

**PREFERENSI NASABAH TERHADAP LAYANAN
FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG CURUP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

PANCA WIUS MURIANSYAH
NIM. 21631049

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN CURUP**

2026

PENGAJUAN SKRIPSI

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Di Tempat

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

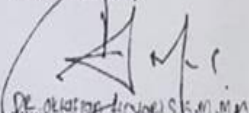
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan yang diperlukan, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Panca Wius Muriansyah, NIM 21631049** mahasiswa IAIN CURUP yang berjudul "**PREFERENSI NASABAH TERHADAP LAYANAN *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG CURUP**" sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

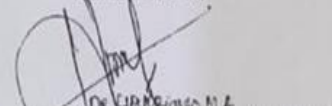
Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Curup, 06 Juni 2026

PEMBIMBING I,


Dr. Akhmad Hidayat S.Pd, M.Pd
NIP. 197910172003011003

PEMBIMBING II,


Dr. Chusni M. F.
NIP. 1987062120232102

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Panca Wius Muriansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 21631049
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Preferensi Nasabah Terhadap Layanan
Financial Technology (Fintech) Pada Bank
Muamalat Kantor Cabang Curup**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, Juni 2026

Peneliti,



Panca Wius Muriansyah
NIM.21631049



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No; 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 672 /In.34/FS/PP.00.9/07/2026

Nama : PANCA WIUS MURIANSYAH
NIM : 21631049
Fakultas : Syari'ah Dan Ekonomi Islam
Prodi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : PREFERENSI NASABAH TERHADAP LAYANAN
FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) PADA BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG CURUP

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 19 Juni 2026
Pukul : 13.30 s/d 15.00 WIB
Tempat : Ruang 4 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan syariah

TIM PENGUJI

Ketua

Topan Alparedi, M.M
NIP. 198812202020121005

Sekretaris

Anwar Hakim, M.H
NIP. 199210172020121003

Penguji I

Dr. Rahman Arifin, M.E
NIP. 198812212019031019

Penguji II

Sineba Arlia silvia, M.E
NIP. 199105192023212037

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Mabruur Syah, S.Pd.I., S.IPL., M.H.I.
NIP. 198008182003121003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan benar. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju era yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti yang dirasakan pada saat sekarang ini.

Alhamdulillah atas izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang judul "Preferensi Nasabah Terhadap Layanan *Financial Technology (Fintech)* Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup". Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S-1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mengalami kendala dan hambatan dari berbagai hal. Namun, berkat kerja keras dan do'a serta bantuan dari berbagai pihak, berupa dukungan, dorongan dan motivasi, maka penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M. Pd. I., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Mabrur Syah, S.Pd.I, S.IPI. M. HI., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Ibu Yuliarni Putri, S.E. M.M., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
4. Bapak Noprizal, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
5. Bapak Dr. Oktafian Histori, S.S.E., M. M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama berkuliah di Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
6. Bapak Dr. Hendrianto, M. A selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama berkuliah di Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
7. Seluruh keluarga besar Civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang selama ini telah membantu, mengarahkan, dan memberikan bantuan fasilitas yang baik untuk menunjang dalam proses memperluas wawasan ilmu pengetahuan.
8. Seluruh Civitas Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup selaku lembaga fasilitas peminjaman sumber belajar yang

selama ini telah membantu dalam proses belajar dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua elemen yang membutuhkan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas segala bantuan dari berbagai pihak, penulis ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan bantuan dengan pahala yang berlipat ganda. Aamin ya Rabbal' Alamiin.

Wasalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Curup, 06 Juni 2026

Penulis,

Panca Wius Muriansyah

NIM 21631049

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS. Ar- Ra’d: 11)

“Setiap tempat adalah sekolah, setiap orang adalah guru”

(Ki Hajar Dewanatara)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan Nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kesehatan , kekuatan. Membekali saya dengan ilmu Pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada Ayahanda saya Windarto. Terima kasih atas setiap doa, perjuangan, dan pengorbanan Ayah yang telah mengantarkan penulis hingga meraih gelar sarjana. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan rasa bangga yang selalu Ayah berikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah.
2. Kepada Ibunda saya Meri Permuri. Terima kasih atas cinta, doa, dan perjuangan yang tak pernah lelah mengiringi setiap langkah penulis. Berkat ridha dan pengorbanan Ibunda, penulis akhirnya mampu meraih gelar sarjana. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan membalas setiap kebaikan Ibunda dengan keberkahan yang berlimpah.
3. Kepada adik saya Pasya Dwi Junior. Terimakasih banyak atas dukungannya.
4. Keluarga besar Kelas B Perbankan Syariah IAIN Curup Tahun 2021.
5. Almamater tercinta, IAIN Curup.
6. Untuk diri sendiri, Panca Wius Muriansyah, terima kasih telah bertahan dan tidak menyerah. Gelar sarjana ini adalah bukti bahwa setiap perjuangan akan menemukan hasilnya. Tetap rendah hati, terus melangkah, dan percaya pada setiap proses.

ABSTRAK

Panca Wius Muriansyah, NIM 21631049. “Preferensi Nasabah terhadap Layanan Financial Technology (Fintech) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis layanan financial technology (fintech) yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup serta menganalisis preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap nasabah pengguna layanan fintech yang dipilih sebagai informan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan fintech yang tersedia di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup meliputi Muamalat DIN (mobile banking), QRIS, Madina CMS, Tabungan iB Hijrah, dan Payroll (sistem penggajian). Di antara layanan tersebut, Muamalat DIN menjadi layanan yang paling banyak digunakan karena memberikan kemudahan, keamanan, serta kepraktisan dalam melakukan transaksi sehari-hari. Preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech menunjukkan kecenderungan positif yang dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kesesuaian dengan prinsip syariah, kepercayaan terhadap keamanan sistem, kemudahan akses dan penggunaan, citra serta reputasi bank, pengaruh sosial, dan nilai religius. Kesesuaian dengan prinsip syariah menjadi faktor yang paling dominan karena memberikan rasa aman, kepercayaan, dan ketenangan spiritual bagi nasabah. Secara keseluruhan, preferensi nasabah terbentuk melalui perpaduan antara pertimbangan religius dan kebutuhan fungsional terhadap layanan digital. Layanan fintech dinilai mampu meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan kenyamanan transaksi sekaligus mendukung penerapan nilai-nilai syariah sehingga berpotensi memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan digital Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

Kata Kunci: *Preferensi Nasabah, Layanan Financial Technology, Bank Muamalat*

DAFTAR ISI

HALAMANJUDULi

PENGAJUAN

SKRIPSii

KATA

PENGANTAR

iii

MOTO

vi

PERSEMBAHAN

vii

ABSTRAK

viii

DAFTAR

ISI

ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar

Belakang

1

B. Identifikasi

Masalah

8

C. Batasan

Masalah

9

D. Rumusan	Masalah
.....	
10	
E. Tujuan	Penelitian
.....	
10	
F. Manfaat	Penelitian
.....	
11	
G. Kajian	Terdahulu
.....	
12	

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian	Teori
.....	
22	
1. Preferensi	
.....	
22	
2. Preferensi	Nasabah
.....	
25	
3. Indikator	Preferensi Nasabah
.....	
35	
4. Layanan	<i>Financial Technology (Fintech)</i>
.....	
42	
5. <i>Fintech</i>	Syariah
.....	
50	

6. Bank	Muamalat
.....	
66	
B. Kerangka	Berpikir
.....	
79	

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode	dan	Jenis	Penelitian
.....			
81			
B. Tempat	dan	Subjek	Penelitian
.....			
82			
C. Jenis	dan	Sumber	Data
.....			
83			
D. Teknik		Pengumpulan	Data
.....			
84			
E. Teknik		Analisis	Data
.....			
87			

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran	Umum	Objek	Penelitian
.....			
89			
B. Temuan			Penelitian
.....			
92			

1. Jenis Layanan Financial Technology (Fintech) yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup	92
2. Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Financial Technology (Fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.....	100
C. Pembahasan Hasil Penelitian	139
1. Jenis Layanan Financial Technology (Fintech) yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup	139
2. Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Financial Technology (Fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.....	147

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

.....	156
-------	-----

B. Saran

.....	157
-------	-----

DAFTAR

PUSTAKA

.....	158
-------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identittas Nasabah

.....

91

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Kerangka	Berpikir
.....			
79			

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Berita	Acara	Sempro	
					166
Lampiran	2	SK	Pembimbing		
					167
Lampiran	3	Lembar	Kartu	Bimbingan	
					168
Lampiran	4	Pertanyaan	Wawancara		
					170
Lampiran	5	Dokumentasi	Penyerahan	SK	Penelitian
					
					174

Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Kepada Pihak Bank	175
Lampiran 7 Jenis Kartu ATM/ Debit Syariah Dari Bank Muamalat	176
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup	177

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan. Salah satu perkembangan teknologi di bidang keuangan adalah *Fintech (Financial Technology)*. *Fintech* merupakan salah satu inovasi di bidang financial yang mengacu pada teknologi modern. Latar belakang munculnya *Fintech* adalah tuntutan perkembangan zaman yang semakin canggih dan efisien, seperti halnya dalam dunia keuangan yang dimana dewasa ini penggunaan teknologi dalam dunia perbankan yang terus berkembang sebagai sarana pelayanan untuk nasabah. Munculnya *Financial Technology* juga dilatar belakangi ketika terjadi suatu masalah dalam masyarakat yang tidak dapat dilayani oleh industri keuangan dengan berbagai kendala.¹

Pertumbuhan *fintech* khususnya di Indonesia berkembang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan smartphone. Masyarakat kini lebih memilih layanan keuangan digital karena dinilai lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan layanan konvensional. Perkembangan *fintech* mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan smartphone di kalangan generasi muda, khususnya mahasiswa. Bank syariah berperan sebagai perantara antara pihak yang

¹ Miswan Ansori. *Perkembangan dan Dampak Financial technology (Financial technology) terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah*. Jurnal Ilmiah 5, no. 1 (2019): 15.

memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana, dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah. Meskipun serupa dengan bank konvensional sebagai lembaga keuangan, bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil untuk menghindari riba. Disisi lain, bank konvensional beroperasi berdasarkan sistem bunga sesuai dengan hukum nasional dan berfokus pada maksimalisasi keuntungan. Semua kegiatan yang dijalankan oleh bank syariah didasarkan pada hukum syariat islam. Layanan perbankan syariah berfungsi sebagai penyedia jasa untuk memudahkan nasabah dalam berbagai transaksi, seperti transfer, pemindahan buku, penarikan tunai, dan layanan perbankan lainnya.

Kepuasan pengguna layanan *fintech* ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah preferensi. Preferensi berkaitan dengan kecenderungan individu dalam memilih produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan, gaya hidup, dan kenyamanan penggunaan.² Preferensi dalam konteks ini mengacu pada kecenderungan atau pilihan seseorang dalam menggunakan layanan *fintech* dibandingkan dengan layanan lain. Preferensi bisa dipengaruhi oleh faktor seperti kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi, kecepatan layanan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.³ Sementara itu, persepsi manfaat merupakan pandangan individu terhadap seberapa besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan layanan *fintech*, seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, serta kenyamanan dalam

² Leon G. Schiffman dan Joseph L. Wisenblit. *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Indeks, 2019), 191–194.

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 166–169.

mengelola keuangan.⁴ Kedua faktor ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan layanan, yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan saat menggunakan layanan *fintech*.⁵

Salah satu dampak signifikan dari perkembangan teknologi ini adalah lahirnya layanan perbankan digital. Industri perbankan mengalami perubahan dengan mengikuti perkembangan yang ada. Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami transformasi digital untuk mengikuti perubahan gaya hidup masyarakat. Hal tersebut memunculkan berbagai inovasi aplikasi khususnya dalam layanan keuangan seperti sebagai alat transaksi pembayaran, alat penyimpanan uang, dan juga alat peminjaman uang. *Internet banking* dan *mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan berbasis digital yang banyak ditawarkan oleh perbankan. *Mobile banking* menawarkan solusi untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan dengan memanfaatkan jaringan internet, memudahkan nasabah melakukan transaksi hanya dengan menggunakan perangkat seluler. Selain kemudahan yang diperoleh untuk mengetahui informasi keuangan, manfaat yang didapatkan oleh nasabah pada kenyataannya juga tidak selalu berjalan mulus saat menggunakan aplikasi.⁶

⁴ Fred D. Davis. *Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Penerimaan Pengguna terhadap Teknologi Informasi (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology)*, *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 320–323.

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 177–180.

⁶ Nafisah, R. R. *Pengaruh Manfaat, Kemanan, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond by BSI Sebagai Media Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Salfuddin Zuhri Purwekerto)*. (Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Salfuddin Zuhri Purwekerto, 2025), 1.

Kehadiran *fintech* memungkinkan masyarakat di daerah terpencil untuk memperoleh akses terhadap layanan keuangan berbasis teknologi secara lebih mudah dan efisien, tanpa harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan keuangan. Hal ini menjadi peluang bagi usaha yang bergerak di bidang keuangan untuk memanfaatkan teknologi. Mengenai potensi penggunaan *fintech* di masyarakat, bahwa *fintech* memang memiliki potensi meningkatkan literasi finansial masyarakat, khususnya di Indonesia. Dalam perkembangan crowd funding merupakan satu dari sekian banyak pemanfaatan layanan keuangan di masyarakat. Ada beberapa layanan *fintech* yang akrab dipakai oleh konsumen saat ini seperti pembayaran, investasi ritel, perencanaan keuangan, pembiayaan termasuk model-model penggalangan dana, dan lainnya. Kolaborasi *financial technology* dengan lembaga keuangan syariah, khususnya lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah akan memudahkan dan mendekatkan pelaku bisnis, bank syariah untuk mengakses produk-produk layanan keuangan yang ditawarkan dan mengajukan pembiayaan secara langsung tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor cabang. Model seperti itu, selain mempermudah pelaku bisnis sektor simpan pinjam dalam mendapatkan akses keuangan, juga dapat meningkatkan keuangan inklusif.⁷

Ketika memilih layanan *financial technology* nasabah tidak hanya mempertimbangkan kemudahan dan kecepatan transaksi, tetapi juga tingkat kesesuaian layanan tersebut dengan kebutuhan dan nilai-nilai yang mereka

⁷ Douglas W. Arner, János Barberis, dan Ross P. Buckley. *The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm*. Georgetown Journal of International Law 47, no. 4 (2016): 1273–1277

yakini. Bagi nasabah perbankan syariah, kesesuaian layanan dengan prinsip syariah menjadi faktor yang sangat penting karena layanan yang digunakan harus terbebas dari unsur riba, gharar, dan maysir.⁸ Selain itu, kesesuaian juga terlihat dari kemampuan layanan *fintech* dalam memberikan kemudahan akses, keamanan transaksi, efisiensi waktu, serta fitur-fitur yang mendukung aktivitas keuangan sehari-hari. Semakin tinggi tingkat kesesuaian layanan *fintech* dengan kebutuhan dan harapan nasabah, maka semakin besar kemungkinan nasabah memilih dan terus menggunakan layanan tersebut.

Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia telah menghadirkan berbagai layanan *fintech* seperti mobile banking Muamalat DIN, QRIS, internet banking, dan layanan digital lainnya untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah yang semakin modern.⁹ Kehadiran layanan tersebut menunjukkan upaya Bank Muamalat dalam menyesuaikan perkembangan teknologi dengan prinsip-prinsip syariah. Namun demikian, tingkat penerimaan dan preferensi nasabah terhadap layanan *fintech* yang tersedia dapat berbeda-beda. Sebagian nasabah mungkin memilih menggunakan layanan *fintech* karena dianggap sesuai dengan kebutuhan, mudah digunakan, aman, dan sejalan dengan nilai-nilai syariah yang dianut, sedangkan sebagian lainnya masih lebih memilih transaksi secara langsung di kantor bank.¹⁰ Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk

⁸ Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), 35–39

⁹ PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Laporan Tahunan (Annual Report) 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk., 2025), 84–91

¹⁰ Leon G. Schiffman dan Joseph L. Wisenblit, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Indeks, 2019), 223–226

mengetahui bagaimana preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup serta faktor-faktor yang melatarbelakangi pilihan tersebut.

Terutama di wilayah Curup, penggunaan layanan fintech yang disediakan oleh lembaga keuangan syariah mulai mengalami perkembangan, termasuk pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Namun, tingkat penerimaan dan preferensi nasabah terhadap layanan fintech sangat mungkin bervariasi bergantung pada pemahaman, kebutuhan, persepsi kemudahan, hingga kepercayaan terhadap keamanan layanan digital tersebut. Pertumbuhan Bank Muamalat Kantor Cabang Curup juga dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang tercermin melalui kepemilikan rekening. Hingga saat ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Curup telah memiliki 21.447 rekening nasabah.¹¹ Jumlah tersebut menunjukkan perkembangan yang positif dalam penghimpunan nasabah sekaligus menjadi indikasi bahwa masyarakat semakin mempercayai layanan perbankan syariah. Ditengah perkembangan teknologi keuangan yang semakin pesat, besarnya jumlah nasabah tersebut menjadi potensi yang penting untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan *financial technology* yang disediakan oleh Bank Muamalat.

Faktor-faktor seperti kepatuhan syariah, reputasi bank, dan kecanggihan teknologi juga dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memanfaatkan layanan *fintech*.¹² Hal ini menjadikan penting untuk

¹¹ Diah, *Wawancara*, Curup, tanggal 14 Januari 2026

¹² Leon G. Schiffman dan Joseph L. Wisenblit. *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Indeks, 2019), 223–226

mengetahui bagaimana preferensi nasabah secara lebih mendalam pada konteks lokal seperti Curup.

Pemahaman yang mendalam terhadap preferensi nasabah akan membantu bank dalam meningkatkan kualitas layanan, menyempurnakan fitur *fintech* yang belum optimal, serta memperkuat hubungan dengan nasabah. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan fintech di Bank Muamalat, sekaligus memberikan manfaat bagi peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan dan mengembangkan pengetahuan terkait perbankan syariah dan teknologi keuangan.

Melihat berbagai kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa preferensi nasabah terhadap layanan fintech masih beragam dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Namun, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menggali preferensi nasabah terhadap layanan fintech pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Padahal, pemahaman mengenai preferensi nasabah sangat penting bagi bank karena dapat menjadi dasar pengembangan produk digital, perbaikan fitur aplikasi, peningkatan pelayanan, dan penyusunan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Dengan mengetahui apa yang disukai nasabah, kendala yang mereka hadapi, dan faktor apa saja yang memengaruhi pilihan mereka, Bank Muamalat dapat meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, kajian mengenai *financial technology* pada perbankan syariah telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada pengaruh tingkat

pengetahuan, minat penggunaan, persepsi, maupun faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *fintech* dengan pendekatan kuantitatif serta objek penelitian yang beragam, seperti mahasiswa, pelaku UMKM, generasi milenial, dan nasabah bank syariah di daerah lain. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji jenis layanan *fintech* yang tersedia serta preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan *fintech* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dengan pendekatan kualitatif masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) tersebut dengan menggali secara lebih mendalam jenis layanan *fintech* yang ditawarkan serta preferensi nasabah dalam menggunakan layanan *fintech* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

Dari latar belakang tersebut peneliti menganggap perlu dan tertarik untuk meneliti mengenai **”Preferensi Nasabah Terhadap Layanan *Financial Technology (Fintech)* Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum diketahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan *fintech* pada Bank Muamalat Cabang Curup.

2. Masih terdapat variasi tingkat pemanfaatan layanan fintech oleh nasabah, seperti penggunaan mobile banking, internet banking, atau aplikasi keuangan digital lainnya yang disediakan Bank Muamalat.
3. Belum diketahui tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kerahasiaan data pada layanan fintech Bank Muamalat, khususnya terkait risiko penipuan, kebocoran data, dan sistem keamanan digital.
4. Belum tergambar secara jelas bagaimana kesesuaian layanan fintech Bank Muamalat dengan prinsip syariah memengaruhi preferensi nasabah dalam penggunaan layanan tersebut.
5. Belum ada penelitian yang secara spesifik membahas bagaimana preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta identifikasi masalah guna menghindari perluasan bahasan yang terlalu melebar, penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini hanya pada penelitian berjudul “Preferensi Nasabah Terhadap Layanan *Financial Technology (Fintech)* Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup” dengan disertai oleh hal-hal berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.
2. Fokus penelitian terbatas pada preferensi nasabah terhadap layanan fintech yang disediakan Bank Muamalat, seperti mobile banking (Muamalat DIN), internet banking, dan layanan digital lainnya.

3. Jenis penelitian bersifat deskriptif atau deskriptif-kualitatif (sesuai kebutuhan), sehingga fokusnya menggambarkan kondisi, persepsi, dan preferensi nasabah tanpa menguji hubungan kausal secara mendalam.
4. Objek penelitian dibatasi pada layanan fintech Bank Muamalat, sehingga tidak membandingkan secara langsung dengan layanan fintech bank lain atau fintech non-bank.
5. Data yang digunakan terdiri atas data primer (hasil wawancara/kuesioner nasabah) dan data sekunder (laporan bank, literatur, dan dokumen terkait), tanpa melibatkan analisis teknis sistem digital Bank Muamalat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis layanan *financial technology (fintech)* yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup?
2. Bagaimana preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis layanan *financial technology (fintech)* yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

2. Untuk mengetahui preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil temuan nantinya penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan secara teoritis maupun secara praktis. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmiah dalam bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan preferensi nasabah dalam menggunakan layanan financial technology (fintech). Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur dan referensi akademik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi preferensi nasabah, seperti kesesuaian dengan prinsip syariah, keamanan, kepercayaan, nilai religius, citra dan reputasi layanan, serta pengaruh sosial dalam penggunaan layanan fintech pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan teori dan penelitian yang berkaitan dengan preferensi nasabah terhadap layanan fintech pada perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman terkait manfaat dan penggunaan layanan *fintech* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.
- b. Bagi pihak perbankan syariah, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi yang sesuai dengan kebutuhan generasi muda.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi pengalaman akademis dalam mengaplikasikan teori ke dalam kajian empiris di bidang perbankan syariah.

G. Kajian Terdahulu

1. Ardina Khairunnisa dan Cahya Agung Mulyana (2024) yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan *Fintech PEER TO PEER* (P2P) Lending Syariah Terhadap Preferensi Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN SMDD Bukittinggi Angkatan 2020)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan mahasiswa tentang *Fintech Peer to peer*(P2P) lending syariah terhadap preferensi mereka dalam memilih layanan keuangan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan survei pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN SMDD Bukittinggi angkatan 2020. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan oleh 79 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan mahasiswa tentang P2P lending syariah secara signifikan

mempengaruhi preferensi mereka dalam memilih layanan keuangan syariah.¹³

Perbedaan dari kedua penelitian ini yaitu dalam penelitian terdahulu menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan mahasiswa tentang *fintech PEER to Peer* (P2P) lending syariah terhadap preferensi mereka dalam memilih layanan keuangan, sedangkan penelitian ini menganalisis mengenai peran layanan fintech dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muallamat Kantor Cabang Curup. Pada penelitian terdahulu yang dipilih sebagai objek yang diteliti yaitu mahasiswa sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi objeknya yaitu nasabah Bank Muallamat Kantor Cabang Curup. Lokasi antar kedua penelitian ini jelas berbeda, dalam penelitian terdahulu lokasinya juga disebutkan secara khusus yaitu terletak pada kampus UIN SMDD Bukittinggi sedangkan penelitian ini lokasi penelitiannya terletak pada Bank Muallamat Kantor Cabang Curup. Letak perbedaan lainnya yaitu penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.

2. Nur Suci Romadiyah (2018) yang berjudul “Persepsi, Preferensi, Sikap, dan Perilaku Nasabah Lower Class Tentang *Financial Technology* (FINTECH) PT. BTPN Syariah Area Surabaya”. Penelitian ini bertujuan mengkaji persepsi, preferensi, sikap dan perilaku nasabah lower class PT.

¹³ Ardina Khairunnisa, Cahya Agung Mulyana. *Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan Fintech Peer to Peer (P2P) Lending Syariah Terhadap Preferensi Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN SMDD Bukittinggi Angkatan 2020)*. Jurnal Humaniora, Sosial, dan Bisnis 2, no. 12, (2024): 1331-1343.

BTPN Syariah tentang financial technology (fintech) dalam bentuk produk BTPN Wow Ib dengan jenis penelitian kualitatif melalui metode wawancara. Data primer diperoleh peneliti dari data/dokumen perusahaan dan jawaban-jawaban responden, baik itu stake holder maupun nasabah. Adapun data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap financial technology (FINTECH) berupa BTPN Wow ib cenderung positif, dimana 90% responden mengetahui, 66% responden dapat mengoperasikan, 60% responden merasakan manfaat, 98% mendapatkan informasi dari petugas tentang BTPN Wow ib, dan 46% responden mendapat dukungan lingkungan dengan menggunakan BTPN Wow ib, preferensi 64% responden memilih menggunakan produk BTPN Wow ib dengan kecenderungan fitur jasa bernilai bisnis, dimana 46% responden tetap memilih transaksi langsung dengan petugas bank ketika forum pertemuan rutin centra (PRS), dan 18% yang selalu menggunakan produk BTPN Wow ib, sikap responden dilihat dari 86% responden mengetahui jenis fitur, 54% responden menyukai, dan 34% responden bisa menggunakan fitur produk BTPB Wow ib, persepsi, preferensi dan sikap responden cenderung positif kemudian membentuk perilaku, dimana 52% responden tidak menggunakan fintech, kecuali produk BTPN Wow ib, dan 30% responden bersedia mengajak orang lain untuk turut menggunakan produk BTPB Wow ib.¹⁴

¹⁴ Nur Suci Romadiyah. *Persepsi, Preferensi, Sikap, dan Perilaku Nasabah Lower Class Tentang Financial Technology (FINTECH) PT. BTPN Syariah Area Surabaya*. (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2018).

Letak perbedaan keduanya bisa dilihat dari lokasi antar keduanya juga berbeda pada penelitian terdahulu lokasi penelitiannya yaitu Area Surabaya sedangkan dalam penelitian ini lokasi penelitiannya adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Dalam penelitian terdahulu layanan fintech yang diteliti yaitu *Financial Technology (FINTECH)* PT. BTPN sedangkan dalam penelitian ini layanan fintech yang diteliti yaitu fintech syariah.

3. Febylia Nisa' atus Salamah (2022) yang berjudul "Analisis Preferensi UMKM Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Survei pada UMKM di Kabupaten Bojonegoro)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah preferensi UMKM memengaruhi minat penggunaan teknologi finansial. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara langsung kepada pelaku UMKM di wilayah Kabupaten Bojonegoro. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi UMKM seperti kesadaran, pengetahuan, kesukaan, preferensi, dan keyakinan dapat meningkatkan dan memengaruhi minat penggunaan teknologi finansial bagi pelaku UMKM di Kabupaten Bojonegoro.¹⁵

Perbedaan dari kedua penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu respondennya adalah UMKM, sementara pada penelitian ini respondennya nasabah Bank Muamalat. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitiannya dimana pada penelitian terdahulu lokasi

¹⁵ Febylia Nisa' atus Salamah, *Analisis Preferensi UMKM Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Survei pada UMKM di Kabupaten Bojonegoro)*, (Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya 2022), 1-20.

penelitiannya yaitu di Kabupaten Bojonegoro, sedangkan pada penelitian ini berlokasi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Dalam penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui apakah preferensi UMKM memengaruhi minat penggunaan fintech, sementara dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja jenis layanan *financial technology (fintech)* yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dan bagaimana preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

4. Budiono (2025) yang berjudul “Analisis Preferensi Generasi Milenial Terhadap Layanan Fintech Syariah”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi preferensi dan intensi generasi milenial dalam menggunakan layanan fintech syariah. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian survey cross-sectional. Sampel berjumlah 412 responden generasi milenial (lahir 1981-1996) di lima kota besar Indonesia yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disusun berdasarkan kerangka teori gabungan Technology Acceptance Model (TAM) yang diperluas. Dengan variabel Kepercayaan (Trust), Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance), dan Pengaruh Sosial (Social Influence). Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEMI dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness), Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use), Kepercayaan, dan Kepatuhan

Syariah secara signifikan berpengaruh positif terhadap sikap (Attitude) dalam menggunakan fintech syariah. Selanjutnya, sikap dan Pengaruh Sosial terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Niat Berperilaku (Behavioral Intention).¹⁶

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu bisa dilihat dari segi judul pada penelitian terdahulu objek penelitiannya yaitu generasi milenial sementara pada penelitian ini objek penelitiannya nasabah Bank Muamalat. Perbedaan lainnya terletak pada metode yang digunakan pada penelitian terdahulu berupa metode penelitian kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner, berbeda dengan metode penelitian ini yang berupa penelitian kualitatif dengan data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian terdahulu bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi preferensi dan intensi generasi milenial dalam menggunakan layanan fintech syariah, sedangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis layanan *financial technology (fintech)* yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dan preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

5. Faridah Niswatul Khoiroh dan Eny Latifah (2023) yang berjudul Fintech (Financial Technology) Dalam Sistem Pembayaran Non Tunai di Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Lamongan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang layanan

¹⁶ Budiono. *Analisis Preferensi Generasi Milenial Terhadap Layanan Fintech Syariah*. Jurnal Ekonomi Islam 2, no. 2 (2025): 254-266.

fintech pada sistem pembayaran nontunai berbasis mobile banking (Muamalat-DIN) di Bank Muamalat KCP Lamongan dan implementasi fintech dalam sistem pembayaran nontunai berbasis mobile (Muamalat DIN) di Bank Muamalat KCP Lamongan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa layanan fintech pada sistem pembayaran nontunai dalam Muamalki-DIN adalah transfer, QRIS, isi ulang pulsa, paket data, top-up uang elektronik, kode voucher google play, spotify premium, pembayaran pulsa pasca bayar, listrik PLN, Telkom, TV kabel, PDAM, pembayaran pendidikan kampus IPB, tiket pesawat, ZISWAF, takaful keluarga, BPJS ketenagakerjaan, BPJS kesehatan, SAMSAT/SIGNAL, BPJPH, virtual account, multi payment, dan pensiun hijrah (DPLK) dan implementasi fintech pada Bank Muamali bermacam-macam, ada Muamalat-DIN, phone banking, internet banking, MADINA, shar-e debit online, dan ATM.. Fintech yang paling diminati pada Bank Muamalat KCP Lamongan adalah Muamalat-DIN. Dalam Muamalat DIN, nasabah Bank Muamalai KCP Lamongan sering menggunakan layanan transfer, QRIS, isi ulang pulsa dan paket data, top-up uang elektronik, pembayaran listrik PLN. Telkom, PDAM, ZISWAF, BPJS ketenagakerjaan, BPJS kesehatan, virtual account, dan pensiun hijrah (DPLK).¹⁷

¹⁷ Faridah Niswatul Khoiroh dan Eny Latifah, *Fintech (Financial Technology) Dalam Sistem Pembayaran Non Tunai di Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Lamongan)*, Public Service and Governance Journal 4, No. 2. (2023), 77-83.

Perbedaan antar kedua penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui tentang layanan fintech pada sistem pembayaran nontunai berbasis mobile banking (Muamalat-DIN) di Bank Muamalat KCP Lamongan dan implementasi fintech dalam sistem pembayaran nontunai berbasis mobile (Muamalat DIN) di Bank Muamalat KCP Lamongan. Sedangkan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis layanan financial technology (fintech) yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dan preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Perbedaan lainnya terdapat pada lokasi nya yang jauh berbeda, pada penelitian terdahulu lokasi penelitian nya terletak pada Bank Muamalat KCP Lamongan sedangkan penelitian ini lokasi penelitiannya terletak pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

6. Dita Pertiwi dan Haroni Doli H. Ritonga (2012) dengan judul Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan dalam media dan transaksi, serta faktor kepercayaan dan lokasi yang memengaruhi masyarakat untuk menabung di Bank Muamalat Kisaran. Tujuan kedua adalah untuk mengetahui faktor apa yang dominan mendorong masyarakat menjadi nasabah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dari responden terpilih di Kisaran yang menabung di Bank Muamalat Kisaran. Kuesioner dijawab oleh 100 responden yang dipilih secara acak. Data sekunder diperoleh dari dokumen Bank Muamalat

Indonesia, situs web, dan media lainnya. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif yang didukung dengan menggunakan grafik, tabulasi silang, tabel, dan frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memutuskan untuk menabung karena faktor kepercayaan relatif dominan di Bank Muamalat Indonesia Kisaran.¹⁸

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu tujuan penelitian nya untuk mengetahui sejauh mana pelayanan dalam media dan transaksi, serta faktor kepercayaan dan lokasi yang memengaruhi masyarakat untuk menabung di Bank Muamalat Kisaran dan untuk mengetahui faktor apa yang dominan mendorong masyarakat menjadi nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis layanan financial technology (fintech) yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dan preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Lokasi kedua penelitian ini berbeda penelitian terdahulu berlokasi di Bank Muamalat di Kota Kisaran, sedangkan penelitian ini berlokasi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Perbedaan lainnya terletak pada metode analisis nya yakni dimana pada penelitian terdahulu metode analisisnya menggunakan deskriptif yang didukung dengan menggunakan grafik, tabulasi silang, tabel, dan frekuensi. Sedangkan pada penelitian ini metode analisis nya

¹⁸ Dita Pertiwi dan Haroni Doli H. Ritonga, *Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan 1, no. 1. (2012), 61-68.

deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik analisis datanya berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa preferensi dan minat terhadap penggunaan teknologi finansial (*fintech*) maupun layanan keuangan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat pengetahuan, persepsi, sikap, kesadaran, dan kepercayaan pengguna. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa baik mahasiswa, nasabah bank syariah, maupun pelaku UMKM memiliki kecenderungan positif terhadap pemanfaatan *fintech* karena kemudahan, efisiensi, dan manfaat yang dirasakan. Namun, perbedaan objek penelitian dan pendekatan yang digunakan baik kuantitatif maupun kualitatif menunjukkan bahwa preferensi pengguna terhadap *fintech* masih bersifat kontekstual tergantung pada latar belakang responden serta jenis layanan keuangan yang diteliti. Secara keseluruhan, kajian ini memperlihatkan bahwa penerapan *fintech* memiliki potensi besar dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di berbagai lapisan masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Preferensi

Menurut KBBI, preferensi diartikan menjadi kesukaan atau kecenderungan hati terhadap sesuatu atau pilihan suka atau tidak sukanya seseorang kepada suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi.¹

Preferensi adalah rasa lebih suka pada sesuatu dibandingkan pada yang lainnya. Contohnya: sekelompok masyarakat lebih menyukai santap makanan yang berasa manis, sementara sekelompok masyarakat lainnya menyukai ada lalapan diantara lauk pauk mereka. Aspek preferensi melahirkan alasan pilihan pada merchandise (pilihan, mutu, style/ desain, eksklusivitas, harga, loyalitas pada merek, private label, dll). Format gerai yang diinginkan (lokasi, lingkungan, metode pembayaran dan pelayanan gerai).²

Menurut Kotler, preferensi adalah kesukaan, pilihan, atau sesuatu yang lebih disukai konsumen. Preferensi konsumen dapat didefinisikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Tingkat preferensi konsumen berbeda-beda, tergantung dari persepsi konsumen tersebut. Adapun yang menjadi faktor dari preferensi adalah produk, harga, tempat atau lokasi, promosi

¹ Rahmawaty A. Nadja dkk., *Preferensi Konsumen terhadap Pangan* (Penerbit NEM, 2023), 1.

² Hendri Ma'ruf. *Pemasaran Ritel* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), 57

dan atmosfir. Faktor inilah yang menjadi pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.³

Preferensi adalah langkah pertama untuk menjelaskan alasan seseorang lebih suka suatu jenis produk dari jenis produk yang lainnya. Preferensi mempunyai makna pilihan atau memilih.⁴ Preferensi juga disebut sebagai sesuatu yang lebih diminati, suatu pilihan utama atau penilaian atas suatu hal dan memberi keuntungan yang lebih baik.

Preferensi merujuk pada kecenderungan atau pilihan seseorang terhadap satu opsi atau alternatif daripada yang lain. Ini mencerminkan tingkat keinginan atau kepentingan relatif terhadap berbagai pilihan yang tersedia. Preferensi sering kali mencerminkan nilai-nilai, kebutuhan, dan tujuan individu, dan dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk pengalaman pribadi, budaya, dan konteks spesifik.⁵

Menurut Mowen, preferensi dapat berubah dan dapat dipelajari sejak kecil. Preferensi terhadap produk pangan bersifat plastis, terutama pada orang-orang yang masih berusia muda dan kemudian akan menjadi permanen bila seseorang telah memiliki gaya hidup yang lebih kuat. Mengerti dan mengadaptasi preferensi dan perilaku konsumen bukanlah pilihan, keduanya adalah kebutuhan mutlak untuk kelangsungan hidup kompetitif. Dalam analisis akhir, konsumen

³ Siti Aldhawaty Syam, dkk. “Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Marketplace”. Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis 18, no. 2. (2022): 74.

⁴ Imam Mu’aziz, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Nasabah Di BPRS Amanah Ummah”, Jurnal Ekonomi Islam 2. (2017): 111.

⁵ Yuli, Anita, Siska. “Preferensi Nasabah Pada Produk Bank Syariah Berdasarkan Religiusitas dan Kualitas Layanan”. (Penerbit Intelektual Manifes Media, 2024), 36-37.

memegang kendali dan pemasar dikatakan berhasil bila produk atau jasanya dipandang menawarkan manfaat yang riil.⁶

Beberapa poin penting terkait dengan pengertian preferensi meliputi:

- a. Pilihan subjektif: Preferensi bersifat subjektif dan dapat berbeda antar individu satu dengan lainnya. Tidak ada standar universal untuk menentukan preferensi yang “benar” dan “salah”. Hal ini terkait erat dengan kerangka kerja nilai-nilai dan preferensi personal setiap individu.
- b. Prioritas dan Urutan Pilihan: Preferensi melibatkan penilaian relatif terhadap pilihan yang tersedia. Seseorang dapat memberikan prioritas tertinggi pada satu opsi dan memberikan urutan yang lebih rendah pada opsi lain berdasarkan kriteria tertentu.
- c. Pengaruh Faktor-faktor Individu dan Kontekstual: Preferensi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman hidup, nilai-nilai pribadi, kondisi ekonomi, dan konteks sosial. Misalnya, preferensi seseorang terhadap produk atau layanan tertentu dapat berubah seiring waktu atau dalam situasi yang berbeda.
- d. Konsep dan Ekonomi: Dalam konteks ekonomi, preferensi sering dikaitkan dengan keputusan konsumen. Konsep ini

⁶ Jono M. Munandar. “*Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Produk Air Minum Dalam Kemasan di Bogor*”. Jurnal Teknologi Pertanian 13, no. 3. (2004): 97-107.

mendasarkan diri pada asumsi bahwa individu akan memilih opsi yang memberikan tingkat kepuasan atau utilitas tertinggi.

- e. Analisis dalam Pengambilan Keputusan: Preferensi memainkan peran kunci dalam pengambilan keputusan, baik dalam konteks konsumen, organisasi, atau kehidupan sehari-hari. Keputusan yang diambil seseorang sering kali mencerminkan preferensi pribadi mereka.
- f. Eksplisit dan Implisit: Preferensi dapat diungkapkan secara eksplisit, misalnya melalui jawaban langsung dalam survei atau wawancara, atau dapat diungkapkan secara implisit melalui perilaku atau tindakan seseorang.⁷

2. Preferensi Nasabah

Preferensi dapat berarti kesukaan, pilihan atau sesuatu hal yang lebih disukai konsumen. Preferensi ini terbentuk dari persepsi konsumen terhadap produk. Assael membatasi kata persepsi sebagai perhatian kepada pesan, yang mengarah ke pemahaman dan ingatan. Persepsi yang sudah mengendap dan melekat dalam pikiran akan menjadi preferensi.⁸

Preferensi nasabah adalah gambaran tentang kombinasi produk yang lebih disukai apabila ia memiliki kesempatan untuk memilikinya. Yang perlu diperhatikan adalah preferensi bersifat independen terhadap

⁷ Yuli, Anita, Siska. *“Preferensi Nasabah Pada Produk Bank Syariah Berdasarkan Religiusitas dan Kualitas Layanan”*. (Penerbit Intelektual Media 2024), 37-38.

⁸ Muhammad Kurniawan, dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relention Terhadap Preferensi Nasabah dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Digital Banking sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi 3, no. 6. (2024): 1994.

pendapat dan harga. Kemampuan untuk membeli barang-barang tidak menentukan menyukai Atau disukai oleh konsumen, terkadang seseorang dapat memiliki preferensi untuk produk A lebih daripada produk B. tetapi ternyata sarana keuangannya hanya cukup untuk membeli produk B.⁹

Secara umum, preferensi nasabah terbentuk ketika konsumen mengevaluasi berbagai atribut suatu layanan—seperti kualitas, kemudahan, keamanan, harga, dan kecepatan. Evaluasi ini menghasilkan kecenderungan memilih layanan yang dianggap memiliki nilai lebih tinggi dibanding alternatif lainnya. Proses ini merupakan bagian dari tahap evaluasi pilihan dalam perilaku konsumen.¹⁰

Preferensi nasabah menggambarkan kecenderungan atau pilihan individu terhadap suatu produk atau layanan berdasarkan pengalaman, persepsi manfaat, dan perbandingan dengan alternatif lain. Preferensi ini muncul dari proses penilaian rasional maupun emosional yang dilakukan nasabah sebelum menentukan layanan apa yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan mereka.¹¹

Preferensi nasabah tidak hanya dibentuk oleh penilaian pribadi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti lingkungan sosial,

⁹ Agni Andriani, dkk. *Analisis Perbandingan Preferensi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah dan Bank Konvensional*. Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, dan Pajak 2, no. 1. (2025), 4.

¹⁰ Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-10 (Jakarta: PT Indeks, 2010), 1234.

¹¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-15 (Jakarta: PT Indeks, 2016), 160.

rekomendasi keluarga atau teman, serta pengalaman sebelumnya dengan layanan tersebut. Lingkungan sosial mampu memperkuat atau melemahkan kecenderungan konsumen terhadap suatu layanan tertentu.¹²

Berdasarkan teori perilaku konsumen, preferensi merupakan salah satu tahap penting sebelum konsumen memutuskan untuk membeli atau menggunakan suatu layanan. Preferensi berperan sebagai bentuk pilihan yang menunjukkan merek atau layanan mana yang paling diinginkan konsumen setelah melalui proses pencarian informasi dan evaluasi alternatif.¹³

Preferensi nasabah juga sangat ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan nilai yang dirasakan (*perceived value*). Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap manfaat layanan dibandingkan pengorbanan yang dikeluarkan, semakin besar kemungkinan layanan tersebut menjadi pilihan utamanya.¹⁴

Preferensi nasabah bersifat dinamis dan dapat berubah seiring perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan, serta pengalaman baru yang dialami konsumen. Pada konteks layanan digital atau fintech, perubahan fitur dan inovasi layanan sangat memengaruhi pembentukan ulang preferensi nasabah.¹⁵

¹² David L. Loudon dan Albert J. Della Bitta, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-4 (Jakarta: Erlangga, 1993), 103.

¹³ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-8 (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), 114.

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Edisi ke-3 (Yogyakarta: Andi, 2017), 63.

¹⁵ Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi dalam Pemasaran*, (Yogyakarta: Caps, 2013), 55.

a. Pengertian Preferensi Nasabah Menurut Para Ahli

1) Kotler dan Keller

Preferensi nasabah adalah kecenderungan atau pilihan konsumen terhadap suatu produk atau layanan berdasarkan pengalaman, persepsi manfaat, dan perbandingan dengan alternatif lain.¹⁶

2) Engel, Blackwell dan Miniard

Preferensi konsumen merupakan hasil proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi persepsi, sikap, pengalaman, dan evaluasi terhadap pilihan yang tersedia.¹⁷

3) Loudon dan Della Bitta

Preferensi konsumen adalah sikap dan evaluasi individu atas alternatif produk yang memengaruhi keputusan mereka memilih satu produk tertentu.¹⁸

4) Lupiyoadi

Preferensi nasabah adalah kecenderungan nasabah memilih suatu layanan jasa keuangan berdasarkan persepsi

¹⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-15 (Jakarta: PT Indeks, 2016), 160.

¹⁷ James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-8 (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), 114.

¹⁸ David L. Loudon dan Albert J. Della Bitta, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-4 (Jakarta: Erlangga, 1993), 103.

mereka terhadap kualitas layanan, kehandalan sistem, serta tingkat kepuasan yang dirasakan.¹⁹

5) Tjiptono (dalam konteks jasa perbankan)

Preferensi nasabah merupakan pilihan atau kecenderungan nasabah terhadap bank atau layanan perbankan tertentu yang dinilai memberikan nilai tambah, keamanan, dan manfaat lebih dibandingkan layanan dari lembaga lain.²⁰

6) Hurriyati

Preferensi nasabah adalah kecenderungan pilihan nasabah terhadap layanan perbankan yang dinilai memberikan nilai emosional dan fungsional yang lebih baik dibandingkan bank lain.²¹

7) Lovelock dan Wirtz (diadaptasi ke konteks nasabah bank)

Preferensi nasabah merupakan pilihan nasabah terhadap penyedia layanan keuangan tertentu berdasarkan persepsi mereka tentang kualitas interaksi layanan, keandalan sistem, dan kepercayaan terhadap penyedia jasa.²²

8) Zeithaml, Bitner dan Gremler (konteks layanan bank)

¹⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke-4 (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 112.

²⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Edisi ke-3 (Yogyakarta: Andi, 2017), 63.

²¹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 67.

²² Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz, *Pemasaran Jasa*, Edisi ke-7 (Jakarta: Erlangga, 2011), 112.

Preferensi nasabah adalah penilaian dan kecenderungan mereka dalam memilih layanan bank yang memberikan persepsi kualitas layanan lebih tinggi dan nilai terbaik dari berbagai alternatif.²³

9) Kotler dan Armstrong (adaptasi layanan keuangan)

Preferensi nasabah adalah pilihan spesifik yang dibuat nasabah terhadap layanan bank tertentu sebagai hasil dari persepsi kualitas, kepercayaan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan mereka.²⁴

b. Faktor yang mempengaruhi Preferensi Nasabah

1) Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih produk tabungan di perbankan syariah ialah: ²⁵

a) Religiusitas

Ini mencakup kesadaran dan keyakinan nasabah terhadap nilai-nilai islam, seperti larangan iba, perjudian, alcohol, dan komitmen pada muamalah yang halal. Faktor ini menjadi penentu karena nasabah syariah sering memilih

²³ Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne Gremler, *Services Marketing*, Edisi ke-6 (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 120.

²⁴ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi ke-12 (Jakarta: Prenhallindo, 2012), 244.

²⁵ Muhammad Kurniawan, dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Retention Terhadap Preferensi Nasabah dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Digital Banking sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi 3, no. 6 (2024): 1994.

produk bukan semata karena keuntungan finansial, tapi karena berdasarkan identitas dan nilai.²⁶

b) Produk Bank

Produk yang ditawarkan oleh bank syariah meliputi mekanisme bagi hasil, akad syariah yang jelas, fitur bebas riba, transparansi dan kemudahan penggunaan mempengaruhi preferensi. Misalnya, jika produk merasa lebih syariah atau sesuai dengan keyakinan, maka preferensi meningkat.²⁷

c) Kemampuan perusahaan untuk menarik minat nasabah.

Ini mencakup aspek seperti citra bank syariah, kepercayaan terhadap institusi, reputasi halal, edukasi syariah, promosi yang tepat serta penyampaian manfaat. Bank yang mampu menunjukkan bahwa produknya aman, sesuai syariah, mudah dipahami akan lebih menarik.²⁸

d) Pelayanan

Kepuasan layanan, kecepatan, kemudahan akses, teknologi, lokasi, kualitas sumber daya manusia, dan pengalaman nasabah di titik pelayanan fisik maupun digital

²⁶ Nur Hidayatul Istiqomah, dkk. *Religiusitas dan Persepsi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Tuban*. JIB- Jurnal Perbankan Syariah 1, no. 2 (2021): 73-78.

²⁷ Repository Universitas Brawijaya, *Analisis Operasional Produk Perbankan Syariah*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2010)

²⁸ Nofita F.N, *Kemampuan Perusahaan (Bank) untuk Menarik Minat Nasabah*, (Diponegoro Law Review, 2016).

sangat berpengaruh. Bahkan jika produk sudah syariah, jika pelayanannya buruk maka preferensi bisa menurun.²⁹

2) Faktor-Faktor lainnya yang mempengaruhi preferensi nasabah

a) Pengetahuan Tentang Syariah

Pengetahuan merupakan informasi yang disimpan dalam ingatan seseorang. Pengetahuan nasabah merupakan semua informasi yang dimiliki oleh nasabah mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan yang lainnya yang terkait dengan bank syariah. Nasabah memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda mengenai konsep bank syariah. Menurut Sumarwan menyatakan bahwa keputusan konsumen terkait erat dengan informasi yang dimiliki konsumen dan berbagai faktor yang dipengaruhi oleh pengetahuan konsumen tentang produk yang akan dipilihnya. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang bank syariah merupakan sebuah pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat yang dapat digunakan untuk menerjemahkan informasi yang diperoleh membuat keputusan untuk memilih bank syariah.³⁰

b) Faktor Promosi

²⁹ Rusdiana, dkk. *Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal*. Jurnal Ilmiah Manajemen 14, no. 3 (2023): 497-510.

³⁰ Sumarwan, U. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), 87.

Produk yang sudah di rencanakan dengan baik yang apabila tidak dikenal oleh masyarakat luas. Upaya untuk memperkenalkan produk itu kepada konsumen merupakan awal dari kegiatan promosi.

Promosi merupakan cara untuk Memberitahukan kepada masyarakat. Secara definisi promosi adalah merupakan kegiatan yang di tunjukkan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang di tawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut. Promosi merupakan saran yang paling ampuh untuk menarik untuk mempertahankan nasabah. Promosi merupakan bagian dari pemasaran. Dalam promosi ada beberapa faktor yang harus di perhatikan dalam promosi yaitu: Identifikasi audienst target, tentukan tujuan promosi kembangkan pesan yang di sampaikan dan pilih bauran promosi (baik personal maupun non personal).³¹

c) Faktor Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Arif 2010). Pelayanan juga dapat diartikan sebagai tindakan membantu, menolong, memudahkan,. Menyenangkan, dan memberi

³¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi ke-12*, (Jakarta: Erlangga, 2018), 450.

manfaat bagi orang lain. Menurut Pamungkas (2015) dalam memutuskan pinjaman pada bank, nasabah telah memiliki alasan-alasan memilih pinjaman yang ditawarkan. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pinjaman pada bank salah satunya adalah pelayanan dan syarat administrasi. Jika pelayanan yang diberikan cukup baik serta syarat administrasi yang ditetapkan sangat mudah dan tidak memberatkan nasabah, maka makin lebih menarik nasabah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank diduga berhubungan positif dengan keputusan seseorang untuk memutuskan menggunakan bank syariah.³²

d) Faktor Lokasi Bank

Lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan, yang paling penting dari lokasi adalah tipe dan tempat interaksi yang terlibat. Terdapat tiga macamtipe interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang berhubungan dengan pemilihanlokasi, yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan mendatangi penyedia jasa.
2. Penyedia jasa mendatangi pelanggan.

³² Arif, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), 45.

3. Penyedia jasa dan pelanggan melakukan interaksi melalui perantara.³³

e) Faktor Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu berupa benda ataupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar suatu usaha tertentu baik berupa fisik ataupun nonfisik. Fasilitas disediakan bagi nasabah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Menurut Husadatama, terdapat hubungan antara fasilitas dengan pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah. Masyarakat akan menggunakan jasa suatu bank karena memiliki fasilitas yang lebih lengkap. Sebaliknya, jika fasilitas bank kurang lengkap, maka masyarakat akan tidak menggunakan bank tersebut, dan lebih memilih bank yang memiliki banyak fasilitas, sehingga memudahkan aktivitas perbankan masyarakat. Dengan demikian, semakin tinggi fasilitas yang disediakan pihak perbankan syariah diduga berhubungan positif dengan keputusan seseorang untuk memutuskan menggunakan bank syariah.³⁴

3. Indikator Preferensi Nasabah.

³³ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 64.

³⁴ Rian Aditya Amri, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Pada PT Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pembantu Alas*, *Journal Of Innovation Research and Knowledge* 1, no. 9 (2022): 955-956.

a. Indikator Preferensi

Konsep preferensi nasabah yang dikemukakan oleh Al Arif dan Amalia (dalam Rahmawati A. Nadja, Andi Siti Halimah, dan Hikmawaty) diasumsikan memiliki empat sifat dasar yang menjadi dasar dalam menjelaskan pilihan dan keputusan nasabah terhadap suatu produk atau layanan.³⁵

1) Kelengkapan (*Completeness*)

Hubungan ini menjelaskan jika setiap individu selalu dapat menentukan kondisi yang lebih nyaman atau sesuatu yang lebih disukai dibanding yang lainnya. Nasabah membandingkan, memberi penilaian terhadap semua produk dan memfilternya untuk menentukan pilihan yang sesuai dengan harapan. Jika ada dua produk yang ditawarkan, kemungkinan nasabah akan memilih satu diantara keduanya atau memilih keduanya atau tidak sama sekali, dengan syarat mengabaikan besar biaya yang akan dikeluarkan. Dengan dasar tersebut, nasabah diasumsikan tidak pernah ragu dalam menentukan pilihan karena mereka tahu mana yang sesuai atau tidak untuk dirinya sendiri sehingga selalu bisa menjauhkan pilihan untuk keputusan pembelinya.³⁶

2) Transitivitas (*Transitivitas*)

³⁵ Rahmawaty A. Nadja, dkk, *Preferensi Konsumen Terhadap Pangan*, (Penerbit NEM, 2023), 14-16.

³⁶ Philip Kolter dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, ed. Ke-13. (Jakarta: Erlangga, 2012), 180.

Hubungan ini menggambarkan konsistensi internal dengan diri nasabah secara personal dalam menentukan pilihannya jika dihadapkan atas beberapa produk. Jika produk A lebih disukai daripada produk B dan produk B lebih disukai dibanding produk C, maka nasabah tersebut akan memilih dan suka produk A dibanding yang lain. Dengan dasar itu, dapat diketahui bahwa setiap alternatif pilihan akan konsisten menentukan yang diinginkan konsumen terhadap satu produk dibanding produk lain yang tersedia.³⁷

3) Kontinuitas (*Continuity*)

Hubungan ini menegaskan jika seseorang telah menyukai produk A dibanding produk B, maka setiap sifat atau kondisi yang mendekati produk A pasti lebih disukai daripada produk B. Jadi terdapat konsistensi seorang konsumen dalam memilih produk yang akan dikonsumsi.³⁸

4) Lebih Banyak Lebih Baik (*The More Is The Better*)

Hubungan ini menunjukkan jumlah kepuasan konsumen akan meningkat, jika setiap orang mengkonsumsi produk tertentu dalam jumlah yang lebih banyak. Konsumen cenderung akan selalu menambah konsumsinya demi kepuasan yang akan didapat walaupun akan dibatasi oleh penghasilan (*budget constraint*). Kondisi ini menunjukkan

³⁷ Sadono Sukimo, *Mikroekonomi: Teori Pengantar*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 133.

³⁸ Boediono, *Ekonomi Mikro*. (Yogyakarta: BPFE, 2012), 45

bahwa setiap orang selalu dapat membuat atau menyusun ranking semua situasi dan kondisi mulai dari yang paling disenangi hingga yang paling tidak disukai dari bermacam barang/jasa yang tersedia. Seseorang yang rasional akan memilih barang yang paling disenangnya. Perlu diperhatikan adalah preferensi itu bersifat independen terhadap pendapatan dan harga.³⁹

b. Terdapat 6 indikator preferensi nasabah, yaitu:

Preferensi konsumen *fintech* syariah mencerminkan kecenderungan seseorang dalam memilih suatu produk atau layanan yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan, nilai, dan keyakinannya. Dalam konteks layanan *financial technology* (*fintech*) berbasis syariah, preferensi konsumen mencerminkan tingkat penerimaan, minat, serta kecenderungan pengguna dalam memilih dan menggunakan layanan keuangan digital yang berlandaskan dengan prinsip-prinsip syariah. Preferensi ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor fungsional seperti kemudahan dan manfaat, tetapi juga oleh nilai-nilai keagamaan, kepercayaan terhadap sistem, dan pengaruh lingkungan sosial.

Menurut Nurfadilah, preferensi konsumen terhadap penggunaan *fintech* syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang mencerminkan pandangan dan perilaku mereka terhadap layanan keuangan berbasis teknologi yang sesuai dengan

³⁹ Sadono Sukimo, *Mikroekonomi: Teori Pengantar*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 133.

prinsip islam. Adapun indikator-indikator preferensi konsumen terhadap *fintech* syariah dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yakni sebagai berikut:⁴⁰

2) Kesesuaian dengan Prinsip Syariah

Kesesuaian dengan prinsip syariah merupakan faktor paling fundamental dalam menentukan preferensi konsumen muslim terhadap *fintech* syariah. Layanan *fintech* harus memastikan bahwa seluruh kegiatan dan produknya bebas dari unsur riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maisir (spekulasi). Konsumen yang memiliki kesadaran religius tinggi akan lebih memilih layanan *fintech* yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip muamalah islam. Dengan demikian, tingkat kesesuaian syariah menjadi tolak ukur penting dalam membentuk preferensi mereka terhadap *fintech* syariah.

Contoh indikator: “Saya memilih *fintech* syariah karena terjamin sesuai dengan prinsip-prinsip syariah”.⁴¹

3) Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan menjadi elemen penting dalam membentuk preferensi terhadap layanan keuangan digital. Pengguna *fintech* syariah cenderung memilih layanan yang memberikan jaminan keamanan data pribadi dan keuangan, serta transparansi dalam pengelolaan dana. Kepercayaan ini tumbuh

⁴⁰ Nurfadilah, *Preferensi Konsumen Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech) Syariah di Indonesia*, Jurnal Ekonomi Syariah 6, no. 2 (2022): 110-120.

⁴¹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 25.

ketika pengguna merasa bahwa sistem *fintech* syariah dikelola dengan prinsip kejujuran, akuntabilitas, dan amanah yang sesuai dengan nilai-nilai islam.

Contoh indikator: “Saya percaya data keuangan saya aman di aplikasi *fintech* syariah”.⁴²

4) Kemudahan Akses dan Penggunaan (*Ease of Use*)

Faktor kemudahan juga turut memengaruhi tingkat preferensi konsumen. *Fintech* syariah yang menawarkan antarmuka sederhana, akses cepat, dan proses transaksi yang mudah akan lebih disukai oleh pengguna, terutama kalangan generasi muda dan mahasiswa. Kemudahan ini mencakup aspek teknis seperti tampilan aplikasi yang *user-friendly*, kecepatan transaksi, serta dukungan layanan pelanggan yang responsif.

Contoh indikator: “Aplikasi *fintech* syariah mudah digunakan untuk transaksi keuangan”.⁴³

5) Citra dan Reputasi Layanan (*Brand Image*)

Citra positif suatu penyedia layanan *fintech* syariah akan membangun persepsi yang baik kalangan pengguna. Reputasi perusahaan yang kredibel, memiliki izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Dewan Syariah Nasional

⁴² Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), 72.

⁴³ Dewi, R. A & Nurhadi, H. *Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Minat Penggunaan Fintech Syariah di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Syariah 9, no. 2. (2021): 112-123.

(DSN-MUI), serta dikenal aman dan terpercaya, dapat meningkatkan preferensi masyarakat untuk memilih layanan tersebut. Semakin kuat citra merek yang melekat, semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk memilih dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Contoh indikator: “Saya memilih *fintech* syariah karena memiliki reputasi baik dikalangan pengguna muslim”⁴⁴

6) Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Preferensi konsumen tidak hanya dibentuk oleh penilaian pribadi, tetapi juga dipengaruhi oleh pandangan dan perilaku sosial disekitarnya. Rekomendasi dari teman, dosen, keluarga, atau lingkungan akademik dapat mendorong seseorang untuk mencoba layanan *fintech* syariah. Dikalangan mahasiswa, pengaruh sosial sering kali muncul dari komunitas kampus, media sosial, dan diskusi akademik tentang ekonomi syariah yang menumbuhkan minat terhadap penggunaan *fintech* berbasis nilai islam.

Contoh indikator:”Saya tertarik menggunakan *fintech* syariah karena rekomendasi dari teman atau dosen”.⁴⁵

7) Nilai Religius (*Religiosity Value*)

⁴⁴ Ramadhani, A. F & Prasetyo, B. *Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Fintech Syariah di Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 6, no. 2. (2021): 101-112.

⁴⁵ Putri, S. M & Hidayat, R. *Pengaruh Sosial, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Fintech Syariah*, Jurnal Mnajemen dan Bisnis Islam 5, no. 2 (2021)

Nilai religius menjadi faktor internal yang sangat kuat dalam menentukan preferensi terhadap *fintech* syariah. Pengguna yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung memilih layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip halal sebagai bentuk ketaatan terhadap ajaran islam. Dalam konteks ini, penggunaan *fintech* syariah dipandang bukan hanya sebagai kebutuhan praktis, melainkan juga sebagai bentuk ibadah dan tanggung jawab moral untuk menghindari transaksi yang mengandung unsur non-syariah.

Contoh indikator: “Saya menggunakan *fintech* syariah sebagai bentuk kepatuhan terhadap ajaran islam.”⁴⁶

4. Layanan Financial Technology (*FINTECH*)

Fintech atau *financial technology* dalam bahasa Indonesia berarti teknologi keuangan, yaitu pemanfaatan teknologi untuk mempermudah berbagai aktivitas dan layanan keuangan. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, fintech merupakan penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, atau model bisnis baru yang dapat meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kelancaran transaksi keuangan. Secara sederhana, fintech adalah

⁴⁶ Rahmawati, N & Hidayat, R. *Pengaruh Nilai Religius dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Fintech Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam 5, no. 2. (2021): 97-108.

perpaduan antara teknologi dan layanan keuangan yang memungkinkan masyarakat melakukan berbagai transaksi secara lebih cepat dan praktis tanpa harus selalu datang langsung ke bank atau lembaga keuangan. Melalui fintech, pengguna dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, menabung, berinvestasi, mengajukan pembiayaan, hingga melakukan transaksi digital hanya dengan menggunakan perangkat seperti smartphone, tablet, atau komputer yang terhubung ke internet. Kehadiran fintech telah mengubah cara masyarakat bertransaksi karena prosesnya menjadi lebih mudah, hemat waktu, dan dapat dilakukan kapan saja serta di mana saja.⁴⁷

Teknologi keuangan, atau fintech, adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan untuk menciptakan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru, yang dapat memengaruhi stabilitas moneter, stabilitas faktor keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Fintech merupakan istilah umum untuk setiap terobosan teknologi yang terkait dengan layanan keuangan. Istilah ini merujuk pada berbagai layanan keuangan yang ditawarkan dan dapat diakses melalui media digital apa pun. Menurut definisi Otoritas Jasa Keuangan, fintech adalah setiap inovasi keuangan yang didukung oleh teknologi yang menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, atau produk baru yang berdampak pada pasar dan lembaga keuangan serta penyampaian layanan keuangan.⁴⁸

⁴⁷ Wendy Liana, dkk. *Financial Technology (Fintech) Pengantar dan Inovasi Teknologi Keuangan*. (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 1-2.

⁴⁸ Histori, O. (n.d.). *FINANCIAL LITERACY, SOCIAL INFLUENCE AND THE USE OF DIGITAL PAYMENTS: A LITERATURE REVIEW* (Vol. 1, Issue 2), 208.

Fintech merupakan salah satu teknologi yang hadir sebagai produk dari revolusi industri 4.0 pada abad ke-21. Fintech sangat populer dikalangan media atau pihak yang aktif di bidang teknologi. Perusahaan rintisan menjadi penggunaan umum dari fintech khususnya dalam peningkatan layanan jasa keuangan. Pengembangan teknologi finansial bersifat mengurangi peran dari lembaga keuangan.⁴⁹

Menurut definisi yang di jabarkan oleh *National Digital Reseach Center* (NDRC) yang dikutip oleh Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa financial. Dimana kata *Fintech* sendiri berasal dari kata “*Financial*” dan “*Technology*” yang mengacu pada inovasi financial dengan sentuhan teknologi modern.⁵⁰

Sebagaimana didefinisikan oleh Otoritas Jasa Keuangan, "fintech adalah setiap inovasi keuangan yang mendukung teknologi yang menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, atau produk baru, yang memengaruhi pasar dan lembaga keuangan serta penyediaan layanan keuangan." Kemajuan teknologi ini memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan perbankan dasar yang mudah diakses, aman, dan terjangkau. Sederhananya, fintech adalah perkembangan di sektor jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk melakukan proses

⁴⁹ Histori, O. (n.d.). *FINANCIAL LITERACY, SOCIAL INFLUENCE AND THE USE OF DIGITAL PAYMENTS: A LITERATURE REVIEW* (Vol. 1, Issue 2), 2.

⁵⁰ Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, *Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan*, Jurnal Manis no. 1 (2018), 65.

transaksi keuangan tertentu guna mempercepat dan mempermudah elemen-elemen layanan keuangan yang ditawarkan.⁵¹

Financial Technology adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan. Teknologi keuangan atau *Financial Technology* melahirkan berbagai modal baru yang lebih praktis bagi konsumen dalam mengakses produk dan layanan keuangan. *Financial Technology* merupakan implementasi dan pemanfaatan teknologi untuk peningkatan layanan jasa perbankan dan keuangan yang umumnya dilakukan dengan memanfaatkan teknologi software, internet, komunikasi dan komputasi terkini. Konsep ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial sehingga bisa menghadirkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, dan modern. Kemunculan *Financial Technology* merupakan fenomena yang tak terhindarkan dan pertumbuhannya tak terbendung. Bank dan *Fintech* sama-sama memiliki misi memberi pengalaman terbaik pada nasabah dan oleh karenanya saling melengkapi.⁵²

Bank dan *Fintech* sama-sama akan memperoleh keuntungan ketika bekerja sama. Sederhananya, sistem bank tradisional akan dimudahkan apabila mendapatkan akses teknologi terbaru dan memiliki kesempatan untuk berinovasi secara digital melalui *Fintech*. *Fintech* pun mendapatkan keuntungan bila melakukan kerjasama dengan bank

⁵¹ S., O. H. *Building Trust in the Use of Sharia Fintech Services: A Literature Review*. AL-FALAH : Journal of Islamic Economics 7, no. 2 (2022): 157.

⁵² Fauzan Ahmad, *Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM* Jurnal BJB University no. 1 (2019): 2.

karena *Fintech* akan mendapatkan jaringan pelanggan dan distribusi yang bernilai tinggi dari bank. Jadi kolaborasi antara bank dan perusahaan *Fintech* merupakan solusi yang menguntungkan kedua pihak.

a. Indikator Layanan Financial Technology

Wahyudi menyatakan ada tiga indikator yang dapat menilai individu terhadap *fintech*, antara lain:

- 1) Pemahaman *fintech*, yaitu pemahaman individu mengenai teknologi keuangan.
- 2) Pengetahuan dan pemahaman produk-produk *fintech*, yaitu terkait individu mengetahui dan memahami berbagai produk teknologi keuangan seperti dompet digital, pinjaman dana online, dan sebagainya.
- 3) Penggunaan *fintech*, yaitu terkait sejauh mana individu dapat menggunakan teknologi keuangan dalam kehidupan sehari-hari.⁵³

b. Ruang Lingkup Layanan Financial Technology (*Fintech*)

Salah satu kemajuan dalam bidang lembaga keuangan saat ini adanya adaptasi *Fintech* (*Financial Technology*). Ruang lingkup bisnis *fintech* dalam POJK ini dibagi menjadi tujuh jenis sebagaimana diatur dalam pasal 3 yaitu:

⁵³ Wahyudi, H. Anwar, & Rahmawati. *Kontribusi Financial Technology Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan*. Jurnal Inovasi Ekonomi (2020): 21.

- 1) Penyelesaian Transaksi, dalam praktiknya penyelesaian transaksi biasa disebut juga dengan settlement. Penyelesaian transaksi antara lain terkait penyelesaian investasi.
- 2) Penghimpunan Modal, Penghimpunan modal antara lain equity crowdfunding virtual exchange and smart contract, serta alternative due diligence.
- 3) Pengelolaan Investasi, Pengelolaan investasi antara lain advance algorithm, cloud computing, capabilities sharing, open source information technology, automated advice and management, social trading, dan retail algorithmic trading.
- 4) Penghimpunan dan Penyaluran Dana, Penghimpunan dan penyaluran dana merupakan layanan fintech yang membantu proses pengumpulan dan penyaluran dana secara digital. Layanan ini mencakup pinjaman online berbasis teknologi (peer-to-peer lending), penyelesaian sengketa secara elektronik, penggunaan teknologi virtual, layanan keuangan melalui perangkat seluler, serta integrasi layanan melalui aplikasi pihak ketiga.
- 5) Perasuransian, Perasuransian merupakan layanan fintech yang mendukung kegiatan asuransi dengan memanfaatkan teknologi digital. Layanan ini meliputi penyediaan produk asuransi secara daring, penggunaan teknologi dalam pengelolaan risiko, serta pengembangan layanan asuransi yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat.

- 6) Pendukung Pasar, layanan fintech yang membantu pelaku usaha dan lembaga keuangan dalam memperoleh serta mengelola informasi pasar dengan lebih mudah dan cepat melalui pemanfaatan teknologi digital. Layanan ini menggunakan kecerdasan buatan (artificial intelligence), analisis data besar (big data), pemantauan sentimen masyarakat, serta pengumpulan dan pengolahan data secara otomatis. Sementara itu, pendukung keuangan digital lainnya mencakup berbagai layanan yang mendukung aktivitas keuangan masyarakat, seperti penggalangan dana secara daring (crowdfunding), pembiayaan digital syariah, pengelolaan zakat dan wakaf secara digital, layanan konsultasi keuangan otomatis, serta penilaian kelayakan kredit untuk membantu proses pemberian pembiayaan atau pinjaman.
- 7) Aktivitas jasa keuangan lainnya, aktivitas jasa keuangan lainnya antara lain invoice trading, voucher, token, dan produk berbasis aplikasi blockchain.⁵⁴

c. Jenis jenis Layanan Financial Technology (*Fintech*)

Beberapa dari kita memiliki pendapat bahwa fintech adalah layanan pinjaman online. Sebenarnya fintech adalah hal yang lebih luas, jasa pinjaman online adalah salah satu katagori yang termasuk ke dalam fintech, Layanan Fintech saat ini meliputi pembayaran digital, pinjaman digital, keuangan bisnis, crowdfunding,

⁵⁴ Wendy Liana, dkk. *Financial Technology (Fintech) Pengantar dan Inovasi Teknologi Keuangan*. (PT. Sonpedia Publishing Indonesia 2024), 2-3.

perencanaan keuangan, pinjaman antar individu, manajemen risiko investasi, kliring dan penyelesaian, dan e-aggregator, di antara lainnya.⁵⁵ Selain itu terdapat jenis-jenis fintech yang ada di Indonesia. Berikut adalah jenis-jenis fintech di Indonesia:⁵⁶

1) Fintech Peer-to-peer Lending dan Fintech Crowdfunding

Fintech Peer-to-peer Lending atau disingkat P2P merupakan sebuah layanan peminjaman dana dari start up untuk masyarakat yang ingin meminjam. Dana yang didapat berasal dari masyarakat itu sendiri ataupun berasal dari startup tersebut. Salah satu contoh dari P2P adalah KoinWork. Crowdfunding merupakan kegiatan penggalangan dana dengan menggunakan teknologi untuk memberikan dana pada sebuah proyek, dana yang terkumpul selain untuk pendanaan proyek juga bisa digunakan untuk membantu korban dan masyarakat yang terkena musibah, seperti kebakaran, gempa, tanah longsor dan lainnya, salah satu contoh fintech crowdfunding adalah KitaBisa.com.⁵⁷

2) Payment gateway

Fintech payment gateway diawasi oleh Bank Indonesia, yaitu sistem pembayaran menggunakan media elektronik, adapun

⁵⁵ Histori, O. (n.d.). *FINANCIAL LITERACY, SOCIAL INFLUENCE AND THE USE OF DIGITAL PAYMENTS: A LITERATURE REVIEW* (Vol. 1, Issue 2), 208.

⁵⁶ Ana Toni Robi Candra Yudha, dkk. *Fintech Syariah dalam Sistem Industri Halal Teori dan Praktik*. (Penerbit Syiah Kuala University Press, 2021), 3-4.

⁵⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Perkembangan Fintech di Indonesia*, (Jakarta: OJK Press, 2020), 15.

media yang digunakan bisa melalui SMS atau internet banking, mobile banking dan aplikasi lainnya.⁵⁸

3) Market aggregator

Market Aggregator adalah portal atau website yang memiliki simpanan bank data yang berisikan informasi keuangan yang ada dipasaran, seperti produk tabungan, asuransi dan lainnya. Contoh fintech jenis ini adalah Finansialku.com. Konsumen akan mendapatkan produk keuangan yang dicari sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Market Aggregator berperan mengumpulkan, mengelola dan menyajikan data untuk konsumen dengan tujuan memberikan wawasan kepada konsumen sebelum memilih produk keuangan yang diinginkan.⁵⁹

4) Manajemen resiko dan investasi

Fintech ini berfungsi sebagai financial planner atau perencana keuangan, konsumen akan diberikan pilihan invstasi sesuai dengan profil risiko yang dimiliki, sebagai contoh Bareksa.⁶⁰

d. Kriteria Fintech

⁵⁸ Desy Anwar, *Financial Technology (Fintech) dan Inovasi Sistem Pembayaran di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2020), 37.

⁵⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *Edukasi dan Perlindungan Konsumen: Mengenal Fintech di Indonesia*, (Jakarta: OJK, 2021), 27.

⁶⁰ Darmawan, Deni. *Fintech: Teknologi Layanan Keuangan Digital di Era Revolusi Industri 4.0*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020), 77.

Kriteria fintech merujuk pada pasal 3 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial yaitu:⁶¹

- 1) Bersifat inovatif.
- 2) Dapat berdampak pada produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis finansial yang telah eksis.
- 3) Dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.
- 4) Dapat digunakan secara luas.

5. *Fintech* Syariah

a. Definisi Financial Technology (Fintech) Syariah

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah membawa banyak perubahan dalam berbagai bidang, termasuk bidang keuangan. Berbagai teknologi modern seperti internet, kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), *big data*, dan *blockchain* telah mendorong munculnya berbagai inovasi layanan keuangan. Salah satu inovasi tersebut adalah *financial technology* (fintech), yaitu layanan keuangan berbasis teknologi yang menawarkan kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan biaya yang lebih efisien bagi penggunanya.

Di Indonesia, pengguna fintech syariah berasal dari berbagai latar belakang dengan tingkat pemahaman keuangan, kebutuhan, dan pandangan yang berbeda-beda. Oleh karena itu,

⁶¹ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 14.

penyedia layanan fintech syariah perlu memahami karakteristik setiap kelompok pengguna agar dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan membangun kepercayaan, memberikan manfaat yang nyata, serta menjaga keamanan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah, fintech syariah dapat meningkatkan minat dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Pemahaman terhadap perilaku dan sikap pengguna juga penting untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan fintech syariah.⁶²

Indonesia dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Populasi muslim di Indonesia pada tahun 2020 diperkirakan sebesar 273,523,615 (87,2%) dan persentase muslim Indonesia di dunia adalah tertinggi yaitu sebesar 12,7%.⁷ Ini memberi efek kepada permintaan akan produk-produk yang menyesuaikan dengan gaya hidup islami sehingga permintaan produk ataupun jasa syariah cukup tinggi.⁶³

Revolusi industri 4.0 tidak hanya mempengaruhi konsumen muslim dari sisi bagaimana menggunakan teknologi tersebut. Muslim di era 4.0 ditandai dengan fenomena perubahan gaya hidup masyarakat muslim yang menjadi semakin islami dan religius. Konsumen kelas menengah muslim di Indonesia telah berubah

⁶² S., O. H. *Building Trust in the Use of Sharia Fintech Services: A Literature Review*. AL-FALAH : Journal of Islamic Economics 7, no. 2 (2022): 157.

⁶³ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 14-15.

sangat cepat dan fundamental. Semakin meningkat kemakmuran mereka sebagai akibat dari keberhasilan pembangunan mendorong mereka menjadi lebih religius dan spiritual. Hal ini memberikan pengaruh terhadap pilihan produk dan layanan yang mereka gunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Center for Middle Class Consumer Studies (CMCS), 95% konsumen kosmetik mengecek label halal saat membeli produk. Kaum wanita muslim kini semakin concern untuk menutup auratnya. Hal ini dapat dilihat dari fenomena revolusi hijab di Indonesia.⁶⁴

Fintech syariah merupakan layanan keuangan berbasis teknologi yang dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam pelaksanaannya, fintech syariah tidak menggunakan sistem bunga, menghindari praktik riba, serta menjunjung tinggi kejujuran dan transparansi dalam setiap transaksi. Untuk memastikan bahwa kegiatan fintech syariah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah, Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah menerbitkan Fatwa Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi di bidang keuangan, fintech syariah terus berkembang dan semakin diminati oleh masyarakat

⁶⁴ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 15-16.

Indonesia. Sebagai bentuk dukungan terhadap perkembangan industri ini, dibentuklah Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI) yang berperan sebagai wadah bagi perusahaan-perusahaan fintech syariah di Indonesia.⁶⁵

Fintech syariah merupakan inovasi dan terobosan terbaru dalam rangka mempromosikan keuangan syariah kepada khalayak ramai. Fintech syariah tidak hanya mengkombinasikan antara kebutuhan duniawi manusia, yaitu produk keuangan dan teknologi informasi, namun juga ukhrawi, yaitu kesesuaiannya dengan syariat Islam sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada kaum muslim dalam bermuamalah. Adanya fintech syariah memberikan harapan bagi kaum muslim agar dapat bertransaksi dengan produk keuangan berbasis teknologi namun masih dalam koridor yang diperbolehkan Islam.⁶⁶

Fintech syariah memiliki masa depan yang baik untuk berkembang di berbagai negara di dunia. Fintech syariah telah terbukti dapat membantu perusahaan-perusahaan startup untuk berkembang secara efektif, dimana perusahaan-perusahaan tersebut dirintis oleh kaum muda yang peduli dengan kepatuhan syariah (sharia compliant).⁶⁷

⁶⁵ S., O. H. *Building Trust in the Use of Sharia Fintech Services: A Literature Review*. AL-FALAH : Journal of Islamic Economics 7, no. 2 (2022): 157.

⁶⁶ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 176.

⁶⁷ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 176.

Fintech syariah merupakan fintech yang berdasarkan pada etos dan nilai syariah. Hal ini membuat fintech syariah mampu bersaing dengan jasa keuangan lainnya di seluruh dunia. Kelebihan yang paling utama dari fintech syariah adalah transparansi, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaannya.⁶⁸

Perkembangan fintech syariah saat ini memberikan peluang yang sangat besar untuk kemajuan inklusivitas keuangan pada negara berkembang. Untuk memastikan perkembangan fintech syariah memiliki keberlanjutan hingga waktu yang lebih lama, pemanfaatan fintech syariah juga harus diadopsi dan diimplementasikan oleh lembaga keuangan syariah. Fintech syariah diharapkan dapat dimanfaatkan tidak hanya oleh komunitas Muslim, namun juga oleh non-Muslim di seluruh dunia. Selain untuk meluaskan ekspansi fintech syariah, hal ini juga dapat menjadi sarana dalam memperkenalkan sistem keuangan syariah yang lebih baik daripada keuangan konvensional yang diterapkan saat ini di berbagai belahan dunia.⁶⁹

Syariat Islam dan tidak melanggar ketentuan-ketentuannya. Selain peluang di atas, fintech syariah juga memiliki tantangan yang harus dihadapi pada era perkembangannya saat ini.

⁶⁸ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 176.

⁶⁹ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 177.

Tantangan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:⁷⁰

- 1) Kurangnya riset/ penelitian yang orisinil pada sektor fintech.
- 2) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih dalam memahami fintech syariah dan kurang jelasnya kebijakan dan aturan yang dibuat oleh Pemerintah
- 3) Peneliti dan pakar keuangan syariah pada Institusi/lembaga pendidikan harus menyediakan riset yang baik pada sektor ini, mengingat fintech syariah merupakan inovasi pada keuangan syariah yang masih baru.
- 4) Perkembangan fintech syariah harus mampu mengimbangi pesatnya perkembangan yang ada pada keuangan konvensional di seluruh dunia.
- 5) Fintech syariah harus menjaga citra baiknya dan melindungi para investor dan pengguna dari praktik penipuan.

Financial Technology Syariah atau Fintech Syariah merujuk pada integrasi antara inovasi teknologi digital dan prinsip-prinsip keuangan Islam untuk menyediakan layanan keuangan yang halal, adil, dan beretika. Secara umum, Fintech Syariah adalah seluruh aplikasi, proses, produk, dan model bisnis berbasis teknologi yang berfungsi untuk mendukung transaksi keuangan yang berlandaskan syariat Islam, dengan tetap memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

⁷⁰ Dewi Sartika Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy, *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. (UIN Mataram Press, 2020), 179.

Fintech Syariah tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi dan akses layanan keuangan, tetapi juga memastikan bahwa semua transaksi mematuhi prinsip:⁷¹

- 1) Larangan riba (interest-based transactions).
- 2) Larangan gharar (ketidakpastian ekstrem).
- 3) Larangan maisir (unsur perjudian atau spekulasi berlebihan).
- 4) Penerapan akad-akad syariah (seperti murabahah, ijarah, mudharabah, musyarakah).
- 5) Tujuan masalah (kesejahteraan dan keadilan sosial).

b. Pengertian Fintech Syariah Menurut Para ahli: ⁷²

- 1) Nafis Alam, dkk., mendefinisikan Fintech Syariah sebagai sistem keuangan yang menawarkan layanan keuangan berbasis teknologi sesuai dengan prinsip syariah seperti adanya pelarangan bunga, aktivitas perjudian, dan hal-hal yang berbau alkohol, dengan tujuan memberikan layanan sesuai prinsip syariah dan kemudahan aksesibilitas, dengan basis nasabah yang belum tersentuh oleh institusi keuangan formal yang sudah ada. Keberadaan Fintech mengikuti jejak keuangan syariah, yaitu mempromosikan atau berpatokan terhadap tanggung jawab etika keuangan dan pembangunan sosial-ekonomi masyarakat.⁷³

⁷¹ Eni Susilowati, dkk. *Fintech Syariah*. (Penerbit PT. Pena Cendekia Pustaka, 2025), 8.

⁷² Syaifullah, Hamli. *Fintech Syariah (Teori dan Aplikasi di Indonesia)*. (Penerbit Wawasan Ilmu 2024), 48-50.

⁷³ Nafis Alam, dkk. *Fintech dan Keuangan Islam: Digitalisasi Pengembangan, dan Disrupsi*, Penerbit: Palgrave Macmillan (Springer Nature), 2019, 70.

2) Surianom Miskam dan Siti Hawa Radin Eksan menyebut Fintech Syariah secara prinsip tidak akan jauh berbeda dengan keuangan syariah, yaitu adanya kepatuhan terhadap prinsip syariah dengan berbagai macam akad yang ada di dalam setiap aktivitas bisnisnya. Fathul Aminudin Aziz menambahkan bahwa Fintech Syariah secara teoritis halal, maka praktiknya juga harus mengikuti prinsip-prinsip yang dihalalkan. Bila pada tataran praktik melanggar prinsip kehalalan, maka Perusahaan Fintech Syariah hanya akan menjadi perusahaan yang halal dari sisi teoritis, namun bisa haram dari sisi praktik karena aspek kehalalannya tidak terpenuhi. Oleh karena itu, agar Perusahaan Fintech Syariah menjadi perusahaan yang halal, maka prinsip syariah harus dijalankan dengan baik dan benar dalam aktivitas bisnisnya. Kesyariahan Fintech Syariah dapat dipertanggung jawabkan dari sisi hukum Islam.⁷⁴

3) Sementara menurut Dodi Yarli, Perusahaan Fintech dapat dikategorikan sebagai Fintech Syariah apabila memenuhi enam kriteria, yaitu: (1) harus ada legalitas yang mengatur secara khusus berkaitan dengan Fintech Syariah, sehingga kepatuhan syariah dapat dijalankan dalam aktivitas bisnis Perusahaan Fintech Syariah, (2) jaringan internet yang memadai, (3) pengawasan aktivitas bisnis agar terhindar dari maysir, gharar, dan riba, (4)

⁷⁴ Surianom Miskam dan Siti Hawa R. E, *Big Data dan Fintech dalam Keuangan Syariah: Prospek dan Tantangan*, Prosiding 4th Muzakarah Fiqh & International Fiqh Conference (MFIFC), (Kuala Lumpur, 2018), 240.

keamanan dan kerahasiaan data setiap nasabah yang mengakses pembiayaan ke Perusahaan Fintech Syariah, (5) sosialisasi mengenai penggunaan teknologi oleh Perusahaan Fintech Syariah, agar layanan jasa yang diberikan dapat diketahui dan kemudian dinikmati oleh masyarakat yang ingin menggunakan layanan keuangan berbasis syariah secara online, (6) data *screening* sebagai fasilitas utama dalam mendeteksi kependudukan, agar mempermudah pelayanan Fintech Syariah.⁷⁵

4) Sedangkan Guno Prayitno dan Ro'fah Setyowati menyebut Fintech Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah dalam aktivitas bisnisnya harus mengikuti dan memenuhi ketentuan yang ada dalam syariah Islam. Fintech Syariah sebagai sebuah perusahaan baru, tentu keberadaan Dewan Pengawas Syariah sangat penting dalam mengimplementasikan prinsip syariah dalam aktivitas bisnisnya. Apalagi, bila dikaitkan terhadap adanya regulasi khusus yang mengatur keberadaan Fintech Syariah masih belum ada, maka keberadaan Dewan Pengawas Syariah sangat berperan penting dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah.⁷⁶

5) Selanjutnya, Rohmatun Nafiah dan Ahmad Faih mengungkapkan bahwa Fintech Syariah telah mengakomodir *maqashid al-syariah*

⁷⁵ Dodi Yarli, *Analisis Akad Tijarah Pada Transaksi Fintech Syariah Dengan Pendekatan Maqhasid*, YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam 9, no. 2. (2018): 254-255.

⁷⁶ Guno Prayitno dan Ro' fah Setyowati. *Eksistensi Dewan Pengawas Syariah dalam Fintech Syariah: Dasar Hukum dan Problematika di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Pemikiran 20, no. 2. (2018): 135-144.

dari aktivitas bisnis yang dijalankan, yaitu: menjaga agama (al-din), menjaga jiwa (al-nafs), menjaga keturunan (al-nasl), menjaga akal (al-aql), dan harta (al-maal). Selain itu, Fintech Syariah memiliki kriteria khusus antara lain: (1) tidak mengandung unsur riba dari aktivitas bisnisnya, (2) terbebas dari ghoror (penipuan), dan (3) terhindar dari mudhorot (efek negatif). Adanya maqashid al-syariah dan menghindari tiga hal yang terlarang tersebut, agar harta yang digunakan dalam aktivitas bisnis Perusahaan Fintech Syariah terjaga keamanan dan kehalalannya. Dengan demikian, maka Fintech Syariah memiliki landasan maqashid al-syariah dan juga memiliki payung hukum jelas yang tertung dalam peraturan perundang-undangan. Sehingga aktivitas bisnis yang dijalankan oleh Perusahaan Fintech Syariah mendatangkan kemaslahatan dan menjauhkan kemudharatan.⁷⁷

- 6) Sedangkan dalam konteks Indonesia, Trisadini Prasastinah Usanti, dkk, mengungkapkan bahwa Fintech Syariah merupakan Perusahaan Fintech yang harus mengacu terhadap Fatwa DSN-MUI No. 117 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. Hal tersebut terjadi, karena OJK sebagai regulator belum mengeluarkan regulasi yang lebih spesifik berkaitan dengan aktivitas bisnis Fintech Syariah di

⁷⁷ Rohmatun Nafiah dan Ahmad Fatih, *Analisis Transaksi Financial Technology (Fintech) Syariah dalam Perspektif Maqashid Syariah*, IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 6, no. 2. (2019): 167-175.

Indonesia. Sehingga secara legal formal keberadaan Fintech Syariah sebelum ada regulasi yang mengatur secara spesifik harus mengacu terhadap regulasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Bila seluruh aturan yang ada di dalam Fatwa DSN-MUI telah dipenuhi, maka Perusahaan Fintech tersebut dapat dikatakan sebagai Perusahaan Fintech Syariah.⁷⁸

- 7) OJK menyebut Perusahaan Fintech dengan istilah Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Adapun pengertian secara spesifik, yaitu: "Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet". Sementara BI menyebut Fintech dengan istilah Teknologi Finansial. Adapun pengertian Teknologi Finansial, yaitu: "Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas

⁷⁸ Trisadini Prasastinah Usanti, dkk. *Prinsip-prinsip Syariah Pada Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi*, Penerbit: Yuridika 35, no. 1. (2019): 153-170.

moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran".⁷⁹

Adapun menurut pandangan lain mengenai pengertian fintech syariah yaitu sebagai berikut:⁸⁰

- 1) Menurut Iqbal dan Mirakhor, Fintech Syariah adalah bentuk inovasi keuangan yang bertugas mengarahkan penggunaan teknologi digital untuk menciptakan sistem keuangan Islam yang lebih inklusif, efisien, serta mampu mendorong pertumbuhan ekonomi yang berlandaskan nilai-nilai etika dan keadilan.

Fintech berbasis syariah haruslah mengedepankan karakter dari bisnis syariah itu sendiri yang menjadi fondasi bagi ekonomi syariah yaitu ketuhanan (ilahiah), keadilan (al-adl), kenabian (an-nubuwwah), pemerintahan (al-khilafah), dan hasil (ma'ad). Selain itu tentu saja harus sesuai dengan maksud dan tujuan syariah (maqashid syariah), di mana unsur kemaslahatan bagi masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Hal ini tentu saja akan sesuai dengan berbagai peraturan pemerintah terkait dengan berbagai hal yang mengutamakan pada kebaikan untuk pihak-pihak yang menggunakan jasa layanan ini. Terbitnya Fatwa yang mengizinkan start up fintech untuk beroperasi secara syariah di Indonesia maka membutuhkan inovasi jenis-jenis akad yang nantinya bisa diterapkan oleh perusahaan fintech. Jenis-jenis akad

⁷⁹ Pasal 1, Ayat 3, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

⁸⁰ Eni Susilowati, dkk. *Fintech Syariah*. (Penerbit PT. Pena Cendekia Pustaka, 2025), 9.

yang telah diterbitkan oleh DSN-MUI antara lain yaitu; akad murabahah, mudharabah, akad musyarakah, qardh, akad wakalah, akad ijarah serta wakalah bil ujah. Penerapan akad-akad pembiayaan syariah di perusahaan fintech harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan harus terbebas dari unsur haram seperti gharar, riba, tadelis, mudharat dan unsur kezhaliman.

- 2) Amri dan Mohammed menegaskan bahwa perlunya fatwa tentang penggunaan Fintech dan aplikasinya pada keuangan syariah demi menjamin kehalalannya, karena kini Fintech telah mendominasi sektor keuangan. Hal ini dapat dilihat pada lonjakan investasi di sektor ini, selama enam tahun dari 2010-2016 total investasi global meningkat > 100% dari US\$9 miliar menjadi US\$25. Sementara di investasi modal ventura pada periode yang sama dari US\$0,8 miliar menjadi US\$13,6 miliar. Bahkan konsultan Accenture menegaskan bahwa lebih dari US\$50 miliar telah diinvestasikan di Fintech secara global semenjak tahun 2010.

Dari seluruh pandangan mengenai pengertian Fintech Syariah, penulis berpendapat bahwa Fintech Syariah merupakan layanan keuangan berbasis teknologi yang menggunakan prinsip syariah dalam aktivitas bisnisnya, dengan mengedepankan akad dalam setiap transaksi sebagai dasar keabsahan perjanjian yang dilakukan antara pihak peminjam dengan penyedia layanan keuangan syariah berbasis digital, atau antara Lender sebagai investor dengan Perusahaan Fintech Syariah. Agar penerapan

prinsip syariah terimplementasi secara benar, Perusahaan Fintech Syariah harus memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengawas di bidang penerapan prinsip syariah, baik untuk produk yang sudah ada, produk baru yang akan diluncurkan, ataupun berkaitan dengan seluruh aktivitas bisnis perusahaan yang memiliki keterkaitan dengan adanya penerapan prinsip syariah di dalamnya.⁸¹

c. Urgensi fintech syariah

Fintech syariah, sebagaimana yang disampaikan pada bagian sebelumnya bahwa merupakan hal baru, yang memberikan layanan transaksi keuangan yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dengan biaya yang tergolong relatif murah . Fintech sendiri merupakan upaya pemanfaatan teknologi pada sistem tata kelola keuangan pada era disrupsi. Hal ini relevan dengan yang disampaikan oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 19/12/PBI/2017 mengenai fintech syariah, yaitu fintech syariah sebagai upaya penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang kemudian dapat menghasilkan produk berupa produk itu sendiri, layanan teknologi, dan atau model bisnis yang dapat berpengaruh pada tingkat stabilitas keuangan dalam hal efisiensi, keamanan, kelancaran, serta juga keandalan sistem pembayaran.

⁸¹ Syaifullah, Hamli. *Fintech Syariah (Teori dan Aplikasi di Indonesia)*. (Penerbit Wawasan Ilmu, 2024), 51.

Kemudian adanya persoalan yang dihadapi para pelaku usaha yang memperoleh kendala dalam hal akses permodalan, jangkauan pembiayaan, dan tidak sepenuhnya memiliki sejumlah aset yang dijamin. Maka ini menjadi peluang sekaligus bidang garapan yang potensial bagi fintech syariah. Hubungan yang dibentuk oleh fintech dengan para investor dan investre juga cenderung mutualisme atau saling menguntungkan.

Sehingga atas dasar ulasan tersebutlah fintech syariah menjadi bagian penting dalam perkembangan ekonomi digital. Fintech telah digunakan oleh hampir oleh seluruh negara di dunia untuk mendukung sistem keuangan negaranya, tidak ada perbedaan antara negara maju, negeri kaya (*petro-dollar country*), maupun negara berkembang. Karena sistem digital atau fintech syariah tidak lagi hanya menawarkan sistem layanan transaksi alternatif, namun bahkan sebagian kalangan menyebutkan sebagai sistem layanan keuangan yang solutif. Namun untuk pengembangan pada tahap-tahap selanjutnya fintech yang mengadopsi sistem ekonomi syariah, sudah seharusnya untuk dapat menyesuaikan dari skema-skema teknis yang nilai-nilai di dalamnya tidak bertentangan dengan kaidah yang dilarang dalam Al-Qur'an dan As Sunnah.⁸²

d. Unsur-unsur Kunci dalam Definisi Fintech Syariah

⁸² Ana Toni Robi Candra Yudha, dkk. *Fintech Syariah dalam Sistem Industri Halal Teori dan Praktik*. (Penerbit Syiah Kuala University Press, 2021), 7-8.

- 1) Penggunaan Teknologi Digital. Memanfaatkan platform daring, aplikasi seluler, blockchain, big data, dan artificial intelligence untuk memperluas jangkauan layanan keuangan.
- 2) Kepatuhan terhadap Syariat Islam. Semua aktivitas keuangan, dari penggalangan dana, investasi, pembayaran, hingga pengelolaan risiko, harus bebas dari praktik-praktik yang dilarang dalam Islam.
- 3) Penciptaan Nilai Tambah Sosial. Tidak hanya berfokus pada keuntungan material, melainkan juga harus memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan masyarakat, misalnya melalui pembiayaan usaha mikro halal atau pengelolaan zakat secara transparan.
- 4) Akad Jelas dan Transparansi Transaksi. Dalam setiap layanan fintech syariah, akad (kontrak) yang digunakan harus jelas, disepakati bersama, dan sesuai dengan prinsip syariah.
- 5) Pendukung Keuangan Sosial Islam Fintech Syariah juga mengembangkan inovasi untuk mendukung distribusi zakat, infak, sedekah, dan wakaf secara digital.⁸³

e. Contoh Implementasi Definisi dalam Praktik

- 1) Pembiayaan Syariah Berbasis Digital (P2P Lending Syariah): Platform seperti Ammana dan Dana Syariah menyediakan

⁸³ Eni Susilowati, dkk. *Fintech Syariah*. (Penerbit PT. Pena Cendekia Pustaka, 2025), 11.

layanan pembiayaan berbasis akad mudharabah atau musyarakah, tanpa unsur bunga.

- 2) Penggalangan Dana Syariah (Crowdfunding Syariah): Platform seperti Ethis mendanai proyek-proyek properti dan UMKM dengan sistem bagi hasil, bukan sistem pinjaman berbunga.
- 3) Wakaf Digital: Dompot digital syariah menyediakan fitur donasi dan wakaf secara langsung melalui aplikasi, mempermudah pengumpulan dana sosial berbasis syariah.⁸⁴

6. Bank Muamalat

a. Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum syariah pertama di Indonesia yang secara resmi beroperasi pada tahun 1992. Pendirian Bank Muamalat diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) bersama Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI), serta dukungan kuat dari pemerintah, dengan tujuan untuk menyediakan pilihan layanan perbankan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Keberadaan Bank Muamalat menjadi tonggak sejarah penting dalam perkembangan industri keuangan syariah nasional, karena sebelum berdirinya bank ini, sistem perbankan Indonesia didominasi oleh bank-bank konvensional berbasis bunga. Bank Muamalat adalah bank umum syariah pertama di Indonesia yang beroperasi berdasarkan prinsip

⁸⁴ Eni Susilowati, dkk. *Fintech Syariah*. (Penerbit PT. Pena Cendekia Pustaka, 2025), 12.

mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah, dan akad-akad syariah lainnya, serta bebas dari unsur riba.⁸⁵

Bank Muamalat didirikan untuk menyediakan layanan perbankan yang sesuai prinsip syariah, sebagai alternatif perbankan bebas bunga dan mendukung pengembangan ekonomi umat. Sebagai bank syariah pertama, Bank Muamalat hadir membawa konsep operasional perbankan tanpa riba, serta menerapkan sistem berbasis akad seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah, salam, dan istisna'. Sistem operasional ini didesain untuk menciptakan transaksi yang adil, transparan, dan mendorong aktivitas ekonomi yang produktif. Dengan model bagi hasil, Bank Muamalat tidak hanya berperan sebagai lembaga intermediasi, tetapi juga sebagai mitra usaha bagi nasabahnya, sehingga hubungan yang tercipta bersifat mutualistik dan tidak hanya sekadar hubungan kreditur-debitur sebagaimana perbankan konvensional. Bank Muamalat menjalankan fungsi ekonomi Islam melalui keadilan distribusi, larangan riba, transaksi berbasis aset riil, dan prinsip masalah sebagai landasan operasional.⁸⁶

Dalam perkembangannya, Bank Muamalat juga memainkan peran strategis sebagai pelopor industri perbankan syariah di Indonesia. Model bisnis dan sistem operasional yang diterapkan bank ini menjadi contoh bagi pendirian bank-bank syariah lainnya,

⁸⁵ Bank Muamalat Indonesia, *Laporan Tahunan Bank Muamalat*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2020), 12.

⁸⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2008), 33-36.

termasuk lahirnya Unit Usaha Syariah pada bank-bank konvensional dan berdirinya bank-bank syariah baru setelah tahun 2000-an. Dengan pengalaman yang panjang, Bank Muamalat dikenal sebagai bank yang konsisten menerapkan operasional full syariah, yang berarti seluruh produk serta layanan mereka mengikuti ketentuan Dewan Syariah Nasional-MUI dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah internal.⁸⁷

Selain fungsi intermediasi keuangan, Bank Muamalat juga menjalankan fungsi sosial, termasuk kegiatan pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS). Kegiatan sosial ini diwujudkan melalui berbagai program pemberdayaan masyarakat, bantuan pendidikan, serta program peningkatan kesejahteraan ekonomi berbasis komunitas. Dalam sistem ekonomi Islam, bank syariah tidak semata-mata mengejar keuntungan, tetapi juga bertanggung jawab untuk memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas melalui prinsip *maslahah* (kemanfaatan umum).⁸⁸

Bank Muamalat juga memiliki peran penting dalam pembiayaan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Dengan memanfaatkan akad-akad syariah, bank ini menyediakan pembiayaan bagi pelaku usaha produktif, baik skala kecil maupun menengah, sehingga membantu peningkatan kapasitas ekonomi

⁸⁷ Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), 27.

⁸⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Perbankan Syariah dan Pengaturannya*, (Jakarta: OJK, 2019), 22.

masyarakat. Dari waktu ke waktu, Bank Muamalat berkontribusi dalam memperluas inklusi keuangan syariah melalui produk pembiayaan konsumtif seperti pembiayaan kendaraan, pembiayaan rumah (KPR iB), dan pembiayaan multiguna, semuanya berbasis kontrak syariah yang menekankan kejujuran, transparansi, serta transaksi yang menghindari spekulasi. Bank Muamalat berperan dalam memperluas akses pembiayaan melalui pembiayaan UMKM, pembiayaan konsumtif syariah, dan pembiayaan komersial berbasis akad syariah.⁸⁹

Selain keberhasilan di sektor domestik, Bank Muamalat juga menjadi salah satu bank syariah Indonesia yang beroperasi secara internasional melalui kantor cabang di Malaysia. Kehadiran kantor luar negeri ini menunjukkan pengakuan terhadap kualitas operasional bank dan kebutuhan layanan keuangan syariah bagi masyarakat Indonesia di luar negeri. Hal ini sekaligus memperkuat posisi Bank Muamalat sebagai bank syariah dengan jangkauan regional.⁹⁰

Ditinjau dari perspektif teori ekonomi Islam, kehadiran Bank Muamalat merupakan implementasi nyata dari sistem keuangan yang menekankan keadilan distributif, larangan riba, dan transaksi berbasis nilai-nilai syariah. Bank Muamalat mendorong ekonomi riil dengan memastikan semua transaksi memiliki dasar aset nyata,

⁸⁹ Veithzal Rivai & Arviyan Arifin, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 201-203.

⁹⁰ Bank Muamalat Indonesia, *Company Profile*, (Jakarta: Bank Muamalat, 2021), 18.

sehingga menghindari praktik spekulatif yang dapat merugikan salah satu pihak. Dengan kontribusi tersebut, Bank Muamalat tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan, tetapi juga agen pembangunan moral dan ekonomi bagi masyarakat Indonesia. Secara teori, bank syariah seperti Bank Muamalat berfungsi sebagai intermediary yang menghimpun dana dan menyalurkannya berdasarkan akad-akad syariah, dimana keuntungan berasal dari bagi hasil, margin, dan ujah, bukan bunga.⁹¹

b. Jenis-Jenis Layanan Fintech Bank Muamalat

1) Mobile Banking – Muamalat DIN (Digital Islamic Network)

Muamalat DIN merupakan layanan mobile banking utama Bank Muamalat yang dirancang sebagai ekosistem digital terpadu untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi finansial dan non-finansial hanya melalui smartphone. Aplikasi ini hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan layanan perbankan cepat, aman, dan dapat diakses kapan saja. Melalui Muamalat DIN, nasabah dapat melakukan pengecekan saldo, transfer antar bank, pembayaran tagihan listrik, air, pulsa, internet, pembelian tiket, serta top-up berbagai e-wallet seperti GoPay dan OVO. Selain itu, aplikasi ini menyediakan layanan

⁹¹ Adiwarman A Karim., *Ekonomi Mikro Islami*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), 144-146.

pembukaan rekening secara online tanpa harus datang ke kantor cabang.

Muamalat DIN juga dilengkapi fitur konten Islami seperti pengingat waktu salat dan lokasi masjid, mencerminkan identitas Bank Muamalat sebagai bank syariah. Dengan desain aplikasi yang modern dan antarmuka yang sederhana, layanan ini menjadi salah satu fintech paling penting dalam meningkatkan kualitas layanan Bank Muamalat.⁹²

2) Internet Banking Muamalat

Internet Banking Muamalat adalah platform transaksi berbasis web yang dapat diakses melalui laptop, komputer, atau browser smartphone tanpa harus menginstal aplikasi tambahan. Layanan ini disediakan untuk nasabah yang membutuhkan akses digital dalam lingkup yang lebih luas dan fleksibel, misalnya untuk transaksi yang lebih kompleks seperti pembayaran bisnis, unduhan rekening koran, monitoring mutasi secara mendetail, serta transaksi antarbank dalam jumlah besar.

Internet banking ini sangat berguna untuk nasabah individu maupun korporasi yang membutuhkan kontrol lebih luas terhadap kegiatan finansial mereka. Dengan adanya internet banking, Bank Muamalat memperluas pilihan akses

⁹² Bank Muamalat Indonesia, *Muamalat DIN: Simple, Fast, and Secure Digital Islamic Banking*, (Bank Muamalat, 2025).

layanan sehingga nasabah dapat memilih media digital yang paling sesuai dengan preferensi mereka.⁹³

3) Pembayaran Digital Menggunakan Muamalat QRIS

Muamalat QRIS merupakan bagian dari layanan pembayaran digital berbasis QR yang terintegrasi dalam aplikasi Muamalat DIN. Dengan QRIS, nasabah dapat melakukan pembayaran di berbagai merchant, toko, dan platform online secara cashless hanya dengan memindai kode QR. Layanan ini sesuai dengan standar QR Nasional (QRIS) yang berlaku di seluruh Indonesia, sehingga pengguna tidak perlu khawatir soal kompatibilitas dengan berbagai penyedia layanan.

QRIS sangat membantu nasabah yang menginginkan transaksi cepat, bebas uang tunai, dan aman. Bagi bank sendiri, QRIS dapat membantu peningkatan efisiensi transaksi dan memperluas literasi digital di sektor keuangan syariah.⁹⁴

4) Cash Management System – MADINA

Cash Management System atau dikenal sebagai MADINA (Muamalat Digital Integrated Access) adalah layanan fintech yang diperuntukkan bagi nasabah korporasi dalam mengelola arus kas secara digital. Melalui MADINA, nasabah bisnis dapat memantau saldo perusahaan, melakukan pembayaran

⁹³ Bank Muamalat Indonesia, *Sustainability Report*, 2023, 150-152.

⁹⁴ Bank Muamalat Indonesia, *Sustainability Report*, 2023, 160.

gaji karyawan, memproses transaksi bisnis antarbank, memantau arus kas harian, hingga mengelola rekening perusahaan secara real-time.

Layanan ini sangat penting bagi perusahaan yang memerlukan sistem pengelolaan finansial yang cepat, efisien, dan terkontrol. MADINA mempermudah perusahaan dalam melakukan otorisasi transaksi secara online dan mempercepat proses operasional bisnis tanpa harus hadir secara fisik ke bank.⁹⁵

5) Digital Customer Care dalam Muamalat DIN

Digital Customer Care adalah salah satu inovasi Bank Muamalat yang diintegrasikan ke dalam aplikasi Muamalat DIN. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengajukan pertanyaan, membuat pengaduan, atau meminta bantuan secara langsung melalui aplikasi tanpa harus menghubungi call center atau datang ke cabang.

Keunggulan layanan ini adalah akses yang lebih cepat, respons yang lebih mudah, dan sifatnya yang efisien. Nasabah dapat mengirimkan keluhan kapan saja, serta mendapatkan solusi langsung melalui komunikasi berbasis chat atau formulir digital dalam aplikasi.⁹⁶

6) Mobile Cash (Tarik/Setor Tunai Tanpa Formulir)

⁹⁵ Bank Muamalat Indonesia, *Corporate Cash Management MADINA*, (Jakarta: Bank Muamalat, 2022).

⁹⁶ Kontan, *Rayakan Harpelnas, Bank Muamalat Luncurkan Dua Layanan Digital*, (Kontan News, 2023).

Mobile Cash adalah fitur yang memungkinkan nasabah melakukan tarik tunai atau setor tunai di kantor cabang tanpa perlu mengisi formulir fisik. Semua proses dilakukan melalui aplikasi Muamalat DIN, sehingga ketika nasabah datang ke kantor cabang, transaksi dapat diselesaikan jauh lebih cepat.

Layanan ini membantu mempercepat layanan teller, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi waktu nasabah. Mobile Cash juga mengurangi penggunaan kertas (paperless), sehingga mendukung praktik ramah lingkungan dan efisiensi operasional.⁹⁷

7) Virtual Account dan Transfer Digital

Bank Muamalat menyediakan layanan virtual account, yaitu nomor rekening khusus yang digunakan untuk memudahkan pembayaran otomatis oleh nasabah, baik untuk transaksi bisnis, pembayaran tagihan, maupun integrasi dengan perusahaan atau merchant tertentu. Layanan ini sering dimanfaatkan untuk pembayaran pembelian online, pembayaran pendidikan, layanan publik, maupun transaksi komersial lainnya.

Melalui virtual account, transaksi menjadi lebih cepat, otomatis, dan minim kesalahan karena tidak perlu melakukan konfirmasi manual. Layanan ini juga memberikan manfaat bagi pelaku usaha karena dapat memantau pemasukan secara

⁹⁷ Kontan, *Bank Muamalat Luncurkan Fitur Mobile Cash untuk Percepat Layanan Teller*, (Kontan News, 2023).

otomatis berdasarkan nomor virtual account masing-masing pelanggan.⁹⁸

8) Platform KPR Digital – kprhijrah.id

Kprhijrah.id merupakan platform digital resmi Bank Muamalat untuk pengajuan pembiayaan rumah secara syariah (KPR iB Hijrah). Melalui platform ini, calon nasabah dapat melakukan simulasi pembiayaan, mengunggah dokumen, melihat informasi persyaratan, dan memantau perkembangan pengajuan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Keberadaan platform ini sangat membantu nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan secara efisien, cepat, dan transparan, serta menunjukkan bahwa Bank Muamalat terus mendorong layanan fintech dalam produk pembiayaan syariah.⁹⁹

9) Layanan Digital Tambahan: CPUD, Escrow Digital, dan Sistem Pembayaran Elektronik

Beberapa literatur mencatat bahwa Bank Muamalat juga menyediakan layanan digital tambahan yang mendukung kegiatan korporasi dan pengelolaan bisnis, seperti layanan

⁹⁸ DigitalBank.ID, *Bank Muamalat dan 8 BPRS Jalin Kerja Sama Produk dan Layanan Digital*, (Digital Bank Indonesia, 2024).

⁹⁹ Jakarta Daily, *Bank Muamalat Expands Sharia Home Financing Access with Digital Platform KPRHijrah.id*, (Jakarta Daily, 2024).

Cash Pick Up Delivery (CPUD) untuk penjemputan uang tunai, layanan escrow digital untuk penjaminan transaksi, serta sistem pembayaran elektronik terintegrasi. Layanan tambahan ini memperkuat posisi Bank Muamalat dalam menyediakan solusi digital yang komprehensif bagi nasabah bisnis.¹⁰⁰

10) Tabungan IB-Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartun *share debit* yang berlogo *visa plus* dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Tabungan ini memiliki dua akad, yaitu akad *mudharabah* dan *wadi'ah*, yang mana pemilihan akadnya tergantung pemilihan si nasabah saat membuka buku tabungan.

Manfaat Tabungan iB Hijrah yaitu memberikan keleluasaan akses transaksi seluruh dunia kenyamanan bertransaksi dimana saja dan kapan saja menggunakan layanan *e-Banking* Muamalat (ATM Muamalat, *Mobile Banking* Muamalat, *Internet Banking* Muamalat dan Gerai Muamalat).¹⁰¹

11) Payroll (Sistem Penggajian)

¹⁰⁰ Nurul Huda dkk, *Analisis Produk dan Layanan Digital Bank Muamalat*, Jurnal Ilmiah Citra Nusantara 7, no. 2, (2023).

¹⁰¹ Pramudia, Fadli, Veri, *Perhitungan Akad Mudharabah Muthlaqah Dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan*. Nahdatul Iqtishadiyah: Jurnal Perbankan Syariah 1, no. 2, (2021): 103-104.

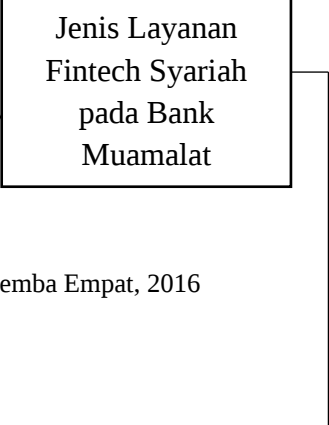
Payroll atau sistem penggajian merupakan suatu sistem yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola pembayaran gaji karyawan secara terstruktur, sistematis, dan berkelanjutan. Sistem ini mencakup serangkaian proses mulai dari pencatatan data karyawan, perhitungan gaji pokok, tunjangan, lembur, hingga potongan seperti pajak dan iuran lainnya, sampai pada tahap pembayaran gaji kepada karyawan. Dalam praktiknya, payroll menjadi bagian penting dari sistem informasi akuntansi karena berkaitan langsung dengan pengelolaan sumber daya manusia dan pengendalian keuangan perusahaan.

Menurut Mulyadi, sistem penggajian adalah rangkaian prosedur yang digunakan untuk menetapkan besarnya gaji, mencatat kewajiban perusahaan kepada karyawan, serta melaksanakan pembayaran gaji secara tepat dan akurat. Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap karyawan menerima haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sekaligus menjaga ketertiban administrasi dan meminimalisir kesalahan dalam perhitungan maupun pembayaran. Lebih lanjut, sistem payroll memiliki beberapa fungsi utama, yaitu sebagai alat pengendalian internal, sarana pencatatan transaksi keuangan, serta bentuk pertanggungjawaban perusahaan terhadap karyawan. Dalam perkembangannya, sistem penggajian telah mengalami transformasi dari sistem manual menjadi sistem digital atau *electronic payroll*, yang

memungkinkan proses pembayaran gaji dilakukan secara otomatis melalui sistem perbankan. Hal ini memberikan keuntungan berupa efisiensi waktu, peningkatan akurasi, serta transparansi dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Dengan demikian, payroll tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pembayaran gaji, tetapi juga sebagai sistem yang mendukung efektivitas manajemen keuangan dan sumber daya manusia dalam suatu organisasi.¹⁰²

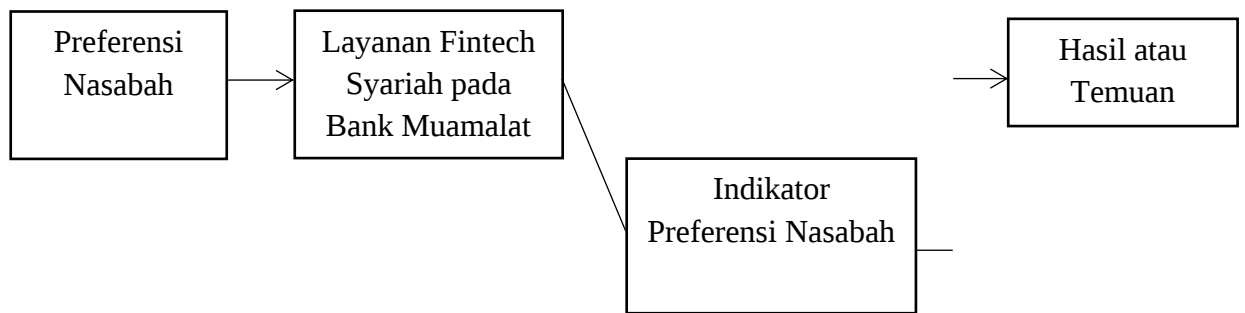
B. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah gambaran atau alur logis yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam suatu penelitian atau kajian. Kerangka berpikir menjadi dasar pemahaman yang sistematis dalam menjawab masalah penelitian, berdasarkan teori, konsep, dan data yang relevan. Karena menjadi dasar, kerangka berpikir ini dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep penelitian. Berikut kerangka berpikir penelitian ini:



Jenis Layanan
Fintech Syariah
pada Bank
Muamalat

¹⁰² Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir tersebut menjelaskan bahwa preferensi nasabah menjadi variabel utama yang memengaruhi penggunaan layanan financial technology (fintech) syariah pada Bank Muamalat. Preferensi ini kemudian dijabarkan kedalam indikator-indikator preferensi, kesesuaian dengan prinsip syariah, kepercayaan, kemudahan akses dan penggunaan, citra dan reputasi layanan, pengaruh sosial, dan nilai religius. Indikator-indikator tersebut akan membentuk keputusan nasabah dalam memilih serta menggunakan layanan fintech yang disediakan oleh Bank Muamalat. Dengan demikian, hubungan antar variabel dalam kerangka ini menegaskan bahwa semakin kuat indikator yang membangun preferensi nasabah, maka semakin besar pula tingkat pemanfaatan layanan fintech syariah di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan dan analisis data.¹

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial berupa penggunaan layanan *financial technology (fintech)* dalam konteks perbankan syariah, khususnya terkait kepuasan, loyalitas, dan preferensi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

Pendekatan kualitatif menekankan pada pemahaman makna, pengalaman, dan persepsi subjek penelitian dalam konteks nyata, bukan pada angka-angka statistik. Hasilnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang utuh tentang bagaimana peran layanan fintech dan bagaimana preferensi nasabah terbentuk di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

¹ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2015).

B. Tempat dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, yang beralamat di Jalan Merdeka No. 732, Pasar Baru, Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu.

Melalui penelitian dilokasi ini, peneliti dapat memperoleh data yang aktual mengenai tingkat penggunaan, kemudahan, keamanan, serta kepuasan nasabah terhadap layanan fintech yang disediakan oleh Bank Muamalat.

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup yang telah menggunakan atau mengetahui layanan financial technology (fintech) dari Bank Muamalat. Para nasabah ini dijadikan informan untuk mengetahui preferensi serta pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan fintech seperti Mobile Banking (Muamalat DIN) dan fitur digital lainnya.

Kriteria subjek penelitian dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Nasabah aktif di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.
2. Menggunakan layanan *fintech* Bank Muamalat (Mobile Banking, Internet Banking, QRIS, dan lain sebagainya).
3. Bersedia menjadi responden dan memberikan informasi secara terbuka.

Penentuan subjek penelitian dilakukan secara purposive sampling, yaitu dengan memilih informan yang dianggap mampu

memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan ini didasarkan pada pengalaman dan keterlibatan informan dalam menggunakan layanan fintech Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.² Sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan preferensi nasabah secara lebih mendalam.

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu data yang diambil langsung oleh peneliti kepada sumbernya tanpa ada perantara. Peneliti menemukan data baik wawancara maupun pengamatan langsung di lapangan. Kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data yang utama. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli langsung dari informan yang terdiri dari kurang lebih 6-10 responden, pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan yang diperoleh melalui gabungan kegiatan melihat, mendengarkan dan bertanya.⁴ Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini yaitu yang diperoleh langsung dari wawancara

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 183.

³ Suharsimi Arikunto, *Preosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 129.

⁴ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 157.

mendalam dengan nasabah pengguna layanan fintech dan pegawai Bank Muamalat Curup yang terkait dengan layanan digital.

2. Sumber data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda dari yang sedang dipelajari untuk mendukung penelitian. Sumber data sekunder meliputi: jurnal, tesis, buku dan karya ilmiah.⁵ Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Selain itu juga akan mengambil data dari arsip-arsip dan foto-foto pada saat penelitian berlangsung. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis dapat mengumpulkan data dari dokumen, jurnal, buku, laporan internal bank, publikasi resmi serta literature pendukung yang berkaitan dengan layanan fintech bank muamalat, kepuasan, dan loyalitas nasabah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.⁶ Dalam hal pengumpulan data ini, penulis datang

⁵ Sigit Hermawan & Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), 88.

⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 41.

langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut.⁷

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data atau fakta yang ada di lapangan.⁸. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, di mana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi yang dilakukan oleh peneliti ini adalah observasi langsung yaitu dengan melakukan pengamatan ke lokasi penelitian, sehingga akan mendapatkan data secara nyata dan memperkuat data yang diperoleh. Observasi ini dilakukan sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi masalah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong. Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi langsung di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup untuk melihat interaksi nasabah dan pegawai, proses transaksi menggunakan layanan fintech, serta bagaimana fasilitas digital diimplementasikan.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.⁹ Dalam melakukan wawancara,

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 133.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: ALFABETA, 2015), 310.

selain harus membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpulan data/peneliti dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder atau alat bantu lainnya yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. Wawancara dapat dilakukan baik melalui tatap muka (*face to face*) maupun pesawat telepon. Melalui kedua cara ini, akan selalu terjadi kontrak pribadi. Oleh karena itu, pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan dimana wawancara harus dilakukan. Wawancara juga merupakan salah satu pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan berdasarkan tujuan penelitian, bisa cara bertatap muka antara pewawancara dan pihak yang diwawancara dan memperoleh data berupa kata-kata.

Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah secara terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang terlalu melebar. Selain itu juga digunakan sebagai patokan umum dan dapat dikembangkan peneliti melalui pertanyaan yang muncul ketika kegiatan wawancara berlangsung.¹⁰

Melalui wawancara ini, peneliti memperoleh data terkait jenis layanan financial technology (fintech) yang tersedia di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup serta menggali preferensi nasabah dalam menggunakan

¹⁰ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data Cet 2* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 67.

layanan fintech tersebut, termasuk alasan dan pertimbangan yang melatarbelakangi pilihan mereka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan data melalui dokumen, foto, brosur layanan fintech, dan laporan internal terkait penggunaan aplikasi Mobile banking dan sistem digital lainnya pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup Kab Rejang Lebong.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:¹¹

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dimana pada penelitian ini data hasil wawancara tersebut masuk dalam proses seleksi, penyederhanaan, dan pengelompokan data hasil wawancara dan observasi berdasarkan tema utama seperti: peran fintech terhadap kepuasan, loyalitas nasabah, dan preferensi penggunaan layanan.

¹¹ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2015), 247- 252.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif ataupun kutipan wawancara.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori. Peneliti menafsirkan makna dari data yang telah disajikan, menarik kesimpulan, dan memverifikasikannya secara berulang untuk memastikan konsistensi dan kebenaran temuan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Curup, yang merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang beroperasi di Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Bank Muamalat Indonesia dikenal sebagai bank syariah pertama di Indonesia yang menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, seperti prinsip keadilan, transparansi, dan larangan riba.¹

Bank Muamalat Kantor Cabang Curup berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan. Selain itu, bank ini juga menyediakan berbagai layanan jasa perbankan untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan nasabah, baik secara konvensional maupun berbasis teknologi digital.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang cepat dan efisien, Bank Muamalat Kantor Cabang Curup telah mengembangkan dan mengimplementasikan berbagai layanan financial technology (fintech). Layanan tersebut bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa

¹ PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Profil Perusahaan Bank Muamalat Indonesia*. (Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2026).

harus datang langsung ke kantor cabang, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing bank di tengah persaingan industri perbankan.

Dalam konteks penelitian ini, objek penelitian difokuskan pada layanan fintech yang disediakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, serta nasabah pengguna layanan tersebut. Nasabah yang menjadi objek penelitian adalah nasabah yang telah menggunakan salah satu atau beberapa layanan fintech Bank Muamalat, seperti mobile banking, internet banking, dan layanan pembayaran digital.

Pemilihan Bank Muamalat Kantor Cabang Curup sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Bank Muamalat merupakan bank syariah yang secara konsisten menerapkan prinsip syariah dalam setiap produknya, termasuk dalam pengembangan layanan fintech. Kedua, kantor cabang ini memiliki jumlah nasabah yang cukup beragam dari segi usia, pekerjaan, dan latar belakang sosial, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai preferensi nasabah terhadap layanan fintech. Ketiga, masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji preferensi nasabah terhadap layanan fintech pada bank syariah di wilayah Curup menjadikan penelitian ini relevan untuk dilakukan.

Dengan demikian, gambaran umum objek penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman awal mengenai kondisi

dan karakteristik Bank Muamalat Kantor Cabang Curup serta konteks penggunaan layanan fintech oleh nasabah, yang selanjutnya menjadi dasar dalam menganalisis preferensi nasabah terhadap layanan fintech di bank tersebut.

Berikut ini disajikan table yang memuat data profil nasabah sebagai responden dalam penelitian ini. Data tersebut digunakan untuk mengetahui karakteristik umum responden.

Tabel 3.1 Identitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup

No	Nama Nasabah	Usia Nasabah	Jenis Kelamin	Alamat Nasabah	Pekerjaan	Lama menjadi Nasabah Bank Muamalat
1.	Agus Pratama	32 tahun	Laki-laki	Jl. Basuki Rahmad Asrama TNI/ barak Dwi Tunggal Curup	Wiraswasta	Dari tahun 2023 (3 Tahun)
2.	Fikri Al Malik	26 tahun	Laki-laki	Jl. Imam Bonjol GG. Cempaka Air Sengak	Staf UPP	1 Tahun
3.	Evan Viranda	30 tahun	Laki-laki	Banyumas Curup Tengah No. 231	Karyawan Swasta	3 Tahun
4.	Caca Handika	29 tahun	Laki-laki	Asrama Kampus 1 Universitas Pat Petulai No. 10 DwiTunggal Curup	Kasubag Keamanan, Kebersihan, dan Prasarana	Dari tahun 2021 (5 Tahun)
5.	Salahudin Al Ayuhfi	29 tahun	Laki-laki	Jl. S. Sukowati Gang h Berlian	Karyawan Swasta	3 Tahun

				Curup Tengah		
6.	Oktavia	31 tahun	Perempuan	Jalan Raden Hadi Kelurahan Pasar Baru	Karyawan Swasta	3 Tahun
7.	Windy Oktasari	26 tahun	Perempuan	Jalan Letjend Suprpto Gang acingg No. 124	Karyawan Swasta	3 Tahun
8.	Deslan Marulitua Marik	33 tahun	Laki-laki	Perumahan Griya Pesona Air Meles Bawah	Karyawan Swasta	3 Tahun
9.	Rani Oktavia	30 tahun	Perempuan	Jalan KADP Kepala Siring	Karyawan Swasta	4 Tahun
10.	Reno Agustartio	44 tahun	Laki-laki	Perumahan Legenda Batu Panco No. 13 Desa Batu Panco Curup Utara	Wiraswasta	3 Tahun

B. Temuan Penelitian

1. Jenis Layanan Financial Technology (*Fintech*) yang Ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank dan observasi langsung di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, diketahui bahwa Bank Muamalat Kantor Cabang Curup menyediakan beberapa jenis layanan financial technology (*fintech*), antara lain:

a. Mobile Banking Bank Muamalat (Muamalat DIN)

Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui aplikasi di perangkat seluler, seperti pengecekan saldo, transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pembayaran zakat atau donasi. Dalam hal ini layanan mobile banking diakses melalui aplikasi khusus (mobile app) yang diinstal di smartphone serta dirancang khusus untuk sistem operasi seperti *Android* atau *iOS*.

b. Layanan Pembayaran Digital (QRIS)

Bank Muamalat Kantor Cabang Curup juga menyediakan layanan pembayaran digital berbasis QR Code Indonesian Standard (QRIS) yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan tanpa menggunakan uang tunai di berbagai merchant yang telah bekerja sama. QRIS merupakan standar nasional sistem pembayaran berbasis kode QR yang terintegrasi, sehingga satu kode dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran, termasuk mobile banking Muamalat DIN. Dalam praktiknya, nasabah cukup membuka aplikasi mobile banking, memilih menu pembayaran QRIS, kemudian melakukan pemindaian (scan) terhadap kode QR yang tersedia di merchant. Setelah itu, nasabah memasukkan nominal pembayaran (jika belum otomatis) dan melakukan konfirmasi transaksi dengan PIN atau metode keamanan lainnya. Proses ini berlangsung secara

real time, sehingga pembayaran langsung tercatat dan diterima oleh pihak merchant

c. Madina CMS

Salah satu layanan financial technology (fintech) yang ditemukan dalam penelitian pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Curup adalah Madina CMS (*Cash Management System*), yaitu sistem pengelolaan keuangan berbasis digital yang ditujukan bagi nasabah institusi atau perusahaan untuk mempermudah transaksi dan monitoring keuangan secara terintegrasi. Berdasarkan temuan penelitian, layanan ini dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan transaksi bisnis seperti pembayaran payroll, transfer dana massal, pembayaran tagihan, serta pemantauan arus kas secara real time tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain memberikan efisiensi operasional dan kemudahan pengelolaan keuangan, Madina CMS juga beroperasi sesuai prinsip perbankan syariah sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kepatuhan transaksi, serta menjadi salah satu inovasi layanan fintech yang mendukung efektivitas dan transparansi pengelolaan keuangan nasabah korporasi.

d. Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan salah satu produk perbankan syariah yang ditawarkan oleh Bank Muamalat

kepada nasabah sebagai sarana penyimpanan dana yang sesuai dengan prinsip syariah. Tabungan ini menggunakan akad *wadiah* (titipan) atau *mudharabah* (bagi hasil), sehingga dana yang disimpan dikelola tanpa mengandung unsur riba. Melalui Tabungan iB Hijrah, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti penyetoran dan penarikan dana, transfer, serta pembayaran melalui layanan digital yang terintegrasi seperti mobile banking (Muamalat DIN) dan ATM.

Berkaitan dengan layanan financial technology (fintech), Tabungan iB Hijrah berperan sebagai fondasi utama bagi ekosistem layanan digital Bank Muamalat, karena menjadi sumber dana yang digunakan dalam berbagai transaksi elektronik. Tabungan ini juga telah terintegrasi dengan berbagai layanan e-channel, sehingga memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia dalam tabungan ini mendukung transaksi non-tunai dan digital, sehingga sejalan dengan perkembangan sistem keuangan modern yang mengedepankan efisiensi dan kemudahan.

Berdasarkan hal tersebut, Tabungan iB Hijrah tidak hanya berfungsi sebagai produk simpanan, tetapi juga sebagai bagian dari inovasi layanan fintech berbasis perbankan syariah

yang mendukung aktivitas keuangan nasabah secara praktis, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah.

e. Payroll (Sistem Penggajian)

Payroll atau sistem penggajian merupakan layanan yang disediakan oleh Bank Muamalat, khususnya melalui integrasi dengan Madina CMS (Cash Management System), untuk mempermudah perusahaan dalam melakukan pembayaran gaji karyawan secara otomatis dan terstruktur. Layanan ini memungkinkan perusahaan melakukan transfer dana secara massal ke rekening karyawan dalam satu waktu, sehingga proses pembayaran gaji menjadi lebih efisien, cepat, dan akurat dibandingkan dengan sistem manual.

Pada penerapannya, perusahaan hanya perlu menginput data karyawan beserta rincian gaji ke dalam sistem, kemudian sistem akan memproses pembayaran secara langsung ke masing-masing rekening karyawan. Proses ini dilakukan secara real time dan terintegrasi dengan sistem perbankan, sehingga meminimalisir kesalahan perhitungan serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Selain itu, layanan payroll juga dilengkapi dengan fitur monitoring dan laporan transaksi, sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap proses penggajian.

Jika dilihat dari konsep financial technology (fintech), payroll termasuk dalam kategori fintech layanan keuangan berbasis sistem manajemen keuangan (*financial management system*), karena memanfaatkan teknologi digital untuk mengotomatisasi proses pembayaran dan pengelolaan dana perusahaan. Namun, layanan ini merupakan fintech berbasis perbankan karena dikelola langsung oleh Bank Muamalat dan terintegrasi dengan sistem perbankan nasional.

Sejalan dengan hal tersebut, layanan payroll tidak hanya memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam mengelola kewajiban pembayaran gaji, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta transparansi dalam sistem keuangan perusahaan, sehingga mendukung praktik manajemen keuangan yang lebih modern dan profesional.

Pada masa transformasi digital saat ini, perkembangan teknologi finansial (*financial technology/fintech*) telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perbankan. Bank sebagai lembaga keuangan terus berinovasi dengan menghadirkan berbagai layanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan nasabah. Untuk memahami lebih jauh implementasi fintech di perbankan syariah, dilakukan wawancara dengan Customer Service Bank

Muamalat terkait jenis layanan yang tersedia dan penggunaannya oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan Diah selaku Customer Service Bank Muamalat yang mengatakan bahwa *“Untuk layanan fintech yang paling sering digunakan paling Mobile Banking, kemudian Qris sama Madina CMS itu untuk layanan financial technologynya, yang bisa menggunakan fasilitas Mobile Banking itu biasanya tabungan IB-Hijrah, untuk Payroll juga ada, kemudian untuk fasilitas pembukaan rekening yang bisa dilakukan melalui Mgin di awal, maksudnya kayak gini kasusnya bener-bener dari awal belum pernah punya rekening itu cuman bisa untuk pengajuan IB-Hijrah dan Rebol, kalau untuk rekening yang lain harus melalui kantor cabang dulu, nah ini perbedaannya untuk tabungan IB-Hijrah ini untuk nasabah yang pengen nabung khusus ya kayak misalnya nabung aja gitu, kalau yang rebol itu untuk yang gaji, itu untuk jenis-jenis kartu”*.²

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Customer Service Bank Muamalat, dapat dipahami bahwa layanan fintech yang paling sering digunakan oleh nasabah adalah mobile banking, QRIS, dan Madina CMS. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat saat ini lebih mengarah pada layanan yang praktis, cepat, dan dapat diakses kapan saja tanpa harus datang ke kantor cabang.

Mobile banking menjadi layanan yang paling dominan karena memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo. Selain itu, penggunaan QRIS juga semakin meningkat karena mempermudah proses pembayaran secara digital di berbagai merchant. Sementara itu, Madina CMS lebih ditujukan untuk

² Diah, Wawancara, Curup, tanggal 14 Januari 2026.

kebutuhan manajemen keuangan, khususnya bagi nasabah dengan skala usaha atau institusi.

Berkaitan dengan produk tabungan, terdapat perbedaan fungsi antara Tabungan IB Hijrah dan Tabungan Rebol. Tabungan IB Hijrah lebih difokuskan untuk kebutuhan menabung secara umum, sedangkan Tabungan Rebol diperuntukkan bagi nasabah dengan sistem penggajian. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah mengelompokkan produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda. Selain itu, layanan pembukaan rekening secara online juga sudah tersedia, meskipun masih terbatas pada jenis rekening tertentu seperti IB Hijrah dan Rebol. Untuk jenis rekening lainnya, nasabah tetap harus datang ke kantor cabang. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun digitalisasi sudah berkembang, masih terdapat beberapa layanan yang memerlukan verifikasi langsung demi keamanan dan kelengkapan administrasi. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penerapan fintech di Bank Muamalat sudah cukup berkembang dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Namun, masih terdapat peluang untuk meningkatkan layanan digital agar seluruh jenis produk dapat diakses secara online tanpa harus datang ke kantor cabang.

2. Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Financial Technology (Fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup

Preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan financial technology (fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dianalisis berdasarkan beberapa indikator utama yang mencerminkan pertimbangan rasional, teknis, sosial, dan religius nasabah dalam memilih layanan fintech syariah. Indikator-indikator tersebut dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yakni meliputi kesesuaian dengan prinsip syariah, kepercayaan, kemudahan akses dan penggunaan, citra dan reputasi layanan, pengaruh sosial, serta nilai religius.

a. Kesesuaian dengan Prinsip Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, kesesuaian layanan fintech dengan prinsip syariah menjadi faktor utama yang memengaruhi preferensi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Mayoritas nasabah menyatakan bahwa mereka menggunakan layanan fintech Bank Muamalat karena meyakini bahwa seluruh transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Nasabah meyakini bahwa layanan fintech Bank Muamalat terbebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Keyakinan ini muncul karena Bank Muamalat dikenal sebagai bank syariah murni serta seluruh produk dan layanannya berada

di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah. Selain itu, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa transparansi pihak bank dalam menjelaskan akad dan ketentuan transaksi, baik melalui aplikasi Muamalat DIN maupun secara langsung di kantor cabang, memberikan pemahaman yang jelas kepada nasabah. Hal tersebut membuat nasabah merasa yakin dan aman dalam menggunakan layanan fintech Bank Muamalat. Seperti hasil wawancara dengan beberapa responden yaitu:

Agus Pratama, 32 Tahun yang mengatakan bahwa: *“Kalau saya yakin pada Bank Muamalat karena merupakan bank syariah murni dan setiap produknya juga diawasi oleh dewan pengawas syariah, selain itu juga pihak bank juga menjelaskan akad dan ketentuan transaksi secara terbuka baik melalui aplikasi maupun saat saya dating ke kantor cabang curup, layanannya juga cukup baik.”*³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus Pratama dapat disimpulkan bahwa keyakinannya terhadap layanan fintech Bank Muamalat didasarkan pada status bank sebagai bank syariah murni yang seluruh produk dan layanannya diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Transparansi pihak bank dalam menjelaskan akad dan ketentuan transaksi, baik melalui aplikasi maupun secara langsung di kantor cabang, turut memperkuat rasa aman dan kepercayaan dalam bertransaksi.

Fikri Al Malik, 26 Tahun mengatakan bahwa: *“Ya, saya merasa transaksi yang saya lakukan melalui fintech Bank Muamalat bebas riba. Tidak ada sistem bunga seperti di bank konvensional, melainkan menggunakan akad-akad syariah yang sesuai dengan ketentuan Islam”*.⁴

³ Agus Pratama, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁴ Fikri Al Malik, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fikri Al Malik dapat disimpulkan bahwa alasan utama menggunakan layanan fintech Bank Muamalat adalah karena terbebas dari unsur riba. Ia meyakini bahwa sistem yang digunakan bukan sistem bunga seperti pada bank konvensional, melainkan menggunakan akad-akad syariah yang sesuai dengan ketentuan Islam, sehingga memberikan ketenangan dalam bertransaksi.

Evan Viranda, 30 tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya, layanan fintech Bank Muamalat sudah sesuai dengan aturan syariah”*.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Evan Viranda dapat disimpulkan bahwa layanan fintech Bank Muamalat telah sesuai dengan aturan dan prinsip syariah. Kesesuaian tersebut menjadi dasar keyakinannya dalam menggunakan layanan fintech yang disediakan oleh bank tersebut.

Caca Handika, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Saya yakin karena Bank Muamalat merupakan bank syariah murni dan setiap produknya diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah”*.⁶

Menurut pernyataan tersebut, Caca Handika menyatakan keyakinannya terhadap Bank Muamalat Indonesia karena merupakan bank syariah murni yang setiap produknya diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Baginya, keberadaan pengawasan syariah menjadi jaminan bahwa operasional dan produk yang ditawarkan telah sesuai dengan prinsip Islam.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan Caca didasarkan pada aspek

⁵ Evan Viranda, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁶ Caca Handika, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

kelembagaan dan sistem pengawasan syariah yang dianggap kredibel dan konsisten.

Salahudin Al Ayufhi, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Saya yakin ya transaksi di Bank Muamalat itu bebas riba, satu dikarenakan kita sudah tahukan setiap bank syariah itu mempunyai ya kayak DIN khususlah dari ulama atau sebagainya untuk mengkaji terkait akadnya syariah itu jadi saya insyaallah yakin 99% lah itu transaksi di Bank Muamalat itu memang benar berbasis syariah”*.⁷

Mengacu pada hasil wawancara yang telah dilakukan, Salahudin meyakini bahwa transaksi di Bank Muamalat bebas riba karena setiap bank syariah memiliki dewan atau ulama yang mengkaji akad-akad agar tetap sesuai dengan syariah. Ia percaya bahwa mekanisme tersebut memastikan transaksi berjalan sesuai prinsip Islam.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keyakinan bapak Salahudin bertumpu pada legitimasi keagamaan dan pengawasan ulama terhadap akad-akad yang digunakan dalam transaksi.

Oktavia, 31 Tahun mengatakan bahwasannya: *“Ya penjelasan dari pihak bank itu sangat membantu ya dan juga cepat tanggaplah, dan juga informasi-informasi baik itu dari petugas bank seperti satpamnya, Customer Service (CS) nya itu lebih mudah dipahami, untuk pemakaian aplikasi mobile banking Muamalat DIN*”.⁸

Merujuk pada pendapat tersebut, Oktavia menekankan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang membangun kepercayaannya. Penjelasan dari petugas bank baik satpam maupun Customer Service dinilai jelas, mudah

⁷ Salahudin Al Ayufhi, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁸ Oktavia, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

dipahami, dan responsif. Selain itu, penggunaan aplikasi mobile banking Muamalat DIN juga dianggap cukup mudah karena didukung dengan informasi yang baik dari pihak bank.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan Oktavia terbentuk karena pelayanan yang komunikatif, respons cepat, serta kemudahan memahami informasi dan penggunaan layanan digital bank.

Windy Oktasari, 26 Tahun mengatakan: *“Yang paling penting pastinya selalu konsisten ya dalam pengawasan syariahnya karena muamalatkan diawasi oleh syariah ya, dan juga transparansinya dalam setiap transaksi serta pemberitahuan yang jelas agar kami lebih memahami akad dan aturan syariah yang digunakan dalam layanan Bank Muamalat”*.⁹

Sejalan dengan pendapat tersebut Windy lebih menyoroti aspek prinsipil, yaitu pentingnya konsistensi dalam pengawasan syariah dan transparansi dalam setiap transaksi. Ia berharap adanya penjelasan yang jelas mengenai akad dan aturan syariah agar nasabah benar-benar memahami dasar hukum layanan yang digunakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa bagi Windy, kepercayaan terhadap bank sangat bergantung pada konsistensi pengawasan syariah dan keterbukaan informasi terkait akad serta mekanisme transaksi.

Deslan Marulitua Marik, 33 Tahun mengatakan: *“Saya merasa transaksi yang saya lakukan melalui fintech Bank Muamalat itu*

⁹ Windy Oktasari, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

bebas riba ya apalagi memang Bank Muamalat kan yang memang notabannya bank islam, tidak ada sistem bunga seperti yang di bank konvensional melainkan menggunakan akad-akad syariah yang sesuai dengan ketentuan islam”.¹⁰

Jika dilihat dari pernyataan Deslan dapat disimpulkan bahwa ia merasa yakin transaksi fintech di Bank Muamalat bebas riba karena bank tersebut tidak menggunakan sistem bunga seperti bank konvensional. Ia memahami bahwa sistem yang digunakan berbasis akad-akad syariah sesuai ketentuan Islam, sehingga berbeda secara mendasar dari sistem perbankan konvensional.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keyakinan Deslan didasarkan pada pemahamannya mengenai perbedaan antara sistem bunga dan sistem akad syariah yang diterapkan bank.

Rani Oktavia, 30 Tahun mengatakan: *“Ya saya merasa sistem yang digunakan tetap mengikuti prinsip-prinsip syariah islam”*.¹¹

Merujuk pada pendapat Rani yang menyampaikan keyakinannya secara umum bahwa sistem yang digunakan telah mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam. Meskipun tidak dijelaskan secara rinci, pernyataannya menunjukkan adanya kepercayaan terhadap kesesuaian operasional bank dengan nilai-nilai syariah.

¹⁰ Deslan Marulitua Marik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

¹¹ Rani Oktavia, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Rani memiliki tingkat kepercayaan yang bersifat menyeluruh terhadap sistem operasional bank yang dianggap tetap berlandaskan prinsip syariah.

Reno Agustartio, 44 Tahun mengatakan: *“Okee, kalau yang saya yakin dan saya lihat ada beberapa faktor paling penting di layanan Muamalat ya, pertama harapan saya pengawasan syariahnya yang memang konsisten, transparansi disetiap transaksi dan edukasi yang disampaikan melalui ke nasabah itu akan memahami, baik akad kemudian beberapa program yang lainnya terkait dengan layanan fintech cukup konsisten”*.¹²

Berdasarkan hasil wawancara kepada Reno tersebut, Reno menilai ada beberapa faktor penting yang membuatnya yakin terhadap layanan bank, yaitu konsistensi pengawasan syariah, transparansi dalam transaksi, serta edukasi kepada nasabah mengenai akad dan program layanan fintech. Ia menekankan bahwa pemahaman nasabah terhadap akad menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Reno memandang kepercayaan nasabah dapat terjaga apabila bank secara konsisten mengawasi aspek syariah, bersikap transparan, dan aktif memberikan edukasi yang jelas kepada nasabah.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kesesuaian syariah tidak hanya menjadi identitas lembaga, tetapi juga menjadi pertimbangan praktis nasabah dalam memilih layanan

¹² Reno Agustartio, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

fintech. Dengan demikian, tingkat kesesuaian syariah terbukti berperan penting dalam membentuk preferensi nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat. Temuan ini juga menunjukkan bahwa kesesuaian layanan fintech dengan prinsip syariah merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi preferensi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Mayoritas nasabah menyatakan bahwa keyakinan mereka terhadap penggunaan layanan fintech Bank Muamalat didasarkan pada kepercayaan bahwa seluruh transaksi telah dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

b. Kepercayaan (*Trust*)

Berdasarkan hasil penelitian, kepercayaan nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat tergolong tinggi. Temuan ini ditunjukkan dari pernyataan nasabah yang merasa aman dan tenang dalam melakukan transaksi melalui layanan fintech yang disediakan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap layanan fintech Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Kepercayaan ini terutama berkaitan dengan keamanan data pribadi dan data keuangan nasabah.

Nasabah menyatakan merasa aman dalam menggunakan layanan fintech karena adanya sistem pengamanan seperti PIN dan kode OTP pada setiap transaksi.

Selain itu, status Bank Muamalat sebagai bank syariah yang diawasi oleh otoritas terkait turut meningkatkan rasa percaya nasabah. Seperti wawancara yang sudah dilakukan kepada beberapa responden terkait kepercayaan, yakni:

Agus Pratama, 32 Tahun yang mengatakan bahwa: *“Saya merasa karena setiap transaksi harus menggunakan PIN, Password, dan kode OTP, selain itu juga aplikasi tidak bisa dibuka sembarangan dan selalu ada notifikasi setiap kali ada transaksi sehingga saya bias langsung mengetahui jika terjadi aktivitas yang mencurigakan”*.¹³

Mengacu pada Pendapat Agus, Agus merasa aman karena sistem aplikasi menggunakan PIN, password, dan kode OTP sebagai bentuk verifikasi berlapis. Selain itu, adanya notifikasi setiap transaksi membuatnya dapat segera mengetahui jika terdapat aktivitas mencurigakan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa rasa aman Agus terbentuk karena adanya sistem keamanan berlapis dan fitur notifikasi yang memberikan kontrol penuh terhadap aktivitas transaksi.

Fikri Al Malik, 26 Tahun mengatakan bahwa: *“Selama menggunakan layanan fintech Bank Muamalat, saya belum pernah mengalami masalah keamanan. Transaksi berjalan lancar dan tidak pernah ada saldo yang berkurang tanpa sepengetahuan saya”*.¹⁴

Menurut pernyataan Fikri yang mana bahwa selama menggunakan layanan fintech Bank Muamalat, ia belum pernah mengalami masalah keamanan maupun pengurangan saldo tanpa sepengetahuannya.

¹³ Agus Pratama, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

¹⁴ Fikri Al Malik, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman penggunaan yang lancar dan tanpa gangguan menjadi dasar utama kepercayaan Fikri terhadap keamanan layanan.

Evan Viranda, 30 tahun mengatakan bahwa: *“Ya, saya percaya data pribadi dan transaksi saya terlindungi dengan baik”*.¹⁵

Mengacu pada pernyataan tersebut Evan percaya bahwa data pribadi dan transaksi yang dilakukannya terlindungi dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Evan memiliki tingkat keyakinan tinggi terhadap sistem perlindungan data dan keamanan transaksi yang diterapkan oleh bank.

Caca Handika, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Saya sangat merasa aman karena setiap transaksi harus menggunakan PIN, password, dan kode OTP tersebut”*.¹⁶

Jika dilihat dari apa yang disampaikan Caca Handika, ia merasa sangat aman untuk bertransaksi pada layanan fintech Bank Muamalat karena setiap transaksi memerlukan PIN, password, dan kode OTP.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan autentikasi berlapis menjadi faktor utama yang membentuk rasa aman Caca dalam bertransaksi.

Salahudin Al Ayufhi, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Untuk sejauh ini kan saya sudah menggunakan Bank Muamalat itu sudah dari tahun 2023 itu sekitaran 3 tahun kurang lebih, untuk sejauh ini saya belum ada kendala terkait penggunaan transaksi di Bank Muamalat, jadi untuk itukan saya belum bisa*

¹⁵ Evan Viranda, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

¹⁶ Caca Handika, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

memberikan apa namanya tu pengalaman yang kurang bagus di bank tersebut”.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Salahudin, bisa dilihat bahwa ia telah menggunakan layanan Bank Muamalat sejak tahun 2023 dan hingga saat ini belum pernah mengalami kendala atau pengalaman negatif terkait transaksi.

Merujuk pada hasil wawancara ini dapat disimpulkan bahwa konsistensi layanan yang stabil dan minim kendala memperkuat persepsi keamanan dan kepercayaan Salahudin terhadap bank.

Oktavia, 31 Tahun mengatakan bahwasannya: *“Menurut saya sudah cukup jelas ya untuk keamanan aplikasinya, yang diberikan oleh customer service nya juga saat saya berkunjung langsung ke kantor cabang penjelasannya juga informatif ya informasinya lebih jelas”*.¹⁸

Berdasarkan pendapat Oktavia, dapat dilihat bahwa ia menilai keamanan aplikasi sudah cukup jelas, apalagi dengan penjelasan informatif dari customer service saat berkunjung ke kantor cabang.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa edukasi dan komunikasi yang baik dari pihak bank turut memperkuat rasa aman dan pemahaman Oktavia terhadap sistem keamanan layanan.

Windy Oktasari, 26 Tahun mengatakan: *“Kalau itu saya percaya karena dari awal buka rekening jugakan kami diyakinkan dan diedukasi tentang data kami yang dijaga oleh Bank Muamalat”*.¹⁹

¹⁷ Salahudin Al Ayufhi, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

¹⁸ Oktavia, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

¹⁹ Windy Oktasari, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Sesuai dengan kalimatnya Windy percaya pada keamanan data karena sejak awal pembukaan rekening telah diberikan edukasi dan diyakinkan bahwa data nasabah dijaga dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proses edukasi awal dan komitmen bank dalam menjaga kerahasiaan data menjadi faktor utama yang membangun kepercayaan Windy.

Deslan Marulitua Marik, 33 Tahun mengatakan: *“Sebenarnya saya pernah mengalami masalah keamanan tapi mungkin tidak seberat masalah keamanan yang sebagaimana ya, mungkin ini simple lah, ini pelayanan yang diberikan jadi saya mengalami kesalahan pengimputan password lebih dari 3 kali sehingga terjadinya pemblokiran pada mobile banking, namun itu segera saya urus dengan mendatangi kantor cabang terdekat, namun pelayanannya bagus, responsif, cepat, dan gampang sehingga saya bisa menggunakan mobile banking sebagaimana mestinya kembali”*.²⁰

Sejalan dengan pendapat tersebut Deslan pernah mengalami pemblokiran mobile banking akibat salah memasukkan password lebih dari tiga kali. Namun, ia menilai hal tersebut sebagai bagian dari sistem keamanan, dan masalah dapat segera diselesaikan dengan pelayanan yang cepat dan responsif di kantor cabang.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun pernah mengalami kendala

²⁰ Deslan Marulitua Marik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

teknis, Deslan tetap merasa aman karena sistem pengamanan berjalan sesuai prosedur dan didukung pelayanan yang tanggap.

Rani Oktavia, 30 Tahun mengatakan: *“Sejauh ini yang saya alami sangat aman digunakan”*.²¹

Menurut pernyataan Rani dapat dipahami bahwa selama ia menggunakan layanan, layanan yang digunakannya terasa sangat aman tanpa kendala berarti.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman penggunaan yang stabil dan bebas masalah memperkuat persepsi keamanan Rani terhadap layanan fintech.

Reno Agustartio, 44 Tahun mengatakan: *“Baik, beberapa hal terkait dengan tras faktor tras Muamalat menjamin dalam setiap layanan baik transaksi keuangan dan yang lain saya percaya secara pribadi dia melindungi seluruh data baik data pribadi saya, transaksi, ya saya kira sudah cukup terlindungi dengan baik dan saya yakini Bank Muamalat sudah sangat serius untuk menjaga keamanan data nasabah, jadi setiap saya transaksi saya berpikiran sedikit tenang lah, lebih tenang dan percaya bahwasannya layanan fintech mereka ini udah cukup baik”*.²²

Sebagaimana yang dijelaskan pada pernyataan tersebut Reno percaya bahwa Bank Muamalat serius dalam menjaga keamanan data pribadi dan transaksi nasabah. Keyakinan tersebut membuatnya merasa lebih tenang setiap kali melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan Reno didasarkan pada persepsi

²¹ Rani Oktavia, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

²² Reno Agustartio, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

terhadap komitmen dan keseriusan bank dalam memberikan perlindungan menyeluruh terhadap data dan transaksi nasabah.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor pendukung yang memperkuat preferensi nasabah dalam menggunakan layanan fintech secara berkelanjutan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pengalaman nasabah yang jarang mengalami kendala keamanan, serta respons cepat pihak bank ketika terjadi masalah, semakin memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat.

c. Kemudahan Akses dan Penggunaan (*Ease of Use*)

Berdasarkan hasil penelitian, kemudahan akses dan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi preferensi nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat. Mayoritas nasabah menyatakan bahwa layanan fintech, khususnya mobile banking, mudah digunakan dan memiliki tampilan yang sederhana.

Nasabah menilai bahwa proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan praktis tanpa prosedur yang rumit. Kemudahan ini dirasakan sangat membantu, terutama bagi nasabah yang memiliki kebutuhan transaksi rutin. Layanan fintech memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Meskipun terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan atau perbaikan sistem, temuan penelitian menunjukkan bahwa

hal tersebut tidak mengurangi minat nasabah dalam menggunakan layanan fintech Bank Muamalat karena dianggap sebagai kendala yang bersifat sementara. Seperti wawancara yang sudah dilakukan kepada beberapa responden terkait Kemudahan Akses dan Penggunaan, yakni:

Agus Pratama, 32 Tahun yang mengatakan bahwa: *“Pengalaman saya cukup baik saat pertama membuka layanan fintech Bank Muamalat di Kantor Cabang Curup itu petugas bank membantu dengan jelas dan sabar dalam penggunaan sehari-hari, aplikasi cukup membantu untuk transaksi tanpa harus sering dating ke Kantor Cabang”*.²³

Jika dilihat dari pernyataan tersebut Agus menyampaikan bahwa pengalaman pertamanya membuka layanan fintech di Kantor Cabang Curup sangat baik karena petugas membantu dengan sabar dan jelas. Ia juga menilai aplikasi sangat membantu untuk melakukan transaksi tanpa harus sering datang ke kantor cabang.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Agus merasakan kemudahan layanan baik dari sisi pendampingan awal oleh petugas maupun dari sisi kepraktisan aplikasi dalam mendukung transaksi sehari-hari.

Fikri Al Malik, 26 Tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya, proses transaksi melalui layanan fintech Bank Muamalat mudah dilakukan. Langkah-langkahnya jelas, tidak rumit, dan transaksi bisa selesai dalam waktu singkat”*.²⁴

Berdasarkan pendapatnya, Fikri menilai proses transaksi mudah dilakukan, langkah-langkahnya jelas, tidak rumit, dan dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

²³ Agus Pratama, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

²⁴ Fikri Al Malik, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Fikri memandang layanan fintech Bank Muamalat sebagai sistem yang sederhana, efisien, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Evan Viranda, 30 tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya, proses transaksi melalui layanan fintech Bank Muamalat mudah dilakukan. Langkah-langkahnya jelas, tidak rumit, dan transaksi bisa selesai dalam waktu singkat”*.²⁵

Evan berpendapat yang serupa, yaitu bahwa proses transaksi mudah, jelas, dan cepat diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Evan merasakan efektivitas dan efisiensi layanan, terutama dalam hal kejelasan prosedur dan kecepatan transaksi.

Caca Handika, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya itu, untuk menu dan fitur pada layanan fintech Bank Muamalat cukup mudah dipahami dan dimengerti”*.²⁶

Caca Handika menilai bahwa menu dan fitur dalam layanan fintech cukup mudah dipahami dan dimengerti. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tampilan dan desain fitur aplikasi dinilai user-friendly sehingga memudahkan nasabah dalam mengoperasikannya.

Salahudin Al Ayufhi, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Untuk kendala sejauh ini yang berat itu belum ada, palingan terkendala yaitu kalau sistemnya lagi mengadad atau perbaikan itu yang palingan terkendala, jika saya mau transfer tapi tiba-tiba ada pemberitahuan kalau sistem di Muamalat DIN atau Mobile Bankingnya itu lagi mentenes lagi terkendala, untuk sejauh ini masih lancar”*.²⁷

²⁵ Evan Viranda, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

²⁶ Caca Handika, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

²⁷ Salahudin Al Ayufhi, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Melalui pernyataan tersebut, Salahudin menyampaikan bahwa sejauh ini tidak ada kendala berat dalam penggunaan layanan. Kendala yang pernah terjadi hanya saat sistem sedang maintenance, sehingga transaksi sempat tertunda. Namun secara umum layanan tetap lancar.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan fintech dinilai stabil dan lancar, meskipun sesekali terdapat gangguan teknis sementara akibat pemeliharaan sistem.

Oktavia, 31 Tahun mengatakan bahwasannya: *“Ya, aplikasinya mudah diakses selagi kita punya kuota, kita punya hp, kita punya sinyal, bisa diakses dimanapun”*.²⁸

Sebagaimana diungkapkan oleh Oktavia, bahwa aplikasi mudah diakses selama tersedia kuota internet, perangkat, dan jaringan yang memadai. Aplikasi dapat digunakan di mana saja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses dan fleksibilitas penggunaan menjadi keunggulan utama layanan fintech bagi Oktavia.

Windy Oktasari, 26 Tahun mengatakan: *“Muamalat DIN itu layanannya mudah, karena langkah-langkahnya itu jelas juga. Aplikasinya juga tidak rumit dan transaksinya bisa selesai cepat, selagi sinyal bagus”*.²⁹

Merujuk pada pendapatnya dapat dilihat bahwa Windy menilai Muamalat DIN mudah digunakan karena langkah-

²⁸ Oktavia, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

²⁹ Windy Oktasari, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

langkahnya jelas, tidak rumit, dan transaksi dapat selesai dengan cepat selama sinyal internet baik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur dan kecepatan transaksi menjadi faktor utama yang membuat Windy merasa layanan ini praktis dan efisien.

Deslan Marulitua Marik, 33 Tahun mengatakan: *“Sebenarnya tidak ada kendala ya sama sekali selain yang ditawarkan di Muamalat DIN mungkin kelemahannya ada pada diri kita sendiri atau ke handphone kita pribadi, mungkin gangguan jaringanlah atau gangguan susah sinyal ataupun mungkin kuotanya sedang tidak ada. Namun secara pelayanan dari Muamalat DIN itu tidak ada sih sampai saat ini belum ada pelayanan yang mengecewakan”*.³⁰

Sejalan dengan penjelasan tersebut, Deslan menyampaikan bahwa tidak ada kendala berarti dalam pelayanan Muamalat DIN. Jika ada hambatan, biasanya berasal dari faktor pribadi seperti gangguan jaringan, sinyal, atau kuota internet, bukan dari sistem layanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa secara sistem dan pelayanan, layanan fintech dinilai baik dan tidak mengecewakan, sementara kendala lebih sering disebabkan oleh faktor eksternal pengguna.

Rani Oktavia, 30 Tahun mengatakan: *“Diera digital ini sangat membantu karena kita bisa melakukan transaksi dimana saja”*.³¹

Melihat dari apa yang disampaikan tersebut Rani menilai bahwa di era digital, layanan fintech sangat membantu

³⁰ Deslan Marulitua Marik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

³¹ Rani Oktavia, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

karena memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan fintech memberikan kemudahan dan fleksibilitas tinggi dalam mendukung kebutuhan transaksi nasabah.

Reno Agustartio, 44 Tahun mengatakan: *“Kalau terkait dengan pertanyaan tadi menurut saya proses transaksinya sudah sangat mudah untuk kita lakukan, baik langkah-langkahnya udah cukup jelas dan dipastikan ya memang tidak rumit ya, tidak rumit dan transaksi itu bisa kita selesaikan dengan waktu singkat, apalagi layanan tersebut menggunakan fitur update terus ya di notifikasi sehingga ketika kita update layanan itu bisa selesai lebih cepat”*.³²

Merujuk pada apa yang disampaikan tersebut, Reno menyatakan bahwa proses transaksi sudah sangat mudah, langkah-langkahnya jelas, tidak rumit, dan dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Ia juga menilai fitur notifikasi dan pembaruan sistem membantu mempercepat penyelesaian transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Reno memandang layanan fintech Bank Muamalat sebagai layanan yang efisien, modern, dan terus diperbarui untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan penggunaan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan minat dan kenyamanan nasabah terhadap

³² Reno Agustartio, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

penggunaan layanan fintech. Kemudahan akses dan penggunaan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi preferensi nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat. Mayoritas nasabah menyatakan bahwa aplikasi Muamalat DIN mudah digunakan dan memiliki tampilan yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh berbagai kalangan.

d. Citra dan Reputasi Layanan (*Brand Image*)

Berdasarkan hasil penelitian, citra dan reputasi Bank Muamalat memiliki pengaruh positif terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan layanan fintech. Nasabah memandang Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan syariah yang memiliki reputasi baik dan dapat dipercaya.

Citra positif tersebut terbentuk dari pengalaman nasabah, keberadaan pengawasan resmi, serta konsistensi Bank Muamalat dalam menerapkan prinsip syariah. Seperti wawancara yang sudah dilakukan kepada beberapa responden terkait Citra dan Reputasi Layanan, yakni:

Agus Pratama, 32 Tahun yang mengatakan bahwa: *“Penilaian saya terhadap citra Bank Muamalat cukup baik, Bank Muamalat dikenal sebagai bank syariah pertama di Indonesia sehingga citranya sebagai bank syariah itu sudah kuat dan dipercaya oleh masyarakat termasuk dicurup nih”*.³³

Agus menilai citra Bank Muamalat cukup baik karena dikenal sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Status

³³ Agus Pratama, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

tersebut membuat citranya kuat dan dipercaya masyarakat, termasuk di Kota Curup.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Agus memandang reputasi historis Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama menjadi faktor utama yang membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat.

Fikri Al Malik, 26 Tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya, Bank Muamalat memiliki nama baik di masyarakat. Banyak orang mengenal Bank Muamalat sebagai bank yang aman, jujur, dan sesuai syariah, sehingga tetap dipercaya oleh nasabah”*.³⁴

Dari apa yang dikatakan Fikri menyatakan bahwa Bank Muamalat memiliki nama baik di masyarakat sebagai bank yang aman, jujur, dan sesuai prinsip syariah sehingga tetap dipercaya nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa citra positif Bank Muamalat di mata Fikri terbentuk dari persepsi masyarakat terhadap integritas, keamanan, dan kesesuaian syariahnya.

Evan Viranda, 30 tahun mengatakan bahwa: *“Ya, saya cukup yakin layanan fintech Bank Muamalat berkualitas. Walaupun tampilannya sederhana, fitur yang disediakan sudah cukup lengkap”*.³⁵

Mengacu pada pendapat tersebut, Evan menilai layanan fintech Bank Muamalat berkualitas. Walaupun tampilannya sederhana, fitur yang tersedia sudah cukup lengkap dan memadai untuk kebutuhan transaksi.

³⁴ Fikri Al Malik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

³⁵ Evan Viranda, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Evan memandang kualitas layanan tidak hanya dari tampilan visual, tetapi dari kelengkapan fitur dan fungsionalitasnya yang mendukung kebutuhan nasabah.

Caca Handika, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya dari penilaian saya terhadap citra Bank Muamalat sangat-sangat baik. Karena Bank Muamalat itu sebagai bank syariah pertama di Indonesia, sehingga citranya sebagai bank syariah sudah kuat dan dipercaya oleh masyarakat, termasuk di Kota Curup”*.³⁶

Dapat dipahami bahwa Caca Handika menilai citra Bank Muamalat sangat baik karena merupakan bank syariah pertama di Indonesia, sehingga memiliki kepercayaan yang kuat di masyarakat, termasuk di Kota Curup.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Caca menilai reputasi dan sejarah Bank Muamalat sebagai fondasi utama citra positifnya di masyarakat.

Salahudin Al Ayufhi, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Nah kalau menurut saya itu 70% sudah menerapkan konsisten untuk syariah tapi untuk berapa jugakan ada yang terkait admin dan lain-lain mungkin, ya karenakan kita bisa lihatkan admin dari Bank-bank lainnya mungkin lebih besar atau gimana, saya kurang tahu juga itu termasuk penerapan syariah dan lain-lainkan sebetulnya saya belum terlalu kenal lah terkait itu”*.³⁷

Salahudin berpendapat bahwa sekitar 70% Bank Muamalat sudah konsisten menerapkan prinsip syariah. Namun, ia masih memiliki sedikit keraguan terkait beberapa aspek seperti biaya administrasi dan penerapannya dibandingkan bank lain.

³⁶ Caca Handika, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

³⁷ Salahudin Al Ayufhi, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun Salahudin menilai Bank Muamalat cukup konsisten dalam prinsip syariah, masih terdapat persepsi adanya ruang perbaikan terutama dalam aspek administratif dan transparansi.

Oktavia, 31 Tahun mengatakan bahwasannya: *“Ya Bank Muamalat cukup mempunyai nama baik ya di masyarakat yang dikenal sebagai bank yang aman, jujur, dan sesuai syariah dan diawasi oleh dewan pengawas syariah, sehingga saya sebagai nasabah merasa yakin dan aman”*.³⁸

Menurut pendapat tersebut, Oktavia menyatakan bahwa Bank Muamalat memiliki nama baik sebagai bank yang aman, jujur, sesuai syariah, serta diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Hal ini membuatnya merasa yakin dan aman sebagai nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa citra positif Bank Muamalat bagi Oktavia terbentuk dari reputasi kejujuran, keamanan, dan pengawasan syariah yang jelas.

Windy Oktasari, 26 Tahun mengatakan: *“Selama yang saya jalani, saya yakin Bank Muamalat ini memiliki layanan fintech yang baik dan juga berkualitas walaupun tampilannya masih sederhana dan fitur-fiturnya sudah cukup lengkap, aman juga dan memudahkan kami sebagai nasabah untuk menggunakan transaksi melalui itu sehari-harinya”*.³⁹

Melihat dari apa yang dikatakan oleh Windy tersebut dapat dipahami bahwa Windy menilai layanan fintech Bank Muamalat berkualitas dan memudahkan transaksi sehari-hari.

³⁸ Oktavia, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

³⁹ Windy Oktasari, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Meskipun tampilannya sederhana, fitur yang tersedia cukup lengkap dan aman digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Windy memandang kualitas layanan dari aspek kemudahan, keamanan, serta kelengkapan fitur yang mendukung aktivitas transaksi.

Deslan Marulitua Marik, 33 Tahun mengatakan: *“Menurut saya Bank Muamalat konsisten ya dalam menerapkan prinsip syariah, produk dan layanan juga yang ditawarkan mengacu pada akad syariah dan mungkin ada bagian pengawasan yang sudah ditetapkan oleh bank tersebut untuk mengawasi semua kinerja di bank tersebut”*.⁴⁰

Dapat dipahami bahwa Deslan menilai Bank Muamalat konsisten dalam menerapkan prinsip syariah. Produk dan layanan yang ditawarkan mengacu pada akad syariah dan diawasi oleh pihak yang bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Deslan melihat konsistensi penerapan prinsip syariah dan sistem pengawasan internal sebagai faktor penting dalam membangun citra positif bank.

Rani Oktavia, 30 Tahun mengatakan: *“Karena mungkin bank swasta ya jadi lebih memprioritaskan nasabah, mungkin ada beberapa nasabah prioritas yang mereka bisa langsung melakukan pelayanan secara langsung kayak gitu ataupun mereka juga ada beberapa tempat itu datang kerumah. Intinya memprioritaskan beberapa nasabah yang prioritas”*.⁴¹

Merujuk dari apa yang sudah disampaikan, Rani berpendapat bahwa sebagai bank swasta, Bank Muamalat lebih

⁴⁰ Deslan Marulitua Marik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁴¹ Rani Oktavia, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

memprioritaskan pelayanan kepada nasabah, terutama nasabah prioritas yang mendapatkan layanan khusus.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Rani menilai citra bank positif dari sisi pelayanan yang dianggap lebih personal dan mengutamakan kepuasan nasabah.

Reno Agustartio, 44 Tahun mengatakan: *“Kalau sejauh ini ya kurang lebih 3 tahun saya bisa meyakini kalau layanan fintech Bank Muamalat ini sudah dimasuk kategori sangat berkualitas ya walaupun tampilannya memang sedikit sederhana, nggak ribet, fitur yang digunakannya juga sudah lengkap lah, yang jelas tadi lebih aman dan memudahkan transaksi untuk nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan”*.⁴²

Reno menilai layanan fintech Bank Muamalat sudah sangat berkualitas. Meskipun tampilannya sederhana, fitur yang digunakan lengkap, aman, dan memudahkan transaksi keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Reno memandang kualitas layanan fintech Bank Muamalat sebagai layanan yang efektif, aman, dan fungsional, sehingga layak dikategorikan berkualitas.

Temuan ini menunjukkan bahwa reputasi yang baik memberikan keyakinan tambahan bagi nasabah untuk memilih layanan fintech Bank Muamalat dibandingkan layanan sejenis dari lembaga lain. Temuan penelitian menunjukkan bahwa citra positif tersebut terbentuk dari konsistensi Bank Muamalat

⁴² Reno Agustartio, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

dalam menerapkan prinsip syariah serta pengalaman nasabah yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Meskipun beberapa nasabah menilai tampilan aplikasi masih sederhana, hal tersebut tidak mengurangi kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan fintech Bank Muamalat. Dengan reputasi yang baik, nasabah merasa lebih yakin untuk memilih dan tetap menggunakan layanan fintech Bank Muamalat.

e. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh sosial juga berperan dalam membentuk preferensi nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Sebagian nasabah menyatakan bahwa keputusan mereka menggunakan layanan fintech dipengaruhi oleh rekomendasi dari keluarga, teman, lingkungan sekitar, serta rekan kerja.

Pengalaman positif yang dibagikan oleh orang terdekat mendorong nasabah untuk mencoba dan menggunakan layanan fintech Bank Muamalat. Seperti wawancara yang sudah dilakukan kepada beberapa responden terkait Pengaruh Sosial, yakni:

Agus Pratama, 32 Tahun yang mengatakan bahwa: *“Menurut saya saran orang lain itu sangat penting, pengalaman yang dibagikan oleh keluarga atau teman membuat saya lebih yakin dan percaya untuk memilih layanan fintech Bank Muamalat karena saya sudah mendapatkan gambaran sebelum menggunakannya sendiri”*.⁴³

⁴³ Agus Pratama, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Agus menyatakan bahwa saran dan pengalaman dari keluarga atau teman sangat berpengaruh dalam keputusannya memilih layanan fintech Bank Muamalat. Informasi yang dibagikan sebelumnya memberikan gambaran awal sehingga ia merasa lebih yakin sebelum menggunakan sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keputusan Agus menggunakan layanan fintech dipengaruhi secara kuat oleh rekomendasi dan pengalaman positif dari lingkungan terdekatnya.

Fikri Al Malik, 26 Tahun mengatakan bahwa: *“Pengalaman orang lain justru membuat saya semakin tertarik menggunakan layanan fintech Bank Muamalat. Dari cerita mereka, saya mengetahui bahwa aplikasi mudah digunakan, transaksinya aman, dan tidak mengandung unsur riba, sehingga sesuai dengan kebutuhan sehari-hari saya”*.⁴⁴

Mengamati dari apa yang sudah disampaikan Fikri merasa pengalaman orang lain membuatnya semakin tertarik menggunakan layanan fintech Bank Muamalat. Dari cerita tersebut, ia mengetahui bahwa aplikasi mudah digunakan, aman, dan sesuai prinsip syariah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa testimoni positif dari orang lain berperan penting dalam membangun minat dan keyakinan Fikri terhadap layanan fintech Bank Muamalat.

Evan Viranda, 30 tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya, lingkungan tempat saya tinggal dan bekerja cukup mendukung penggunaan fintech Bank Muamalat”*.⁴⁵

⁴⁴ Fikri Al Malik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁴⁵ Evan Viranda, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Evan Viranda menyatakan bahwa lingkungan tempat tinggal dan tempat kerjanya cukup mendukung penggunaan fintech Bank Muamalat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor lingkungan sosial yang mendukung turut memperkuat penerimaan dan penggunaan layanan fintech dalam kehidupan sehari-hari Evan.

Caca Handika, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Saya pernah merekomendasikan layanan fintech Bank Muamalat kepada orang lain, terutama kepada keluarga dan teman dekat. Alasan saya merekomendasikannya adalah karena layanan tersebut aman, praktis digunakan untuk transaksi sehari”*.⁴⁶

Caca mengungkapkan bahwa ia pernah merekomendasikan layanan fintech Bank Muamalat kepada keluarga dan teman karena dinilai aman dan praktis untuk transaksi sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman positif Caca tidak hanya membentuk kepercayaan pribadi, tetapi juga mendorongnya menjadi pihak yang merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Salahudin Al Ayufhi, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Kalau untuk sejauh ini saya melihat pengalaman kawan-kawan menggunakan Bank Muamalat ini dari penilaian kawan-kawan itu sudah bagus, jadi dengan penilaian-penilaian secara itu sudah bagus, tertarik menggunakan Bank Muamalat, jadi sejauh ini saya banyak menggunakan transaksi dan tabungan di Bank Muamalat”*.⁴⁷

⁴⁶ Caca Handika, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁴⁷ Salahudin Al Ayufhi, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Mengacu dari apa yang sudah dikatakan, Salahudin melihat pengalaman teman-temannya menggunakan Bank Muamalat sebagai sesuatu yang positif. Penilaian baik dari teman-temannya membuatnya tertarik dan semakin aktif menggunakan layanan transaksi dan tabungan di Bank Muamalat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi positif dari rekan sebaya memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan dan intensitas penggunaan layanan.

Oktavia, 31 Tahun mengungkapkan bahwa: *“Ya saya pernah merekomendasikan layanan fintech Bank Muamalat seperti Muamalat DIN tadi ya, pada keluarga dan teman-teman terdekat saya, alasannya ya karena aman, praktis digunakan untuk sehari-hari serta sesuai dengan prinsip syariah islam”*.⁴⁸

Merujuk pada penjelasan tersebut, Oktavia pernah merekomendasikan Muamalat DIN kepada keluarga dan teman karena dianggap aman, praktis, dan sesuai prinsip syariah Islam.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan keyakinan Oktavia terhadap layanan mendorongnya untuk turut menyebarkan rekomendasi positif di lingkungan sosialnya.

Windy Oktasari, 26 Tahun mengatakan: *“Lingkungan dan tempat saya bekerja sangat mendukung ya karena kami jugakan disini rata-rata pake Muamalat semua karena kami penggajian lewat sana, jadi banyak orang sekitar saya sudah terbiasa menggunakan layanan perbankan digital seperti ini sehingga*

⁴⁸ Oktavia, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

*penggunaan mobile bankingnya dari Bank Muamalat itu dapat diterima dengan baik dilingkungan saya, seperti itu”.*⁴⁹

Windy menyampaikan bahwa lingkungan tempat kerjanya sangat mendukung penggunaan Bank Muamalat karena sistem penggajian dilakukan melalui bank tersebut. Hal ini membuat mayoritas rekan kerjanya terbiasa menggunakan layanan perbankan digital Muamalat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor institusional dan lingkungan kerja memiliki pengaruh besar dalam membentuk kebiasaan dan penerimaan penggunaan layanan fintech Bank Muamalat.

Deslan Marulitua Marik, 33 Tahun mengatakan: *“Pengalaman ya, mungkin balik ke pertanyaan-pertanyaan sebelum-sebelumnya kan saya menggunakan Bank Muamalat itu bukan karena pengalaman orang lain, melainkan ya karena penggajian tadi perusahaan kami disini menggunakan penggajian di Bank Muamalat, jadi bukan berdasarkan pengalaman orang lain, namun perasaan saya sampai saat ini tidak ada hal-hal yang menyeleneh dan tidak ada yang mengecewakan dari mobile banking atau Muamalat DIN yang diberikan oleh muamalat”.*⁵⁰

Menurut pendapat yang sudah dikemukakan oleh Deslan ini, ia menggunakan Bank Muamalat bukan karena pengaruh pengalaman orang lain, melainkan karena sistem penggajian perusahaan. Namun, selama menggunakan layanan tersebut, ia merasa puas dan tidak mengalami kekecewaan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun awal penggunaan tidak dipengaruhi rekomendasi sosial, pengalaman pribadi yang

⁴⁹ Windy Oktasari, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁵⁰ Deslan Marulitua Marik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026

positif memperkuat penerimaan dan kepercayaannya terhadap layanan

Rani Oktavia, 30 Tahun mengatakan: *“Ada beberapa teman yang menyarankan, tetapi tidak ada pembicaraan untuk Muamalat DIN tapi lebih ke mempromosikan menjadi nasabah”*.⁵¹

Mengacu pada pendapatnya, Rani menyebutkan bahwa ada teman yang menyarankan menjadi nasabah Bank Muamalat, meskipun tidak secara khusus membahas Muamalat DIN.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa rekomendasi sosial tetap memiliki pengaruh awal dalam membentuk ketertarikan, walaupun belum secara spesifik pada layanan fintech yang digunakan.

Reno Agustartio, 44 Tahun mengatakan: *“Ya, yang pertama karena saya meyakini menabung di Bank Muamalat karena sebelumnya ada rekan kerja saya yang memang menggunakan layanan Muamalat ini lebih dulu daripada saya jadi untuk lingkungan tempat saya bekerja saja ya itu sudah mendukung penggunaan fintech Bank Muamalat karena dia memamerkan fitur-fitur itu disampaikan dan merekomendasikan saya terkhusus dilingkungan kerja saya menggunakan layanan perbankan yang syariah digital ini oleh Muamalat sehingga ya menurut saya penggunaan mbanking dari Bank Muamalat ini bisa diterima dengan baik”*.⁵²

Berkaitan dengan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa Reno menggunakan layanan Bank Muamalat karena sebelumnya direkomendasikan oleh rekan kerja yang telah lebih dahulu menggunakan layanan tersebut. Lingkungan kerja yang mendukung serta penjelasan fitur dari rekan kerja membuatnya

⁵¹ Rani Oktavia, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁵² Reno Agustartio, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

yakin untuk menggunakan layanan perbankan syariah digital ini.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh rekan kerja dan lingkungan profesional menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan penerimaan terhadap layanan fintech Bank Muamalat.

Temuan ini menunjukkan bahwa faktor sosial berfungsi sebagai pemicu awal dalam penggunaan layanan fintech, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan keuangan digital. Pengalaman positif yang dibagikan oleh orang terdekat memberikan dorongan awal bagi nasabah untuk mencoba layanan fintech Bank Muamalat. Selain itu, lingkungan kerja yang menggunakan Bank Muamalat sebagai bank penggajian juga mendorong nasabah untuk secara langsung menggunakan layanan fintech yang tersedia. Dengan demikian, pengaruh sosial berfungsi sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan penggunaan layanan fintech, khususnya bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan keuangan digital.

f. Nilai Religius (*Religiosity Value*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai religius memiliki pengaruh yang kuat terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan layanan fintech Bank Muamalat Kantor

Cabang Curup. Nasabah dengan tingkat religiusitas tinggi menyatakan bahwa penggunaan layanan fintech syariah merupakan bagian dari komitmen untuk menjalankan aktivitas keuangan sesuai dengan ajaran Islam.

Nasabah memandang penggunaan layanan fintech Bank Muamalat tidak hanya sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dalam menghindari transaksi non-syariah. Nasabah merasa lebih nyaman dan tenang karena meyakini bahwa transaksi yang dilakukan melalui layanan fintech Bank Muamalat sesuai dengan syariat Islam. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan fintech tidak hanya didasarkan pada pertimbangan fungsional, tetapi juga pada nilai moral dan spiritual yang diyakini oleh nasabah. Nilai religius tersebut pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat. Seperti wawancara yang sudah dilakukan kepada beberapa responden terkait Nilai Religius, yakni:

Agus Pratama, 32 Tahun yang mengatakan bahwa: *“Iya, agama sangat mempengaruhi keputusan saya dalam hal memilih termasuk fintech Bank Muamalat ini, saya ingin memastikan bahwa setiap transaksi keuangan yang saya lakukan sesuai dengan ajaran islam dan terhindar dari kegiatan riba, riba itu yang terpenting, sehingga saya memilih bank yang menerapkan prinsip syariah ini”*.⁵³

Agus menyatakan bahwa agama sangat mempengaruhi keputusannya dalam memilih layanan keuangan. Ia ingin

⁵³ Agus Pratama, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

memastikan setiap transaksi terhindar dari riba dan sesuai dengan ajaran Islam, sehingga memilih bank yang menerapkan prinsip syariah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor religiusitas menjadi alasan utama Agus dalam memilih fintech syariah, terutama untuk menghindari unsur riba dalam transaksi keuangan.

Fikri Al Malik, 26 Tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya, penggunaan layanan fintech syariah dapat dianggap sebagai bagian dari menjalankan ajaran Islam, khususnya dalam aspek muamalah. Dengan memilih layanan keuangan yang halal, saya berusaha menerapkan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari”*.⁵⁴

Berdasar pada penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa Fikri menganggap penggunaan fintech syariah sebagai bagian dari menjalankan ajaran Islam dalam aspek muamalah. Dengan memilih layanan yang halal, ia berusaha menerapkan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan fintech syariah bagi Fikri bukan hanya kebutuhan finansial, tetapi juga bentuk implementasi nilai keagamaan dalam aktivitas ekonomi.

Evan Viranda, 30 tahun mengatakan bahwa: *“Ya, penggunaan layanan fintech Bank Muamalat membuat saya merasa lebih nyaman dan tenang. Saya yakin bahwa transaksi yang saya lakukan sesuai dengan nilai agama yang saya yakini”*.⁵⁵

⁵⁴ Fikri Al Malik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁵⁵ Evan Viranda, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Evan merasa lebih nyaman dan tenang menggunakan layanan fintech Bank Muamalat karena yakin transaksi yang dilakukan sesuai dengan nilai agama yang diyakininya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kesesuaian layanan dengan prinsip agama memberikan rasa tenang dan meningkatkan kepercayaan Evan dalam bertransaksi.

Caca Handika, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Menurut saya, untuk penggunaan layanan fintech syariah dapat dianggap sebagai bagian dari menjalankan ajaran Islam, khususnya dalam aspek muamalah tersebut”*.⁵⁶

Melihat dari apa yang telah dikatakan dapat dilihat bahwa Caca menyatakan bahwa penggunaan fintech syariah merupakan bagian dari menjalankan ajaran Islam, khususnya dalam aspek muamalah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Caca memandang aktivitas keuangan melalui fintech syariah sebagai bagian dari praktik keagamaan dalam kehidupan sehari-hari.

Salahudin Al Ayufhi, 29 Tahun mengatakan bahwa: *“Nah fitur itu pembiayaan dikarenakan pembiayaan Bank Muamalat itu kan nasabah itu tidak mendapatkan uang atau itu, tapi akadnya melalui emas kalau nggak salah itu, jadikan ya secara itu kan tidak ada unsur riba dari sana, dikarenakan memang nasabah pembiayaan itu benar-benar mendapatkan emas”*.⁵⁷

Salahudin menyoroti fitur pembiayaan yang menggunakan akad berbasis emas, sehingga menurutnya tidak

⁵⁶ Caca Handika, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁵⁷ Salahudin Al Ayufhi, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

mengandung unsur riba karena nasabah memperoleh emas secara nyata.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa keyakinan Salahudin terhadap prinsip syariah diperkuat oleh pemahamannya terhadap mekanisme akad pembiayaan yang dianggap bebas riba.

Oktavia, 31 Tahun mengatakan bahwasannya: *“Ya penggunaan layanan fintech syariah ini bisa dianggap sebagian dari menjalankan ajaran islam khususnya dalam aspek muamalat dengan memiliki layanan keuangan yang halal saya berusaha menerapkan nilai-nilai islam dalam kehidupan sehari-hari saya”*.⁵⁸

Jika dilihat dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa Oktavia menyatakan bahwa menggunakan layanan fintech syariah merupakan bagian dari menjalankan ajaran Islam dalam aspek muamalah. Dengan memilih layanan halal, ia merasa telah menerapkan nilai-nilai Islam dalam kehidupannya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bagi Oktavia, penggunaan fintech syariah memiliki dimensi spiritual karena sejalan dengan komitmennya terhadap ajaran agama.

Windy Oktasari, 26 Tahun mengatakan: *“Untuk selama ini sangat nyaman ya menggunakan Muamalat karena sangat berbasis syariah menurut saya”*.⁵⁹

⁵⁸ Oktavia, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁵⁹ Windy Oktasari, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Menurut pendapat dari Windy tersebut, Windy merasa nyaman menggunakan Muamalat DIN karena menurutnya layanan tersebut benar-benar berbasis syariah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kuat terhadap identitas syariah bank memberikan rasa nyaman dan keyakinan religius bagi Windy dalam menggunakan layanan.

Deslan Marulitua Marik, 33 Tahun mengatakan: *“Menurut dari pribadi saya ya Muamalat DIN itu dengan nama Bank Muamalat itu sudah mencerminkan syariah namun ada lagi mungkin fitur spesial, tapi saya kurang tahu di bank lain ya tapi kalau di Bank Muamalat ada pengingat untuk sholat 5 waktu jadi menurut saya itu udah sangat islamilah untuk mobile banking Bank Muamalat”*.⁶⁰

Deslan menilai bahwa nama Bank Muamalat sendiri sudah mencerminkan nilai syariah. Ia juga menyoroti adanya fitur pengingat sholat lima waktu dalam aplikasi, yang menurutnya memperkuat nuansa Islami dalam layanan mobile banking.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa integrasi nilai-nilai Islami dalam fitur aplikasi turut memperkuat persepsi religius dan kedekatan emosional Deslan terhadap layanan fintech tersebut.

Rani Oktavia, 30 Tahun mengatakan: *“Iya salah satunya juga itu bahwasannya agama mempengaruhi saya dalam memilih fintech Bank Muamalat”*.⁶¹

⁶⁰ Deslan Marulitua Marik, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

⁶¹ Rani Oktavia, *Wawancara*, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Searah dengan penjelasan tersebut, Rani menyatakan bahwa agama menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusannya memilih fintech Bank Muamalat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pertimbangan religius menjadi salah satu dasar utama Rani dalam menentukan pilihan layanan keuangan.

Reno Agustartio, 44 Tahun mengatakan: *“Ya pertama karena kebetulan saya menganut agama islam jadi saya bisa meyakini penggunaan layanan fintech di Muamalat ini memberikan rasa nyaman itu tadi, karena ya memang berbasis syariah dan saya yakin bahwa transaksi yang saya lakukan ini sudah sesuai dengan syariat agama islam yang memang saya yakini dan saya anut dan insyaallah ke depannya bisa memberikan rasa aman sampai sekarang alhamdulillah seluruh fitur yang digunakan termasuk saya ikut LKPM kalau nggak salah nah LKPM itu layanan pensiunan yang diluar mobile banking ya tapi ada layanan pensiun ketika kita bekerja kita ada jaminan pensiun ya seolah memang fitur tabungannya dijadikan lebih kepercikan di kegiatan ataupun program LKPM sehingga ini memberikan saya kepercayaan ketika saya mungkin tidak bekerja lagi di tempat pekerjaan saya sekarang, gitu”*.⁶²

Sebagaimana yang sudah disampaikan pada pernyataan tersebut, jadi bisa dipahami bahwa Bapak Reno menyampaikan kalau sebagai seorang Muslim, ia merasa nyaman menggunakan layanan fintech berbasis syariah karena yakin transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariat Islam. Ia juga menyebutkan partisipasinya dalam layanan pensiun (LKPM) sebagai bentuk perencanaan keuangan yang memberikan rasa aman di masa depan.

⁶² Reno Agustartio, Wawancara, Curup, tanggal 28 Januari 2026.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bagi Reno, penggunaan fintech syariah tidak hanya memberikan ketenangan spiritual, tetapi juga rasa aman secara finansial melalui fitur dan program yang mendukung perencanaan jangka panjang

Dari beberapa respon nasabah tersebut temuan ini menunjukkan bahwa nilai religius memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat. Nilai religius memiliki pengaruh yang kuat terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan layanan fintech Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Nasabah dengan tingkat religiusitas yang tinggi memandang penggunaan layanan fintech syariah sebagai bagian dari upaya menjalankan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam aspek muamalah.

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup dipengaruhi oleh beberapa indikator utama yaitu kesesuaian dengan prinsip syariah, kepercayaan, kemudahan akses dan penggunaan, citra dan reputasi layanan, pengaruh sosial, serta nilai religius. Dari seluruh indikator tersebut, kesesuaian layanan dengan prinsip syariah dan nilai religius menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk preferensi nasabah, karena nasabah meyakini bahwa seluruh transaksi telah sesuai

dengan ajaran islam dan terbebas dari unsur riba. Sementra itu, faktor kepercayaan, kemudahan akses dan penggunaan, citra dan reputasi layanan, dan pengaruh sosial berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat keputusan nasabah dalam menggunakan layanan fintech Bank Muamalat secara berkelanjutan serta meningkatkan rasa aman, nyaman, dan loyalitas nasabah terhadap layanan yang digunakan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Jenis Layanan Financial Technology (Fintech) yang Ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Curup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa keberadaan layanan Financial Technology (Fintech) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan serta preferensi nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Hal ini dapat dilihat dari perubahan pola pelayanan yang sebelumnya masih bersifat konvensional menjadi lebih modern, efektif, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi digital.

Sebelum adanya pemanfaatan fintech, layanan perbankan cenderung dilakukan secara manual dan mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan berbagai transaksi. Kondisi ini menyebabkan keterbatasan dalam hal waktu

pelayanan, efisiensi kerja karyawan, serta menimbulkan antrean yang cukup panjang. Namun, setelah hadirnya fintech, berbagai layanan perbankan seperti transfer, pembayaran, dan transaksi lainnya dapat dilakukan secara digital melalui mobile banking, qris, dan layanan berbasis aplikasi lainnya.

Faridah Niswatul Khoiroh dan Eny Latifa juga menjelaskan bahwa salah satu bentuk pengaruh teknologi dalam pemenuhan kebutuhan adalah berubahnya budaya konsumsi masyarakat. Dahulu masyarakat membeli kebutuhannya secara langsung ke tempat penjualnya, namun sekarang masyarakat lebih memilih untuk membeli melalui toko *online*. Saat ini sudah banyak *e-commerce* dan media sosial yang menawarkan berbagai macam barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan ini masyarakat lebih dimudahkan dalam berbelanja secara *online*.⁶³

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan fintech yang disediakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, seperti Muamalat DIN (mobile banking), QRIS, Madina CMS, Tabungan IB Hijrah serta Payroll, mampu memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Hal

⁶³ Faridah Niswatul Khoiroh, Eny Latifa. *Fintech (Financial Technology) Dalam Sistem Pembayaran Non Tunai Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Lamongan)*. Public Service And Governance Journal 4, No.2. (2023), 77.

ini tentu berdampak pada meningkatnya efisiensi pelayanan serta kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech juga menunjukkan kecenderungan yang positif. Nasabah lebih memilih layanan digital karena dinilai lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan di era modern. Tidak hanya itu, faktor kesesuaian dengan prinsip syariah juga menjadi pertimbangan utama dalam menentukan pilihan layanan, sehingga fintech yang diterapkan tetap harus mengacu pada nilai-nilai Islam.

Secara teoritis, peningkatan kualitas layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan sumber daya manusia, sedangkan faktor eksternal meliputi lingkungan kerja, dukungan teknologi, serta tuntutan kebutuhan nasabah. Dengan adanya fintech, faktor eksternal berupa dukungan teknologi menjadi semakin dominan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap nasabah dan pihak bank, ditemukan bahwa jenis layanan financial technology yang tersedia dan aktif digunakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup meliputi:

a. Mobile Banking (Muamalat DIN)

Mobile banking (Muamalat DIN) merupakan layanan financial technology (fintech) yang paling dominan digunakan oleh nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Customer Service, sebagian besar nasabah lebih memilih layanan ini karena kemudahan akses yang ditawarkan, di mana berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo dapat dilakukan hanya melalui perangkat smartphone tanpa harus datang ke kantor cabang. Fenomena ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan kepraktisan dan efisiensi dalam aktivitas keuangan. Dengan demikian, mobile banking tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga menjadi simbol transformasi digital dalam sistem perbankan syariah.

Menurut pandangan islam, penggunaan layanan ini menuntut sikap amanah dalam bertransaksi sebagaimana hadis Rasulullah SAW: *أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنِ انْتَمَنَكَ* (HR. Abu Dawud) Artinya: Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayaimu.⁶⁴ Hadis ini menegaskan bahwa setiap aktivitas transaksi digital harus dilandasi dengan tanggung jawab dan kejujuran agar kepercayaan antara nasabah dan bank tetap terjaga.

⁶⁴ Abu Dawud Sulaiman bin al-Asy'ats al-Sijistani, *Sunan Abi Dawud*, hadis no. 3534.

b. Layanan Pembayaran Digital QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

Layanan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) menunjukkan peningkatan penggunaan yang signifikan di kalangan nasabah Bank Muamalat. Berdasarkan temuan penelitian, QRIS mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran secara digital di berbagai merchant tanpa menggunakan uang tunai, sehingga mendukung perkembangan sistem pembayaran non-tunai di masyarakat. Kemudahan dan kecepatan dalam penggunaan QRIS mencerminkan efisiensi transaksi sekaligus meningkatkan transparansi pembayaran.

Berdasarkan ajaran Islam, kejelasan dan kerelaan dalam transaksi merupakan prinsip penting sebagaimana hadis Rasulullah SAW: *إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ* (HR. Ibnu Majah) Artinya: Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan atas dasar suka sama suka.⁶⁵ Hadis ini menegaskan bahwa transaksi digital harus dilakukan secara transparan dan tanpa paksaan agar tercipta keadilan bagi semua pihak.

c. Madina CMS

Madina CMS merupakan layanan fintech yang ditujukan bagi nasabah institusi atau perusahaan untuk mengelola

⁶⁵ Ibnu Majah Abu Abdullah Muhammad bin Yazid al-Qazwini, *Sunan Ibnu Majah*, hadis no. 2185.

keuangan secara lebih terintegrasi. Berdasarkan hasil penelitian, layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran gaji, transfer dana dalam jumlah besar, pembayaran tagihan, serta pemantauan arus kas secara real time tanpa harus datang ke kantor cabang. Kehadiran layanan ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat tidak hanya berfokus pada layanan individu, tetapi juga mendukung kebutuhan sektor bisnis dan korporasi.

Berdasarkan perspektif Islam, pengelolaan keuangan yang baik harus disertai dengan tanggung jawab sebagaimana hadis Rasulullah SAW: *كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ* (HR. Bukhari dan Muslim) Artinya: Setiap kamu adalah pemimpin dan setiap kamu akan dimintai pertanggungjawaban.⁶⁶ Hadis ini menegaskan bahwa pengelolaan keuangan, terutama dalam organisasi, harus dilakukan secara amanah dan profesional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup telah berkembang dengan baik dan mampu memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan layanan yang cepat, praktis, dan efisien. Namun demikian, masih terdapat beberapa layanan yang belum

⁶⁶ Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, hadis no. 893

sepenuhnya dapat diakses secara digital dan tetap memerlukan kehadiran nasabah di kantor cabang, terutama untuk proses verifikasi tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun transformasi digital telah berjalan, aspek keamanan dan kehati-hatian tetap menjadi prioritas dalam sistem perbankan syariah.

Apabila ditinjau dari perspektif Islam, perkembangan layanan fintech ini sejalan dengan prinsip kemudahan (taysir) dalam bermuamalah. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 185 yang menyatakan bahwa Allah menghendaki kemudahan bagi umat manusia dan tidak menghendaki kesulitan. Prinsip ini tercermin dalam layanan digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan lebih mudah dan efisien tanpa terbebani oleh proses yang rumit.

d. Tabungan IB Hijrah

Tabungan IB Hijrah merupakan salah satu produk simpanan yang ditawarkan oleh dengan prinsip syariah yang menggunakan akad wadiah (titipan) atau mudharabah (bagi hasil). Berdasarkan hasil penelitian, tabungan ini banyak diminati oleh nasabah karena memberikan kemudahan dalam menabung sekaligus memastikan bahwa pengelolaan dana dilakukan sesuai dengan prinsip Islam, yaitu bebas dari riba. Selain itu, Tabungan IB Hijrah juga telah terintegrasi dengan layanan digital seperti mobile banking dan ATM, sehingga memudahkan

nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa produk tabungan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dana, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem keuangan digital yang mendukung gaya hidup modern.

Merujuk pada perspektif Islam, kegiatan menabung dan mengelola harta harus dilakukan secara bijak dan tidak berlebihan sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an:

وَلَا تُبْذِرْ تَبْذِيرًا (QS. Al-Isra: 26)

Artinya: Janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.⁶⁷ Ayat ini menegaskan bahwa pengelolaan keuangan, termasuk menabung, harus dilakukan secara seimbang dan penuh tanggung jawab agar memberikan manfaat di masa depan.

e. Payroll (Sistem Penggajian)

Payroll atau sistem penggajian merupakan layanan fintech yang disediakan oleh untuk membantu perusahaan dalam menyalurkan gaji karyawan secara otomatis dan terstruktur. Berdasarkan hasil penelitian, layanan ini memudahkan institusi dalam melakukan pembayaran gaji secara massal dengan lebih cepat, akurat, dan efisien tanpa harus melakukan transaksi secara manual. Selain itu, sistem payroll juga terintegrasi

⁶⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Isra' (17): 26.

dengan rekening karyawan sehingga proses distribusi gaji menjadi lebih transparan dan dapat dipantau dengan mudah. Kehadiran layanan ini menunjukkan adanya digitalisasi dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam aspek keuangan, yang semakin mempermudah aktivitas operasional perusahaan.

Jika melihat dari ajaran Islam, pemberian gaji harus dilakukan secara adil dan tepat waktu sebagaimana hadis Rasulullah SAW: *أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ* (HR. Ibnu Majah) Artinya: Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya.⁶⁸ Hadis ini menegaskan bahwa sistem penggajian harus menjunjung tinggi keadilan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab agar tidak merugikan pihak pekerja.

2. Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Layanan Financial Technology (Fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup

Preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan Financial Technology (Fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan semakin tingginya kecenderungan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari.

⁶⁸ Muhammad bin Yazid Abu Abdullah al-Qazwini (Ibnu Majah), *Sunan Ibnu Majah*, hadis no. 2443.

Sebelum hadirnya layanan fintech, aktivitas transaksi perbankan masih didominasi oleh sistem konvensional, di mana nasabah harus datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan berbagai layanan. Keadaan tersebut dinilai kurang efektif karena terbatas oleh waktu operasional serta sering menimbulkan antrean. Seiring dengan hadirnya fintech, pola perilaku nasabah mulai mengalami perubahan ke arah yang lebih praktis dan efisien. Nasabah kini dapat melakukan transaksi melalui layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan QRIS tanpa harus hadir secara fisik di bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi salah satu faktor utama yang mendorong nasabah dalam memilih layanan fintech. Selain itu, kecepatan proses transaksi serta fleksibilitas waktu juga menjadi alasan penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Dengan adanya fintech, berbagai transaksi dapat dilakukan secara real time sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah.

Sehubungan dengan faktor kemudahan dan efisiensi, aspek kepercayaan terhadap keamanan sistem juga memiliki peranan penting dalam membentuk preferensi nasabah. Nasabah cenderung memilih layanan fintech yang dianggap aman dan terpercaya. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Jogiyanto

Hartono, kepercayaan dan persepsi risiko merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, di mana semakin tinggi tingkat kepercayaan maka semakin tinggi pula minat penggunaan teknologi tersebut.⁶⁹

Selain itu, dalam konteks perbankan syariah, kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan. Nasabah akan lebih cenderung menggunakan layanan yang tidak bertentangan dengan nilai-nilai Islam. Hal ini didukung oleh penelitian Ascarya yang menyatakan bahwa aspek religiusitas dan kepatuhan terhadap prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan keuangan syariah.⁷⁰

Secara konseptual, preferensi nasabah mencerminkan pilihan individu terhadap suatu layanan berdasarkan persepsi manfaat, pengalaman penggunaan, serta tingkat kepuasan yang diperoleh. Hal ini sejalan dengan pendapat Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa preferensi konsumen terbentuk dari evaluasi terhadap kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.⁷¹

⁶⁹ Jogiyanto Hartono, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2017), 45.

⁷⁰ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 112.

⁷¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2015), 98.

Berdasarkan hasil wawancara dan pernyataan diatas, preferensi nasabah terhadap layanan fintech bersifat positif dan dipengaruhi oleh enam indikator utama:

a. Kesesuaian dengan prinsip syariah

Berdasarkan hasil wawancara, kesesuaian dengan prinsip syariah menjadi faktor utama yang memengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan layanan financial technology (fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Nasabah cenderung memilih layanan yang diyakini terbebas dari unsur riba, gharar, dan maisir karena hal tersebut memberikan ketenangan batin serta keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan ajaran Islam. Kesesuaian ini tidak hanya dipandang sebagai aspek hukum, tetapi juga sebagai bentuk ketaatan dalam bermuamalah.

Hal ini sejalan dengan hadis Rasulullah SAW:

لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ آكِلَ الرِّبَا وَمُؤْكَلَهُ (HR. Muslim)

Artinya: Rasulullah melaknat pemakan riba dan yang memberinya.⁷² Dengan demikian, preferensi nasabah terhadap fintech syariah menunjukkan bahwa aspek religius dan kepatuhan terhadap syariat menjadi landasan utama dalam pengambilan keputusan penggunaan layanan keuangan.

b. Kepercayaan (trust)

⁷² Muslim bin al-Hajjaj al-Naisaburi, *Shahih Muslim*, Kitab al-Musaqah, Bab *La'nu Akili ar-Riba wa Mu'kilihi wa Katibihi wa Syahidaihi*, hadis no. 1598.

Kepercayaan menjadi faktor penting dalam membentuk preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Nasabah cenderung menggunakan layanan digital apabila mereka merasa yakin terhadap keamanan sistem, perlindungan data pribadi, serta reputasi bank sebagai lembaga keuangan syariah yang amanah. Tingkat kepercayaan ini terbentuk dari pengalaman penggunaan, kualitas layanan, serta citra positif bank di masyarakat. Dalam perspektif Islam, kepercayaan erat kaitannya dengan nilai amanah yang harus dijaga dalam setiap aktivitas muamalah.

Hal ini sesuai dengan hadis Rasulullah SAW:

لَهُ أَمَانَةٌ لَا لِمَنْ إِيمَانٌ لَا (HR. Ahmad)

Artinya: Tidak sempurna iman seseorang yang tidak memiliki amanah.⁷³ Hadis tersebut menegaskan pentingnya nilai amanah sebagai landasan dalam membangun kepercayaan. Dalam konteks layanan fintech syariah, kepercayaan nasabah terhadap keamanan, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

c. Kemudahan akses dan penggunaan

Kemudahan akses dan penggunaan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi preferensi nasabah dalam

⁷³ Imam Ahmad, *Musnad Ahmad*, hadis no. 12567.

menggunakan layanan fintech. Berdasarkan hasil penelitian, nasabah lebih menyukai layanan yang mudah dipahami, memiliki tampilan sederhana, serta memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan efisien tanpa prosedur yang rumit. Kemudahan ini memberikan kenyamanan serta menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Dalam ajaran Islam, kemudahan dalam bermuamalah sangat dianjurkan agar tidak memberatkan umat.

Hal ini sejalan dengan hadis Rasulullah SAW:

وَمُؤَيَّلُهُ الرَّبَّاءُ آكِلَ اللَّهِ رَسُولُ لَعَنَ (HR. Bukhari dan Muslim)

Artinya: Permudahlah dan jangan mempersulit.⁷⁴ Dengan demikian, layanan fintech yang user-friendly dan praktis akan lebih diminati oleh nasabah karena sesuai dengan kebutuhan serta prinsip kemudahan dalam Islam.

d. Citra dan reputasi bank

Citra dan reputasi bank juga menjadi faktor yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih layanan fintech. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia memiliki citra islami yang kuat dan reputasi yang baik di mata masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah dalam menggunakan layanan digitalnya. Citra positif ini mencerminkan kualitas layanan serta komitmen bank dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah. Dalam Islam,

⁷⁴ Imam Muslim, *Shahih Muslim*, hadis no. 1598.

reputasi yang baik merupakan cerminan dari manfaat yang diberikan kepada orang lain.

Hal ini sesuai dengan hadis Rasulullah SAW:

لِلنَّاسِ أَنْفَعُهُمْ إِسِي النَّ خَيْرُ (HR. Ahmad). Artinya: Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.⁷⁵ Oleh karena itu, semakin baik citra dan reputasi suatu bank, maka semakin tinggi pula preferensi nasabah dalam memilih layanan fintech yang ditawarkan.

e. Pengaruh sosial

Pengaruh sosial turut berperan dalam membentuk preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan fintech di Bank Muamalat. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa nasabah mulai menggunakan layanan fintech karena adanya rekomendasi dari keluarga, teman, atau lingkungan kerja. Interaksi sosial tersebut memberikan dorongan serta keyakinan tambahan bagi individu untuk mencoba dan menggunakan layanan digital. Dalam perspektif Islam, hubungan sosial yang saling mendukung merupakan bagian dari ajaran tolong-menolong dalam kebaikan.

⁷⁵ Ahmad bin Hanbal, *Musnad Ahmad*, hadis no. 23408.

Hal ini sejalan dengan hadis Rasulullah SAW: *الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا* (HR. Bukhari dan Muslim) Artinya: Seorang mukmin dengan mukmin lainnya seperti bangunan yang saling menguatkan.⁷⁶ Dengan demikian, pengaruh lingkungan sosial memiliki peran signifikan dalam membentuk keputusan nasabah dalam menggunakan layanan fintech.

f. Nilai religius

Nilai religius menjadi faktor internal yang sangat kuat dalam memengaruhi preferensi nasabah terhadap penggunaan layanan financial technology (fintech) di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup. Berdasarkan hasil wawancara, nasabah yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung memilih layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah sebagai bentuk ketaatan terhadap ajaran Islam. Penggunaan fintech syariah tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan praktis dalam aktivitas keuangan, tetapi juga sebagai bagian dari ibadah dan upaya menghindari hal-hal yang dilarang dalam agama, seperti riba, gharar, dan maisir. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan layanan fintech tidak semata-mata didasarkan pada

⁷⁶ Imam al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, hadis no. 6026 dan Imam Muslim, *Shahih Muslim*, hadis no. 2585.

pertimbangan rasional, tetapi juga dilandasi oleh kesadaran spiritual.

Dalam perspektif Islam, sikap kehati-hatian dalam memilih sesuatu yang halal sangat dianjurkan, sebagaimana hadis Rasulullah SAW: دَعْ مَا يَرِيكَ إِلَى مَا لَا يَرِيكَ (HR. Tirmidzi) Artinya: Tinggalkanlah sesuatu yang meragukanmu kepada sesuatu yang tidak meragukanmu.⁷⁷ Dengan demikian, nilai religius menjadi landasan utama yang memperkuat preferensi nasabah dalam memilih layanan fintech syariah sebagai bentuk kepatuhan terhadap ajaran Islam sekaligus menjaga keberkahan dalam setiap transaksi keuangan.

⁷⁷ Imam at- Tirmidzi, *Sunan at- Tirmidzi*, hadis no. 2518

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai preferensi nasabah terhadap layanan Financial Technology (Fintech) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank Muamalat Kantor Cabang Curup telah menyediakan berbagai layanan fintech, terutama mobile banking (Muamalat DIN), Qris, madina CMS, Tabungan IB Hijrah, dan Payroll (sistem Penggajian) yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, praktis, dan efisien.
2. Preferensi nasabah terhadap layanan fintech Bank Muamalat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kesesuaian dengan prinsip syariah, kepercayaan terhadap keamanan layanan, kemudahan akses dan penggunaan, citra dan reputasi layanan, serta pengaruh sosial lingkungan sekitar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Curup, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan fitur layanan fintech, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan keamanan sistem, serta melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada nasabah agar pemanfaatan layanan digital semakin optimal.
2. Bagi nasabah, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan literasi keuangan digital agar dapat memanfaatkan layanan fintech secara maksimal dan aman sesuai dengan prinsip syariah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain atau menggunakan metode penelitian kuantitatif agar diperoleh hasil yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai preferensi nasabah terhadap layanan fintech di perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Abu Dawud Sulaiman bin al-Asy'ats al-Sijistani, *Sunan Abi Dawud*, hadis no. 3534.

Aditya, Rian, Amri. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Pada PT Bank NTB Syariah Kantor Cabang Pembantu Alas. *Journal Of Innovation Research and Knowledge* 1, no. 9 (2022).

Ahmad, Fauzan. Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM. *Jurnal BJB University* no. 1 (2019).

Alam, Nafis, dkk. *Fintech dan Keuangan Islam: Digitalisasi Pengembangan, dan Disrupsi*, Penerbit: Palgrave Macmillan (Springer Nature), 2019.

Aldhawaty, Siti, Syam, dkk. “Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Marketplace”. *Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis* 18, no. 2. (2022).

Ana Toni Robi Candra Yudha, dkk. *Fintech Syariah dalam Sistem Industri Halal Teori dan Praktik*. Penerbit Syiah Kuala University Press, 2021.

Andriani, Agni, dkk. Analisis Perbandingan Preferensi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, dan Pajak* 2, no. 1. (2025).

Anwar, Desy. *Financial Technology (Fintech) dan Inovasi Sistem Pembayaran di Indonesia*. Jakarta: Gramedia, 2020.

Anwar, Wahyudi H & Rahmawati. Kontribusi Financial Technology Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan. *Jurnal Inovasi Ekonomi* (2020).

Arif. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Bank Muamalat Indonesia. *Company Profile*. Jakarta: Bank Muamalat, 2021.

Bank Muamalat Indonesia. *Corporate Cash Management MADINA*. Jakarta: Bank Muamalat, 2022.

Bank Muamalat Indonesia. *Muamalat DIN: Simple, Fast, and Secure Digital Islamic Banking*. Bank Muamalat, 2025.

Bank Muamalat Indonesia. *Sustainability Report*, 2023.

Boediono, *Ekonomi Mikro*. Yogyakarta: BPFE, 2012.

Budiono. Analisis Preferensi Generasi Milenial Terhadap Layanan Fintech Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 2 (2025).

Darmawan, Deni. *Fintech: Teknologi Layanan Keuangan Digital di Era Revolusi Industri 4.0*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020.

Davis, Fred D. *Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Penerimaan Pengguna terhadap Teknologi Informasi* (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989).

Dewi, R. A & Nurhadi, H. Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Minat Penggunaan Fintech Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah* 9, no. 2. (2021).

DigitalBank.ID. *Bank Muamalat dan 8 BPRS Jalin Kerja Sama Produk dan Layanan Digital*. Digital Bank Indonesia, 2024.

Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data Cet 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

Engel, James F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-8. Jakarta: Binarupa Aksara, 1995.

Hartono, Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2017.

Hendro, Ferry, Basuki dan Hartina Husein. Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan. *Jurnal Manis* no. 1 (2018).

Hermawan, Sigit & Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.

Hidayatul, Nur, Istiqomah, dkk. Religiusitas dan Persepsi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Tuban. *JIB- Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2021).

Histori, O. (n.d.). *FINANCIAL LITERACY, SOCIAL INFLUENCE AND THE USE OF DIGITAL PAYMENTS: A LITERATURE REVIEW* (Vol. 1, Issue 2).

Huda, Nurul, dkk. Analisis Produk dan Layanan Digital Bank Muamalat, *Jurnal Ilmiah Citra Nusantara* 7, no. 2, (2023).

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Ibnu Majah Abu Abdullah Muhammad bin Yazid al-Qazwini, *Sunan Ibnu Majah*, hadis no. 2185.

Jakarta Daily. *Bank Muamalat Expands Sharia Home Financing Access with Digital Platform KPRHijrah.id*. Jakarta Daily, 2024.

János Barberis, Douglas W. Arner, dan Ross P. Buckley. The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm. *Georgetown Journal of International Law* 47, no. 4 (2016).

Karim, Adiwarman A. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Isra' (17): 26

Khairunnisa, Ardina dan Cahya Agung Mulyana. Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan Fintech Peer to Peer (P2P) Lending Syariah Terhadap Preferensi Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN SMDD Bukittinggi Angkatan 2020). *Jurnal Humaniora, Sosial, dan Bisnis* 2, no. 12, (2024).

Kolter, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, ed. Ke-13. (Jakarta: Erlangga, 2012).

Kontan. *Bank Muamalat Luncurkan Fitur Mobile Cash untuk Percepat Layanan Teller*. Kontan News, 2023.

Kontan. *Rayakan Harpelna, Bank Muamalat Luncurkan Dua Layanan Digital*. Kontan News, 2023.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Prenhallindo, 2012.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga, 2018.

Kurniawan, Muhammad, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relention Terhadap Preferensi Nasabah dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah dengan Digital Banking sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* 3, no. 6. (2024).

Liana, Wendy, dkk. *Financial Technology (Fintech) Pengantar dan Inovasi Teknologi Keuangan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

Loudon, David L dan Albert J. Della Bitta, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-4. Jakarta: Erlangga, 1993.

Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz, *Pemasaran Jasa*, Edisi ke-7. Jakarta: Erlangga, 2011.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke-4. Jakarta: Salemba Empat, 2014.

Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Ma'ruf, Hendri. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Miskam, Surianom dan Siti Hawa R. E. *Big Data dan Fintech dalam Keuangan Syariah: Prospek dan Tantangan*, Prosiding 4th Muzakarah Fiqh & International Fiqh Conference (MFIFC). Kuala Lumpur, 2018.

Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.

Mu'aziz, Imam, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Menabung Nasabah Di BPRS Amanah Ummah", *Jurnal Ekonomi Islam* 2. (2017).

Muamalat Indonesia. *Laporan Tahunan Bank Muamalat*. Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2020.

Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari*, hadis no. 893

Muhammad bin Yazid Abu Abdullah al-Qazwini (Ibnu Majah), *Sunan Ibnu Majah*, hadis no. 2443.

Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016.

Munandar, Jono M. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Produk Air Minum Dalam Kemasan di Bogor”. *Jurnal Teknologi Pertanian* 13, no. 3. (2004).

Nadja, Rahmawaty A. dkk, *Preferensi Konsumen terhadap Pangan*. Penerbit NEM, 2023.

Nafiah, Rohmatun dan Ahmad Fatih. Analisis Transaksi Financial Technology (Fintech) Syariah dalam Perspektif Maqashid Syariah. *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 2. (2019).

Nafisah, R. R. *Pengaruh Manfaat, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond by BSI Sebagai Media Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Salfuddin Zuhri Purwekerto)*. Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Salfuddin Zuhri Purwekerto, 2025.

Nisa’ atus, Febylia, Salamah. *Analisis Preferensi UMKM Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Survei pada UMKM di Kabupaten Bojonegoro)*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, 2022.

Niswatul, Faridah, Khoiroh dan Eny Latifa. *Fintech (Financial Technology) Dalam Sistem Pembayaran Non Tunai Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Lamongan)*. *Public Service And Governance Journal* 4, No.2. (2023).

Niswatul, Faridah, Khoiroh dan Eny Latifah. *Fintech (Financial Technology) Dalam Sistem Pembayaran Non Tunai di Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Lamongan)*. *Public Service and Governance Journal* 4, No. 2. (2023).

Nofita F.N. *Kemampuan Perusahaan (Bank) untuk Menarik Minat Nasabah*. *Diponegoro Law Review*, 2016.

Nurfadilah. *Preferensi Konsumen Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech) Syariah di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Syariah* 6, no. 2 (2022).

Otoritas Jasa Keuangan. *Edukasi dan Perlindungan Konsumen: Mengenal Fintech di Indonesia*. Jakarta: OJK, 2021.

Otoritas Jasa Keuangan. *Perbankan Syariah dan Pengaturannya*. Jakarta: OJK, 2019.

Otoritas Jasa Keuangan. *Perkembangan Fintech di Indonesia*. Jakarta: OJK Press, 2020.

Pertiwi, Dita dan Haroni Doli H. Ritonga, Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Muamalat Di Kota Kisaran, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1. (2012).

Pramudia, Fadli, Veri. Perhitungan Akad Mudharabah Muthlaqah Dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan iB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. *Nahdatul Iqtishadiyah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2, (2021).

Prasastinah, Trisadini, Usanti, dkk. *Prinsip-prinsip Syariah Pada Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi*. Penerbit: Yuridika 35, no. 1. (2019).

Prayitno, Guno dan Ro' fah Setyowati. Eksistensi Dewan Pengawas Syariah dalam Fintech Syariah: Dasar Hukum dan Problematika di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pemikiran* 20, no. 2. (2018).

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Laporan Tahunan (Annual Report) 2024*, Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025.

Putri, S. M & Hidayat, R. Pengaruh Sosial, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Layanan Fintech Syariah. *Jurnal Mnaajemen dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2021).

Rahmawati, N & Hidayat, R. Pengaruh Nilai Religius dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Fintech Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 5, no. 2. (2021).

Ramadhani, A. F & Prasetyo, B. Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Fintech Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 6, no. 2. (2021).

Repository Universitas Brawijaya. *Analisis Operasional Produk Perbankan Syariah*. Malang: Universitas Brawijaya, 2010.

Rivai, Veithzal & Arviyan Arifin. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Rusdiana, dkk. Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal. *Jurnal Ilmiah Manajemen* 14, no. 3 (2023).

S., O. H. Building Trust in the Use of Sharia Fintech Services: A Literature Review. *AL-FALAH: Journal of Islamic Economics* 7, no. 2 (2022).

Sartika, Dewi, Nasution dan Muhammad Muhajir Aminy. *Fintech Syariah Teori dan Praktik di Indonesia*. UIN Mataram Press, 2020.

Schiffman, Leon G. dan Joseph L. Wisenblit. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Indeks, 2019.

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2017.

Suci, Nur, Romadiyah. *Persepsi, Preferensi, Sikap, dan Perilaku Nasabah Lower Class Tentang Financial Technology (FINTECH) PT. BTPN Syariah Area Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA, 2015.

Sukimo, Sadono. *Mikroekonomi: Teori Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.

Sumarwan, U. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.

Sunyoto, Danang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Yogyakarta: Caps, 2013.

Susilowati, Eni, dkk. *Fintech Syariah*. Penerbit PT. Pena Cendekia Pustaka, 2025.

Syafi'I, Muhammad , Antonio. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2011.

Syaifullah, Hamli. *Fintech Syariah (Teori dan Aplikasi di Indonesia)*. Penerbit Wawasan Ilmu 2024.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi, 2017.

Yarli, Dodi. Analisis Akad Tijarah Pada Transaksi Fintech Syariah Dengan Pendekatan Maqhasid. *YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam* 9, no. 2. (2018).

Yuli, Anita, Siska. “*Preferensi Nasabah Pada Produk Bank Syariah Berdasarkan Religiusitas dan Kualitas Layanan*”. Penerbit Intelektual Manifes Media, 2024.

Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner, dan Dwayne Gremler, *Services Marketing*, Edisi ke-6. Jakarta: Salemba Empat, 2014.

LAMP IRAN

Lampiran 1 Berita Acara Semprom



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
PRODI PERBANKAN SYARIAH
 Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
 Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/ /2025

Pada hari ini Kamis Tanggal 09 Bulan 09 Tahun 2025 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Perla Winda Luviana / 21651049
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syaria'ah & Ekonomi Islam
 Judul : Prosedur penyelesaian terhadap perkara Perbankan Syariah (Studi Kasus: Perbankan Syariah di Kota Palembang)

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : AHMAD LEO

Calon Pembimbing I : Dr. Oktavian Histon S.S.E., M.M.
 Calon Pembimbing II : Dr. Hendrianto M.A.

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Isi Catatan	Disetujui	Ditolak
1.	Isi catatan	☒	☐
2.	Isi catatan	☒	☐
3.	Isi catatan	☒	☐
4.	Isi catatan	☒	☐
5.	Isi catatan	☒	☐

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 09 bulan 09 tahun 2025, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 09 September 2025

Moderator

AHMAD LEO

Calon Pembimbing I

Dr. Oktavian Histon S.S.E., M.M.
 NIP. 1979.10.17.2019.01.1009

Calon Pembimbing II

Dr. Hendrianto M.A.
 NIP. 1987.06.21.2023.21.1022

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syaria'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.

Lampiran 2 SK Pembimbing



IAIN CURUP
SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
 Nomor : 220 Tahun 2025
 Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
 2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
 3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
 7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
 8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
 Pertama : Menunjuk saudara:
 1. Dr.Oktafian Histori S.S.E.,M.M NIP. 197910172009011009
 2. Dr. Hendrianto, MA NIP. 19870621 202321 1 022

NAMA : Panca Wius Muriansyah
 NIM : 21631049
 PRODI/FAKULTAS : Perbangkan Syariah (PS)/Syari'ah dan Ekonomi Islam
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Preferensi Dan Persepsi Manfaat Dalam Kepuasan Layanan *Fintech* Pada Beyond Bsi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbangkan Syariah IAIN Curup)

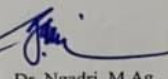
Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
 Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;

Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan

Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.

Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
 Pada tanggal : 22 September 2025
 Dekan,


 Dr. Ngadri, M.Ag
 NIP. 19690206 199503 1 001

Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag. AUAK IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip

Lampiran 3 Lembar Kartu Bimbingan

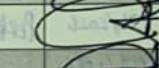
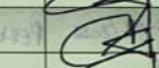
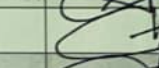
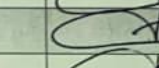
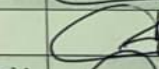
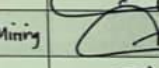
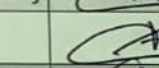
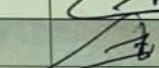


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
 Homepage: <http://www.iaicurup.ac.id> Email: admin@iaicurup.ac.id Kode Pos 39119

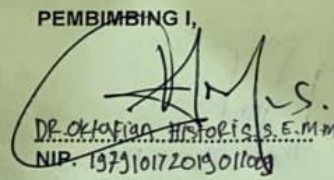
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	PALCA WIJUS MURIANSYAH
NIM	21631049
PROGRAM STUDI	PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS	SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
DOSEN PEMBIMBING I	DR. OKTAFIA HISTORIS S.E., M.M.
DOSEN PEMBIMBING II	DR. HENDRIANTO M.A.
JUDUL SKRIPSI	PENGARUH PREFERENSI DAN PERSEPSI MANFAAT DALAM KEPUSAKAN LAYANAN FINTECH PADA BYOND BSI (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH)
MULAI BIMBINGAN	18 September 2025
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	18-09/2025	Tambahkan latar belakang dan Perkuat teori Preferensi	
2.	30-09/2025	Perbaiki kajian terdahulu dan tambahkan indikator Preferensi	
3.	01-10/2025	Perbaiki Footnote, Perbaiki kerangka berpikir	
4.	20-10/2025	Perbaiki susunan penulisan di bab II	
5.	18-01/2026	Tambahkan teori-teori yang relevan dengan Penelitian	
6.	26-01/2026	Perbaiki Penulisan dan Cari lagi sumber referensi	
7.	09-02/2026	Susun Pertanyaan Wawancara.	
8.	11-02/2026	Tambahkan Footnote dari hasil Wawancara Nasabah.	
9.	23-02/2026	Perluas Hasil dan Pembahasan	
10.	25-02/2026	Rapikan susunan spasi dan Jawaban Nasabah ditulis Ming	
11.	09-03/2026	Footnote menggunakan Mendelley.	
12.	29-04/2026	Acc Sidang	

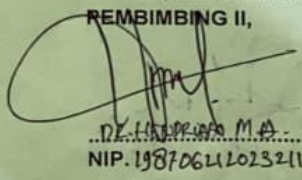
KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
 DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,



DR. OKTAFIA HISTORIS S.E., M.M.
 NIP. 197310172019011009

PEMBIMBING II,



DR. HENDRIANTO M.A.
 NIP. 198706112023211022

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: PANCA WIUS MURIANSYAH
NIM	: 21631049
PROGRAM STUDI	: PERBAIKAN SYARIAH
FAKULTAS	: SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PEMBIMBING I	: DR. OKTAFIAN HISTORI S.S.M., M.M.
PEMBIMBING II	: DR. HENDRIATO M.A
JUDUL SKRIPSI	: PENGUJUH PREFERENSI DAN PERSAPSI MANFAAT PAJAM KEPUSATAN LAYANAN FINTECH PADA BYOND BSI (STUDI KASUS PADA PEMERINTAH TERBAIK STORIAN)
MULAI BIMBINGAN	: 17 September 2025
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	17-09/2025	Perbaiki Penulisan dan tambahkan latar belakang	
2.	15-11/2025	Perbaiki bagian indikator	
3.	13-03/2026	Perbaiki Footnote dan diperjelas lagi hasilnya.	
4.	14-04/2026	Perbaiki di bagian layanan dan lengkapi lagi	
5.	08-04/2026	Perbaiki temuan Penelitian, tambahkan footnote, tambahkan Hadist	
6.	15-04/2026	Perbaiki TEMUAN PENELITIAN dan Hasil wawancara	
7.	29-04/2026	Perjelas hasil dan pembahasan	
8.	06-05/2026	Acc sidang	
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP,202

PEMBIMBING I,

DR. OKTAFIAN HISTORI S.S.M., M.M.
NIP. 197910172019011009

PEMBIMBING II,

DR. HENDRIATO M.A
NIP. 19870621202321622

Lampiran 4 Pertanyaan Wawancara

A. Profil Responden

Aspek Pertanyaan	Pertanyaan	Jawaban Responden
Identitas Responden atau Profil Informan	Nama atau inisial responden :	
	Usia responden :	
	Jenis kelamin :	
	Pendidikan responden :	
	Pekerjaan :	
	Lama menjadi nasabah Bank Muamalat :	
Profil Pengguna Fintech	Sejak kapan anda mulai menggunakan layanan fintech Bank Muamalat?	
	Apa yang membuat anda menabung di Bank Muamalat?	
	Dalam melakukan transaksi, apakah anda lebih sering menggunakan layanan fintech Bank Muamalat (seperti mobile banking) atau datang langsung ke kantor cabang?	

B. Aspek Preferensi

Aspek Pertanyaan	Pertanyaan	Jawaban Responden
Kesesuaian dengan Prinsip syariah	Menurut anda, apakah layanan fintech Bank Muamalat sudah sesuai dengan aturan syariah?	
	Apa yang membuat anda yakin bahwa transaksi di Bank Muamalat halal dan sesuai syariah?	
	Apakah anda merasa transaksi di fintech Bank Muamalat bebas riba?	
	Apakah penjelasan dari Bank Muamalat tentang aturan syariah membantu anda dalam menggunakan aplikasi?	
	Menurut anda, apa yang paling penting agar layanan fintech tetap sesuai syariah?	
Kepercayaan	Apakah anda percaya layanan fintech Bank Muamalat aman digunakan?	
	Apa yang membuat anda merasa aman saat bertransaksi di Bank Muamalat?	
	Pernahkah anda mengalami masalah keamanan? Jika ya apa yang terjadi?	

	Menurut anda, apakah Bank Muamalat cukup jelas dalam memberikan informasi tentang keamanan aplikasi?	
	Apakah anda percaya data pribadi dan transaksi anda terlindungi dengan baik?	
Kemudahan Akses dan Penggunaan	Bagaimana pengalaman anda saat membuka dan menggunakan layanan fintech Bank Muamalat sehari-hari?	
	Menurut anda, apakah menu dan fitur pada layanan fintech mudah dipahami?	
	Apa kendala yang paling sering anda temui ketika memakai aplikasi fintech Bank Muamalat?	
	Apakah aplikasi layanan fintech Bank Muamalat mudah diakses kapan saja dan dimana saja?	
	Menurut anda, apakah proses transaksi melalui layanan fintech Bank Muamalat mudah dilakukan?	
Citra dan Reputasi Layanan	Menurut anda, apa yang membuat layanan fintech Bank Muamalat berbeda dari bank lain?	
	Bagaimana penilaian anda terhadap citra Bank Muamalat sebagai bank syariah?	
	Apakah Bank Muamalat dikenal sebagai bank yang konsisten menerapkan prinsip syariah?	
	Apakah Bank Muamalat memiliki nama baik di masyarakat?	
	Apakah anda yakin layanan fintech Bank Muamalat berkualitas?	
Pengaruh Sosial	Apakah keluarga atau teman menyarankan anda menggunakan fintech Bank Muamalat?	
	Apakah saran orang lain penting bagi anda dalam memilih layanan fintech Bank Muamalat?	
	Apakah pengalaman orang lain membuat anda tertarik atau tidak tertarik memakai layanan fintech Bank Muamalat?	
	Apakah anda pernah merekomendasikan layanan fintech Bank Muamalat kepada orang lain? Jika iya mengapa?	
	Apakah lingkungan tempat anda tinggal atau bekerja mendukung penggunaan fintech Bank Muamalat?	

Nilai Religius	Apakah agama memengaruhi anda memilih fintech Bank Muamalat?	
	Apakah anda merasa lebih tenang menggunakan aplikasi bank syariah dibandingkan bank biasa?	
	Menurut anda, fitur apa pada layanan fintech Bank Muamalat yang paling mencerminkan nilai-nilai islami?	
	Apakah penggunaan layanan fintech syariah dianggap sebagai bagian dari menjalankan ajaran islam?	
	Apakah penggunaan layanan fintech Bank Muamalat membuat anda merasa lebih nyaman karena sesuai dengan nilai agama yang anda yakini?	

C. Layanan Fintech

No	Layanan Fintech	Jawaban Responden
1.	Apakah anda menggunakan layanan fintech Bank Muamalat dalam bertransaksi?	
2.	Layanan fintech Bank Muamalat apa saja yang sering anda gunakan?	
3.	Seberapa sering anda menggunakan layanan fintech Bank Muamalat?	
4.	Apakah layanan fintech Bank Muamalat memudahkan anda dalam bertansaksi?	
5.	Apakah anda merasa aman menggunakan layanan fintech Bank Muamalat?	
6.	Apakah layanan fintech Bank Muamalat mudah dipahami dan digunakan?	
7.	Apakah layanan fintech Bank Muamalat membantu menghemat waktu dibandingkan datang ke kantor cabang?	
8.	Apakah anda lebih memilih menggunakan layanan fintech daripada datang langsung ke bank?	

9.	Apa alasan utama anda menggunakan layanan fintech Bank Muamalat?	
10.	Apakah anda berniat terus menggunakan layanan fintech Bank Muamalat ke depannya?	

D. Pertanyaan Untuk Pihak Bank

No	Pertanyaan	Jawaban dari Pihak Bank
1.	Berapa total jumlah nasabah aktif Bank Muamalat Kantor Cabang Curup saat ini?	
2.	Berapa jumlah nasabah laki-laki dan perempuan di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup?	
3.	Layanan fintech apa yang paling sering digunakan oleh nasabah berdasarkan data internal?	
4.	Apa kendala yang sering dialami pihak bank terkait penggunaan layanan fintech oleh nasabah?	
5.	Kalau dilihat dari keseharian pelayanan, mayoritas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup itu bekerja dibidang apa ya?	

Lampiran 5 Dokumentasi Penyerahan SK Penelitian



Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Kepada Pihak Bank



Lampiran 7 Jenis Kartu ATM/ Debit Syariah dari Bank Muamalat

15.59 4G 38

App Store

Informasi Kartu



Kartu Shar-E Debit 1HRAM

Transaksi Online Transaksi Luar Negeri* Transaksi Dalam Negeri

*program khusus untuk transaksi di Arab Saudi

Biaya Kartu Bulanan	Rp 5.000,-
Batas Tarik Tunai/hari	Rp 15 juta
Batas Transfer Antar Rekening/hari	Rp 100 juta
Batas Transfer Antar Bank/hari	Rp 50 juta

LANJUT

15.59 4G 38

App Store

Informasi Kartu



Kartu Shar-E Debit Reguler GPN

Transaksi Online Transaksi Dalam Negeri

Biaya Kartu Bulanan	Rp 2.500,- (Gratis untuk Tab iB Hijrah)
Batas Tarik Tunai/hari	Rp 5 juta
Batas Transfer Antar Rekening/hari	Rp 25 juta
Batas Transfer Antar Bank/hari	Rp 10 juta

Halaman ini bersifat pemberitahuan dan ilustrasi.

LANJUT

Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Curup



Wawancara bersama Agus Pratama



Wawancara bersama Fikri Al Malik



Wawancara bersama Evan Viranda



Wawancara bersama Caca Handika



Wawancara bersama Salahudin Al Ayufhi



Wawancara bersama Oktavia



Wawancara bersama Windy Oktasari



Wawancara bersama Rani Oktavia



Wawancara bersama Reno Agustartio