-Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Banda Aceh', *Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 14.2 (2022)

Novitarani, Anisah, And Ro'fah Setyowati, 'Analisis Crowdfunding Syariah Berdasarkan Prinsip Syariah Compliance Serta Implementasinya Dalam

Produk Perbankan Syariah', *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 12.2 (2018), 247–62 <Https://Doi.Org/10.24090/Mnh.V12i2.1759>

Nurlinda, And Muhammad Zuhirsyan, 'Mengapa Memilih Bank Syariah', *Jurnal Bisma Cendikia*, September, 2020

Rokibah, Siti, 'Analisis Swot Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Fintech (Studi Kasus Di Pt. Bank Bsi Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1)', *Febi Uin Mataram*, 10 (2021), 6

Saleh, Muhammad, Andiny Utari, And Abdul Wahab, 'Analisis Penggunaan Fintech Syariah Perspektif Mashlahah Mursalah', *Al-Buhuts*, 16.Https://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Index.Php/Ab/Issue/View/124https://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Index.Php/Ab/Issue/View/124https://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Indhttps://Www.Journal.Iaingorontalo.Ac.Id/Index.Php/Ab/Issue/View/124ex.Php/Ab/I (2020), 51–66 <Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.30603/Ab.V16i1.1766>

Tiyan, Lucky Ades, 'Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Kedaton Bandar Lampung Dan Pt. Bank Bni Syariah Kc Tanjung Karang Bandar Lampung)', *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.1 (2020), 1–75 <Http://Repository.Radenintan.Ac.Id/13428>

Trimulato, Zakiah Saidah Fitri, And Ibnu Qizam, 'Linkage Bank Syariah Dan Fintech Syariah Penyaluran Pembiayaan Berbasis Digital Dan Risiko Pembiayaan', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.1 (2022), 1257–69 <Http://Dx.Doi.Org/10.29040/Jiei.V8i2.4902>

Wirnasih, Tri .2022.*Memaknai Perkembangan Fintech Syariah Melalui Sistem Akad Syariah* ,Jurnal Penelitian Mahasiswa, Vol.1.No.3

Yuliza, Arni, 'Analisis Swot Terhadap Penerapan Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Pt . Bank Aceh Syariah) Diajukan Oleh : Arni Yuliza Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2023 M / 1444 H', *Uin Ar-Rainy Aceh*, 2023, 10

Yani ,Ahmad .2021. *Analisis Perkembangan Financial Technologu (FINTECH) Syariah Pada Masa Pademi COVID-19 Di Indonesia* , Jurnal Ilmiah

Akuntansi Keuangan Dan Bisnis , Vol.1.NO.2..

Santoso,Budi.2020. *Analisis Presepsi Pengguna Aplikasi Payment Bebasisi Fintech Menggunaka Tehcnology Acceptance Model (TAM)* Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi,Vol.11,0.1

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Draf Pertanyaan Wawancara

Nama : Peri Putra

Nim : 3320193

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisi Pengguna Aplikasi Fintech Pada BSI KCP Pariaman

1. *Perceive Ease of Use* (PE) Persepsi Kemudahan Pengguna

   a. Indikator

      Sehingga indicator dari *Perceive Ease of Use* sebagai berikut:

      a. Mudah dipelajari (*easy to learn)*
      b. Dapat dikontrol (*controllable)*
      c. Jelas & dapat dipahami (*clear & understandable)*
      d. Fleksibel *(flexible)*
      e. Mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful)*
      f. Mudah digunakan (*easy to use)*

   Pertanyaan wawacara :

      1. Menurut bapak/ibu apakah aplikasi ini mudah digunakan?
      2. apakah bapak/ ibu merasa aplikasi ini memerlukan banyak upaya untuk dipelajari dan digunakan ? mengapa?
      3. Menurut pendapat bapak/ibu apakah fitur dalam aplikasi ini mudah, jelas dan dapat dipahami?
      4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang keamanan dan perlindungan data dalam menggunakan aplikasi fintech dari bank syariah ini?
      5. Menurut pendapat bapak/ibu apakah aplikasi ini mudah dioperasikan saat bapak/ibu pertama kali menggunakannya?
      6. Bagaimana menurut bapak /ibu Fitur atau fungsi apa saja yang menurut bapak/ibu paling mudah digunakan?

2. *Perceive Usefullnes* (PU) Persepsi Kegunaan)

   b. Indikator

      a. Mempercepat pekerjaan *(work more quickly)*
      b. Meningkatkan kinerja (*improve job performance)*
      c. Meningkatkan produktivitas *(increase productivity)*
      d. Efektifitas (*effectiveness)*
      e. Mempermudah pekerjaan (*make job easier)*
      f. Bermanfaat (*useful*)

   Pertanyaan wawancara:

1. Apakah menurut bapak ibu aplikasi ini membantu menyelesaikan transaksi keuagan bapak /ibu dengan lebih cepat? Bisa jelaskan contohnya

2. Bisakah bapak/ibu menjelaskan sedikit bagaimana aplikasi ini membantu dalam pengelolaan keuagan bapak/ibu? Coba dijelaskan ?

3. Apakah menurut bapak/ibu merasa lebih produktif dalam mengelola keuagan bapak/ibu setelah menggunakan aplikasi ini? Coba bapak/ibu ceritakan lebih lanjut!

4. Apakah penggunaan aplikasi fintech ini menurut bapak /ibu meningkatkan efektivitas keuangan bapak/ibu?

5. Apakah menurut bapak/ibu aplikasi ini memudahkan dalam melakukan perencanaa keuangan bapak/ibu? bagaimana caranya?

6. Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang manfaat menggunakan aplikasi fintech ini dalam aktivitas kehidupan perbankan sehari hari bapak/ibu

3. *Attitude Toward Using* (AT) Sikap Terhadap Pengguna

c. Indikator

a. Belief, Keyakaninan bahwa prilaku tertentu menimbulkan hasil hasil tertentu

b. evaluasi, nasabah perpedapat bahwa penggunaan mobil banking adalah menyenangkan dan memuaskan

Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu secara umum tentang penggunaan aplikasi fintech pada bank ini?

2. Menurut pendapat bapak/ibu apakah bapak/ibu merasa puas dengan menggunakan aplikasi ini?

4. *Behavior Intention to Use* (BI) Niat Untuk Menggunakan

d. Indikator

a. *Performance expectancy* (meningkatkan)

b. *Effort expectancy(*usaha /upaya)

c. *Social influence,(*pengaruh sosial)

d. *Facilitating* condition(kondisi seseorang untuk menggunakan teknologi)

Pertanyaan wawancara

1. Menurut bapak/ibu apakah berencana untuk terus menggunakan aplikasi ini untuk kedepannya? Mengapa?
2. apakah bapak/ibu merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain? Apa alasannya?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana keputusan bapak/ibu untuk menggunakan aplikasi ini dipengaruhi oleh teman atau keluarga atau lain sebagainya?
4. Menurut pendapat bapak/ibu Faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan bapak/ibu untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi ini?

5. *Actual System Usage* (AU) penggunaan sistem/teknologi tersebut yang digunakan oleh niat pelaku

e. Indikator

a. seseorang akan merasa puas menggunakan sistem jika mereka mayakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka.

pertanyaan wawacara:

1. Menurut bapak/ibu seberapa sering bapak/ibu menggunakan aplikasi ini dalam sehari/seminggu atau sebulan?
2. Menurut bapak/ibu apakah ada waktu atau situasi tertentu dimana bapak /ibu lebih sering mengguanakan aplikasi ini?

Dokumentasi Wawancara Penelitian Pada BSI KCP Pariaman









SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI Nomor : 419.7/Un.26.3/PP.00.9/11/2023

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA DEKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Peri Putra** NIM. **3320193** tanggal 13 November 2023.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan MenteriAgama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta UniversitasIslam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Analisis Pengguna Aplikasi Fintech Pada BSI KCP Pariaman "**

Kedua : Menunjuk saudara:

Nama	:	**Nini Sumarni, SE, M.Si**
NIP	:	198810232018012003
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata /III/c/Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	Akuntansi
Memberi Mata Kuliah	:	Pengantar Akuntansi
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 13 November 2023

KEMENTERIAN AGAMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN BUKITTINGGI REPUBLIK INDONESIA

SISI EKA PUTERI

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-3733/Un.26.3/TL.00/12/2023 01 Desember 2023
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia
Kota Pariaman

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Peri Putra**
NIM	3320193
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: **"Analisis Pengguna Aplikasi *Fintech* Pada BSI KCP Pariaman"**
Lokasi Penelitian	: PT. Bank Syariah Indonesia Kota Pariaman
Waktu	: 01 s.d 31 Desember 2023

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Dekan

Dr. Hosi Eka Puteri, SE, M.Si
NIP. 197409082006042002

BIOGRAFI PENULIS

Nama	: Peri putra
Nim	: 3320193
Tempat/Tanggal Lahir	: Pulau Air, 26 Mei 1999
Alamat	: Lareh Nan Panjang, Tandikek Barat, Kec. Patamuan, Kab. Padang Pariaman, Sumatera Barat
Anak ke	: Tiga
Ayah	: Nuri
Ibu	: Sini.G
Email	: feriputraguci@gmail.com

Jenjang pendidikan yang telah ditempuh penulis:

1. 2006 - 2012 SD 01 Patamuan
2. 2012 - 2015 SMP 01 Padang Sago
3. 2015 - 2018 SMKN 01 Pariaman
4. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, dengan Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.