

**ANALISIS DAMPAK *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG CURUP**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Serjana (S. 1)  
Ilmu Syariah Dan Ekonomi Islam



**OLEH:**

**SINTIA OKTAVIA  
NIM: 20631084**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
TAHUN 2024**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

di

Curup

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Sintia Oktavia mahasiswi IAIN yang berjudul: **ANALISIS DAMPAK FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG CURUP** sudah dapat diajukan dalam sidang skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

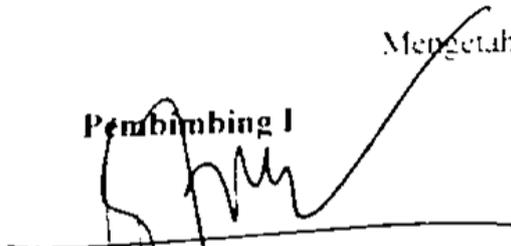
Demikian permohonan ini kami ajukan. Terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

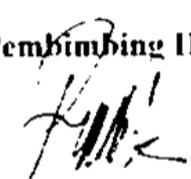
Curup, Juni 2024

Mengetahui

Pembimbing I

  
Dr. Muhammad Istah S.E., M.Pd., M.M  
NIP. 197502192006041008

Pembimbing II

  
Andriko M.E.Sy  
NIP. 198901012019031019

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	Sintia Oktavia
Nomor Induk Mahasiswa	20631084
Fakultas	Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

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

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

Curup, Juni 2024

  
METERAI  
TEMPER  
CEALX051585953  
**SINTIA OKTAVIA**  
**NIM. 20631084**



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

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultas syariah dan ekonomi islam@gmail.com](mailto:fakultas syariah dan ekonomi islam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**  
Nomor : 813 /In.34/FS/PP.00.9/07/2024

Nama : SINTIA OKTAVIA  
Nim : 20681084  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

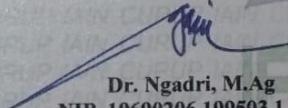
Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Juli 2024  
Pukul : 11:00-12:30 WIB  
Tempat : Ruang V Gedung Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Curup

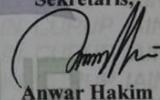
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

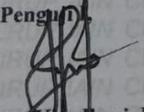
**Ketua,**

  
**Dr. Ngadri, M.Ag**  
NIP. 19690206 199503 1 001

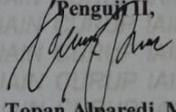
**Sekretaris,**

  
**Anwar Hakim**  
NIP. 19921017 202012 1 003

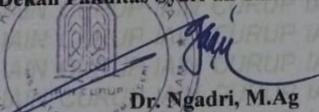
**Penguji I,**

  
**Khairul Umam Khudhori, M. E. I**  
NIP. 19900725 201801 1 001

**Penguji II,**

  
**Topan Alparedi, M.M**  
NIP. 19881220 202012 1 004

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

  
**Dr. Ngadri, M.Ag**  
NIP. 19690206 199503 1 001

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia rahmat serta hidayat sehingga kita masih diberikan kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat beserta salam tidak lupa pula kita hanturkan kepada baginda kita nabi agung Muhammad SAW karena berkat beliau lah kita pada saat ini berada pada zaman yang terang benderang penuh ilmu teknologiseperti yang kita rasakan saat ini.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian studi tingkat sarjana (S.1) di Institut Agama Islam Negeri Curup, Prodi Perbankan Syariah. Saya berharap nantinya penelitian ini dapat bermanfaat serta menambah ilmu maupun wawasan bagi pembacanya. Penelitian ini tentunya jauh dari kata sempurna karna sempurna hanya milik Sang Pencipta, untuk itu pembaca diharapkan memberikan kritik dan saran yang membangun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidaklah dapat berjalan tanpa peran, dorongan, serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tuaku tercinta Ayahanda Yantoni dan Ibunda Milyawati, terima Kasih yang tak terhingga telah memberi semangat dan doa
2. Bapak Prof, Dr. Idi Warsah, M.Pd.I., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup,
3. Bapak Dr. Ngadri, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup
4. Bapak Rahman Arifin, M,E selaku pembimbing akademik yang selalu Bersedia memberi nasehat, motivasi dan semangat selama proses akademik,
5. Bapak Dr Muhammad Istan S,E., M.Pd, M.M selaku wakil Rektor II, juga selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya serta bersedia membimbing dalam penyelesaian skripsi ini

6. Bapak Andriko M.E.Sy, selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya serta bersedia membimbing dalam penyelesaian skripsi ini
7. Bapak Ranas Wijaya, S.E.I., M.E selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah
8. Bapak / Ibu Dosen Perbankan Syariah yang telah memberikan Ilmu pengetahuan serta bersedia membimbing selama masa perkuliahan

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam Penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta orang lain khususnya para pembaca.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Curup Juni 2024

**Sintia Oktavia**  
**NIM. 2063108**

## **MOTTO**

**“Pada akhirnya ini Semua hanyalah permulaan “**

**( Sintia oktavia)**

**“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi, Allah berjanji**

**bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”**

**(Qs. Al-Insyirah:5-6)**

## 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. Cinta pertama dan panutan, Ayahanda tercinta Yantoni terima kasih telah menjadi penyemangat penulis, memberikan kasih sayang sepenuhnya kepada penulis, yang tak pernah berhenti berdoa dan selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi , memberikan dukungan, hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Milyawati terima kasih yang tak terhingga yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta sertamelangitkan doa-doanya demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan perkuliahan, terima kasih selalu memberikan semangat, motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
3. Kepada saudara sekandung tercinta Yuli Emeliza dan Robby Anggara Kakak ipar Redo Baharta dan Sumurda, yang selalu mendoakan, dan menjadi salah satu sumber motivasi dan selalu memberikandukungan kepada adik tercintanya serta mengajarkan untuk terus berusaha tiada henti untuk menjadi seorang yang sukses yang bisa membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua , terima kasih telah menjadi contoh yang baik dan bisa menjadi kakak yang dibanggakan.

4. Yang tersayang keponakan mama ya, Muhammad Al-bazit Barokah, Firly Alfatih, Muhammad Irsyad Alfano, Firda Alfatih, yang selalu menghibur penulis selama pengerjaan skripsi ini, membuat penulis menjadi semangat dan semakin termotivasi.
5. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Sintia Oktavia atas segala Kerja keras dan semangat sehingga tidak pernah menyerah Dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada Diri saya sendiri yang sudah kuat melewati suka duka kehidupan Hingga sekarang. Terima kasih kepada hati yang tetap tegar dan ikhlas Menjalani semuanya. Terima kasih kepada jiwa dan raga saya sendiri. Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari Bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik Dari hari ke hari
6. Terima kasih teruntuk almamaterku
7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta mendukung dan memberikan kontribusi dalam penelitian ini. Semua pengalaman dan pelajaran yang diperoleh dalam perjalanan Penulis skripsi ini sangat berharga dan penulis menyadari bahwa skripsi Ini masih jauh dari kesempurnaan.

**ANALISIS DAMPAK *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG CURUP**

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya penggunaan Financial Technology (*Fintech*). *Fintech* ini memiliki dampak pada kualitas pelayanan karyawan. Hal ini bisa dilihat dari hasil perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan *fintech* ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syariah Indonesia sebelum adanya financial teknologi (*fintech*) dan dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya financial teknologi (*fintech*) terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field reseach*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, 14 karyawan dan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan bantuan Aplikasi NVivo 14 Pro dengan proses analisis data secara 4 tahap yaitu: Import data, coding data, visualisasi data dan ekstrak data.

Berdasarkan hasil analisis data, disimpulkan bahwa sebelum hadirnya *Fintech* kualitas pelayanan karyawan belum berjalan secara efektif. Ini dilihat dari hasil oleh data NVivo sebelum ada *Fintech* dimana kualitas pelayanan karyawan pada BSI Kantor Cabang Curup memiliki nilai indikator ketepatan waktu sebesar 2,09%, nilai indikator kualitas sebesar 1,22%, nilai indikator kuantitas sebesar 0,71%, nilai indikator kemandirian sebesar 0,38% dan nilai indikator efektivitas sebesar 0,36% yang disebabkan beberapa kendala seperti keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Disisi lain, setelah adanya *Fintech* Kualitas pelayanan karyawan menjadi cepat dan efektif dalam melakukan pekerjaannya, ini dilihat dari hasil olah data NVivo setelah ada *fintech* dimana kualitas pelayanan karyawan pada BSI Kantor Cabang Curup memiliki nilai indikator ketepatan waktu sebesar 2,13%, nilai indikator kualitas sebesar 2,62%, nilai indikator kuantitas sebesar 2,30%, nilai indikator kemandirian sebesar 6,20% dan nilai indikator efektivitas sebesar 7,99%. Sehingga disimpulkan bahwa terdapat dampak positif penggunaan financial technology (*Fintech*) terhadap kualitas pelayanan karyawan pada BSI di Kantor Cabang Curup.

**Kata kunci:** *Fintech, Kualitas Pelayanan Karyawan, Bank BSI*

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian Terdahulu .....	6
F. Metode Penelitian.....	7
1. Jenis Penelitian.....	15
2. Subjek Penelitian.....	16
3. Jenis dan Sumber Data .....	17
4. Teknik Pengumpulan Data.....	17
5. Teknik Analisis Data.....	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	26
A. Landasan Teori .....	26
1. Dampak .....	26
2. <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	27

a.	Sejarah <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	27
b.	Pengertian <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	28
c.	Peran <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	29
d.	Perkembangan <i>Financial Technology (FinTech)</i> di Indonesia .....	30
e.	Manfaat dan Layanan <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	31
f.	Indikator <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	34
g.	Tipe-Tipe <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	35
h.	Kelebihan dan Kekurangan <i>FinTech</i> .....	36
3.	Kualitas .....	37
a.	Pengertian Kualitas .....	37
b.	Prinsip-prinsip kualitas .....	38
4.	Pelayanan.....	39
a.	Pengertian Pelayanan .....	39
b.	Proses Pelayanan .....	41
5.	Kualitas Pelayanan.....	43
a.	Macam-macam Kualitas Pelayanan.....	45
b.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	45
c.	Rantai Kualitas Pelayanan .....	46
6.	Bank Syariah.....	48
a.	Pengertian Bank Syariah .....	48
b.	Tujuan Bank Syariah .....	48
c.	Fungsi Bank Syariah.....	50
d.	Ciri-Ciri Bank Syariah.....	50
B.	Kerangka Berpikir .....	52
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>		<b>54</b>
a.	Sejarah singkat BSI Cabang curup.....	54
b.	Keadaan umum BSI Curup .....	56
c.	Visi dan Misi .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>73</b>
a.	Hasil Penelitian.....	73
b.	Pembahasan Temuan Penelitian.....	93

BAB V PENUTUP.....	99
a. Kesimpulan.....	101
b. Saran.....	103
 DAFTAR PUSTAKA .....	 xiii
LAMPIRAN .....	xiv

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan ekonomi dalam perkembangannya tidak terlepas dari peran serta sektor perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian suatu negara. Bank merupakan lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami surplus dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Jenis bank di Indonesia menjadi dua yaitu konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional. Sedangkan Bank syariah yaitu lembaga usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lain dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang akan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau dalam kegiatannya tidak memberikan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.<sup>1</sup>

Perlunya teknologi untuk perkembangan era modern saat ini adalah untuk memenuhi kebutuhan manusia untuk mendapatkan informasi dan berbagai layanan elektronik lainnya. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan teknologi segala hal dirasa lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya. Dengan pemanfaatan nasabah sangat terbantu untuk mendapatkan sebuah layanan. Sama halnya dibidang keuangan atau finansial juga mengalami perkembangan yang cukup signifikan.

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah teknologi finansial atau *financial technology (fintech)* dalam lembaga perbankan. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre (NDRC)*, teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi dibidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata "*financial*" dan "*technology*" (*fintech*) yang mengacu ada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern. Fintech merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis dimana terdapat banyak model bisnis yang berbeda. Hadirnya *fintech* ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitas proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia. Hadirnya *Financial Technology (FinTech)* ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia.<sup>2</sup>

Penggunaan *Fintech* pada lembaga keuangan berada dalam pengawasan Bank Indonesia. Pada tahun 2016, Bank Indonesia mengeluarkan

---

<sup>1</sup> Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 21.

<sup>2</sup> Ratnawaty Marginingsih "*Analisis SWOT Technology Finansial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol 19 No. 1 Maret 2019 P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314 Volume 19 No.1 Maret 2019

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan proses Transaksi Pembayaran. Peraturan ini bertujuan untuk tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal dengan mengedepankan pemenuhan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar, dan praktik internasional. Kolaborasi *Financial Technology (Fintech)* dengan lembaga keuangan syariah, khususnya perbankan syariah dapat meningkatkan keuangan di Indonesia.

Lembaga keuangan selain diikuti dengan perkembangan teknologi/*Fintech* tentunya juga harus memperhatikan kualitas pelayanan karyawan. Suatu lembaga keuangan akan sangat bagus dan berkembang jika disertai dengan kemajuan *Fintech* tetapi kualitas pelayanan karyawan dari sebuah lembaga keuangan juga tidak kalah menunjang untuk kemajuan lembaga keuangan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan persaingan Bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan seperti ATM, Mobile banking, serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dalam melayani nasabah secara cepat dan tuntas.

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap kualitas layanan dari karyawan. Oleh karena itu kualitas

pelayanan dapat didefinisikan sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>3</sup>

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Maya Sari selaku *seksi Coustemer service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup mengatakan bahwa *FinTech* jelas memiliki dampak pada kualitas pelayanan karyawan itu bisa dirasakan sendiri dengan membandingkan sebelum ada *FinTech* karyawan sangat kerepotan dalam melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagiannya tapi dengan hadirnya *FinTech* dizaman Sekarang sangat membantu sekali terutama karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kualitas layanan dalam bekerja itu sendiri karena Semakin berkembangnya *Financial Technology (FinTech)* di lembaga keuangan syariah maka makin luas pula peluang karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan nya.<sup>4</sup> Adapun beberapa pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya seperti *ATM, mobile banking, internet banking*.

Disisi lain *Fintech* memiliki pengaruh yang sangat positif bagi nasabah, namun disisi lainnya *Fintech* ini memiliki dampak positif sekaligus negatif terhadap karyawan. Sisi positif nya *Fintech* ini sangat membantu karyawan dalam memudahkan pekerjaannya, sisi negatif nya adalah ketika karyawan

---

h.18 <sup>3</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994),

<sup>4</sup> Maya Sari, CS, Wawancara pada Tanggal 1 Mei 2020

tidak dapat mengikuti perkembangan atau menguasai kemampuan teknologi maka secara otomatis akan tersingkir dengan sendirinya dan akan digantikan dengan orang yang lebih mampu menguasai teknologi, dengan seperti itu jika kita lihat lagi pekerjaan yang seharusnya dikerjakan dengan 3 sampai 5 orang bisa dikerjakan dengan satu sistem, dengan begitu kehadiran *Fintech* pada lembaga keuangan dapat berdampak pada pengurangan karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup**

#### **B. Batasan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup, dimana ruang lingkupnya adalah mengenai Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup.

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia sebelum adanya *Financial Teknologi (Fintech)* Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup ?

2. Bagaimana dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya *Financial Teknologi (Fintech)* Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka dalam penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor sebelum adanya *Financial Teknologi (Fintech)* Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup?
2. Untuk Mengetahui dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya *Financial Teknologi (Fintech)* Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

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

1. Bagi Bank, Penelitian ini dapat memberikan manfaat mengenai dampak *financial teknologi* terhadap kualitas pelayanan karyawan.
2. Bagi karyawan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada karyawan tentang dampak *Financial Teknologi (FinTech)* terhadap kualitas pelayanan.
3. Bagi peneliti, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi peneliti berikutnya terutama penelitian yang tertarik dengan tema

dampak finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan dengan menambah beberapa variable dan tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji dan ntuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam, maka melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun pustaka yang terkait hali ini sebagai berikut:

**Table 1.1**  
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul penelitian	Variabel	Metode	Hasil
1	Penelitian yang dilakukan oleh Miswan Ansori berjudul “ <i>Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industry Keuangan</i> ”	Variabel independen: <i>Perkembangan dan dampak Financial Technology (FinTech)</i>  Variabel dependen:	Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggabungkan dua jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dan penelitian perpustakaan,	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Miswan dalam jangka waktu tiga bulan terlihat kenaikan jumlah <i>Fintech</i> yang sangat signifikan. Hal ini bisa dilihat dari jumlah nasabah <i>lender</i> dan nasabah <i>borrower</i> yang sama-sama mengalami kenaikan. Nasabah ini

	<i>Syariah Dijawa Tengah</i> ”	Industry keuangan syariah	penelitian lapangan mengumpulkan informasi dari layanan keuangan jawa tengah pemerintah (OJK), dan dari industry keuangan syariah yaitu BPRS saka dana mulia kudas	didomisi didaerah pulau jawa karena hamper 90% melakukan transaksi dari industry keuangan berbasis teknologi ( <i>Fintech</i> ). Hal ini dikarenakan masyarakat lebih tertarik pada layanan keuangan yang memiliki transparansi informasi yang jelas, transaksksi yang mudah serta transaksi yang bias didapat ketika masyarakat menggunakan layanan <i>fintech</i> . <sup>5</sup>  Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah masalah yang dibahas jika penelitian yang dilakukan oleh Miswan membahas tentang perkembangan dan dampak financial teknologi terhadap industry keuangan lain dengan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisis dampak <i>Financial Technology (FinTech)</i> pada kinerja karyawan, perbedaan lainnya yaitu tempat penelitian, peneliti melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia KC Kab. Rejang Lebong, sedangkan Miswan
--	--------------------------------	---------------------------	--	--

<sup>5</sup> Miswan Ansori, ”Perkembangan dan Dampak *Financial Technology (Fintech)* Terhadap *Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah*”, *Jurnal Studi Keislaman* Vol. 5, No. 1 April 2019

				<p>melakukan penelitian di Jawa Tengah. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang <i>Financial Technology (FinTech)</i> dan dampak, juga menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.</p>
2	<p>Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Irzan Fikri dengan judul "<i>Implementasi Fintech terhadap UMKM di Kota Medan dengan analisis Swot</i>".</p>	<p>Variabel Independen: Penggunaan <i>Fintech</i>  Variabel dependen: UMKM</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik analisa data dengan menggunakan analisis swot, hasil penelitian ini adalah peran <i>fintech</i> dalam dunia perbankan sangat penting dan paling gencar dalam menerapkan dan mengembangkan <i>financial technology (Fintech)</i> dan teknologi keuangan.</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana peran <i>fintech</i> dalam perkembangan pada UMKM di kota Medan, untuk menganalisis kendala implementasi <i>fintech</i> dalam perkembangan pada UMKM di kota Medan dan untuk menganalisis strategi implementasi <i>fintech</i> dalam pengembangan pada UMKM di kota Medan. Tujuan diterapkannya <i>fintech</i> oleh perbankan tidak lain adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam melayani nasabahnya. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi UMKM. UMKM pada dasarnya tidak memiliki konektivitas yang lebih luas dari pada perbankan menjadikan UMKM tumbuh sangat lambat dan kurang diminati sebagai alternative pembiayaan. selain itu,</p>

				<p>kurangnya inovasi keuangan dalam UMKM menjadikan UMKM jarang diminati. Kendala implemetasi <i>fintech</i> dalam meningkatkan keuangan inklusif pdaa UMKM di Indonesia, <i>Infrastruktur</i>, sumber daya manusia, perundang-undangan, kurangnya literasi keuangan dalam pengembangan pada UMKM dikota medan dan strategi pengembangan UMKM dengan implemetasi <i>fintech</i> dengan matrik tumbuh dengan integritas vertikal dari kekuatan dan peluang yang ada sehingga strategi yang dapat dilakukan adalah UMKM dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut peluang dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya dan strategi yang telah diperoleh dengan penerapan yang efisiensi dari <i>teknologi financial</i> berpeluang akan meningkatkan kinerja UMKM, Kedua UMKM usaha strategis yang besar berpeluang untuk ikut bersaing dalam pasar babas (MEA) dengan produk tidak orintasi local dan ketiga <i>fintech</i> yang</p>
--	--	--	--	--

				<p>efisien akan menciptakan penggunaan teknologi tepat guna.</p> <p>Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan Muhammad Irzan adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Irzan untuk menganalisis bagaimana peran <i>fintech</i> terhadap UMKM sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah untuk menganalisis bagaimana dampak <i>Financial Technology (FinTech)</i> terhadap kinerja karyawan, objek yang akan diteliti dan tempat penelitian sedangkan Persamaannya sama-sama menjadikan <i>fintech</i> sebagai variabel utama penelitian dan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.</p>
	<p>Tri Inda Fadhila yang berjudul “<i>Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Teknologi</i>”,</p>	<p>Variabel independen: Masyarakat</p> <p>Variabel dependen:</p>	<p>Teknik pengumpulan data menggunakan metode in-depth interview kepada 10 informan dilator belakang usia dan profesi yang berbeda. Teknik analisa yang</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan finansial teknologi meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi, dan harapan. Dimana sikap masyarakat terhadap penggunaan <i>fintech</i> memberikan dukungan kepada</p>

		<p>Penggunaan <i>financial teknologi</i></p>	<p>digunakan analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang berguna memberikan fakta dan data.</p>	<p>kemajuan inovasi teknologi keuangan di Indonesia yang sangat membantu masyarakat, sedangkan minat masyarakat untuk menggunakan <i>fintech</i> sudah terbukti dari hasil wawancara 9 dari 10 responden sudah berminat menggunakannya. Masyarakat sudah begitu memahami manfaat dan penggunaan <i>fintech</i> lebih efisien dan efektif dibandingkan jasa keuangan lainnya sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakan <i>fintech</i>. dan harapan masyarakat kepada penyelenggara <i>fintech</i> melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan kemudahan atau kepraktisan dalam menggunakan layanan, sehingga masyarakat yang kurang memahami teknologi dapat menggunakan nya dengan mudah.<sup>6</sup></p> <p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang teliti yaitu Informan yang di ambil oleh Tri Indah adalah warga kota medan sedangkan peneliti adalah karyawan pada Bank</p>
--	--	--	---	--

<sup>6</sup> Tri Inda Fadhila, “Persepsi masyarakat Kota medan Terhadap penggunaan Finansial Teknologi”, Jurnal At-Tawassuth, Vol. III, NO, 1, 2018, hal. 645-661

				mandiri syariah ke curup kab rejang lebong, permasalahan yang diteliti yaitu peneliti membahas tentang dampak <i>Financial Technology (FinTech)</i> terhadap kinerja karyawan sedangkan Tri Indah adalah persepsi masyarakat kota medan terhadap penggunaan <i>fintech</i> sedangkan Persamaannya adalah sama-sama mengguankan penelitian kualitatif deskriptif dan menjadikan <i>fintech</i> sebagai variable utama.
4	Irma Muzdalifa, dkk. Dengan judul “ <i>Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusi pada UMKM di Indonesia</i> ”	Variabel independen: Penggunaan <i>Fintech</i>  Variabel dependen: 1. Keuangan inklusi 2. UMKM	Metode penelitian ini adalah mengguankan pendekatan kualitatif yang berdasarkan pada filsafat positivisme	Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis peran fintech dalam meningkatkan keuanagan inklusif pada UMKM saat ini, perkembangan teknologi mulai masuk ke ranah digital guna menyongsong Indonesia sebagai Negara ekonomi digital terbesar tahun 2024, pemerintahan sebagai regulator ekonomi Indonesia, harus memebrdayakan masyarakat Indonesia hingga keperdesaan dan daerah terpencil diseluruh pelosok negeri agar turut merasakan dampak positif dan

				<p>berkembangannya teknologi dimasa yang akan datang, hubungan teknologi saat ini berkaitan erat dengan keberadaan internet sebagai akses utama. Perlu kita ketahui bahwa adanya <i>fintech</i> ini dapat menjadi salah satu pendorong adanya suatu gerakan guna membantu meningkatkan UMKM khususnya dengan masyarakat yang menengah kebawah melalui lembaga keuangan syariah.<sup>7</sup></p> <p>Perbedaannya adalah jika penelitian yang dilakukan oleh Irma dkk itu membahas tentang peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Indonesia sedangkan peneliti membahas tentang analisis dampak <i>Financial Technology (FinTech)</i> terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang <i>Financial Technology (FinTech)</i> dan penelitian ini menggunakan</p>
--	--	--	--	--

---

<sup>7</sup> Irma Muzdalifa, dkk. Dengan judul “*Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusi Pada UMKM di Indonesia*”, Jurnal Masharif as-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3. No. 1. 2018, hal. 19

				pendekatan deskriptif kualitatif.
--	--	--	--	-----------------------------------

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia deskriptif diartikan dengan menggambarkan. Deskriptif kualitatif menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variable yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya yang bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variable, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.<sup>8</sup>

Penelitian kualitatif juga diartikan sebagai jenis penelitian yang menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, dalam penelitian kualitatif metode yang biasa dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Berdasarkan penjelasan di atas penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mencari informasi dan kejadian yang terjadi untuk mendapatkan data terhadap persoalan yang sebenarnya, berangkat dari data, kemudian diuraian dengan memanfaatkan teori yang

---

<sup>8</sup> Agung Nesia, *Penelitian Deskriptif Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 51

ada dan berakhir dengan teori. Maka dapat diasumsikan bahwa sifat dan jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif lapangan. Alasan peneliti memilih penelitian jenis kualitatif ini diharapkan dapat memperoleh data yang lebih lengkap, mendalam dan dapat mengumpulkan data secara langsung.<sup>9</sup>

## **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada tanggal 13 Mei 2024 sampai dengan selesai. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Curup Kab Rejang Lebong. Peneliti memilih lokasi tersebut karena melihat finansial teknologi yang digunakan pada bank tersebut sudah sangat canggih dan maju.

## **3. Subjek/informan penelitian**

Subjek penelitian merupakan orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto bahwa subjek penelitian merupakan subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian memiliki peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian data tentang variabel yang peneliti amati.<sup>10</sup>

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan model *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu salah satu teknik pengambilan informan secara sengaja dan spesifik, maksudnya peneliti

---

<sup>9</sup> Sukardi, *Metodeologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 78

<sup>10</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hal. 35

menentukan sendiri sampel yang diambil karena adanya pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* merupakan pemilihan sampel yang berdasarkan pada suatu karakteristik tertentu dalam suatu populasi yang memiliki hubungan dominan sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang di harapkan dalam menyusun sebuah penelitian.<sup>11</sup> Informan pada penelitian ini adalah 14 karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong.

#### **4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh<sup>12</sup>. 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

---

<sup>11</sup> Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rakesarasin, 1996), hal. 21

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, *Preosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 129

responden, pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan yang diperoleh melalui gabungan kegiatan melihat, mendengarkan dan bertanya.<sup>13</sup> Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup.

- 2) Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. 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.<sup>14</sup> Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis dapat mengumpulkan data dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup.

#### b. Teknik Pengumpulan Data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya.<sup>15</sup> Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun

---

<sup>13</sup> Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 157

<sup>14</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1987), hal. 93

<sup>15</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 41

langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut<sup>16</sup>.

#### 1) Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data atau fakta yang ada di lapangan.<sup>17</sup> 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 Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong. Dalam hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

#### 2) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang

---

<sup>16</sup> Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, Jurnal EQUILIBRIUM, Vol. 5, No. 9, (Januari-Juni 2009), hal. 6

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 133

mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.<sup>18</sup>

Dalam melakukan wawancara, 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.<sup>19</sup> 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 diwawancarai dan memperoleh data berupa kata-kata.

Wawancara dibagi menjadi dua yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur bersifat lebih sistematis karena pertanyaan tertentu yang ditentukan sebelumnya telah disiapkan sebelum melakukan wawancara sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: ALFABETA, 2015), hal. 310

<sup>19</sup> Rukaesih dan Ucu Cahyana, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hal. 153

menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.<sup>20</sup>

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<sup>21</sup>. Adapun karyawan yang diwawancarai yaitu 14 orang karyawan pada Bank Syariah Indonesia KC Curup Kab Rejang Lebong.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis melalui metode dokumentasi, peneliti gunakan untuk menggali data berupa dokumen terkait karyawan pada Bank Syariah Indonesia KC Curup Kab Rejang Lebong.

Studi dokumen adalah metode pengeumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 145

<sup>21</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data Cet 2* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 67

adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis.

Cara mempermentasikan hasil wawancara pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan aplikasi NVivo, tahapan penggunaan aplikasi NVivo yaitu

Adapun responden wawancara ini yaitu sebanyak 14 orang pada Bank Syariah Indonesia KC Curup Kab. Rejang Lebong.

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1) <i>Branch Manager</i> (BM) | : Wijonarko/32 tahun  |
| 2) Costumer Service           | : Adithia utomo/27 tahun<br>Martha wira utama/29 tahun<br>Meri pantari/37 tahun<br>Epan/29 tahun<br>Yulian/24 tahun |
| 3) Sales Force                | : M tomi ramadhan/26 tahun  |
| 4) PA                         | : Gusti maya sari/35 tahun  |
| 5) Marketing                  | : Bella dwi inka/25 tahun<br>Dedy apri/40 tahun   |
| 6) Mikro Relanship Manajer    | : Firmasyah/40 tahun  |
| 7) Danton Security            | : Marta dinata/37 tahun   |
| 8) Pawning Operasional        | : Lisa/27 tahun   |
| 9) MS                         | : Adlan efendi/33 tahun   |
| 10) FTSg                      | : Aulia Nurjanah/29 tahun   |

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mengadakan sintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan membuat keputusan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya. Dalam penelitian kualitatif analisis data dalam prakteknya tidak dapat dipisahkan dengan proses pengumpulan data, dan dilanjutkan setelah pengumpulan data selesai. Demikian pula secara teoritik, analisis dan pengumpulan data dilaksanakan secara berulang-ulang untuk memecahkan masalah.<sup>22</sup>

Menurut Iskandar menganalisis data adalah suatu proses mengelola dan menginterpretasi data dengan tujuan untuk mendudukan berbagai macam informasi sesuai dengan fungsinya sehingga memiliki makna dan arti yang jelas sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal analisis data peneliti menggunakan teknik<sup>23</sup>:

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh. Dalam analisis data peneliti menggunakan bantuan aplikasi NVivo

---

<sup>22</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 158

<sup>23</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Social (Kualitatif Dan Kuantitatif)* (Jakarta: Gaung Persada Press), hal. 124

versi 14 untuk menganalisis data yang berupa perangkat lunak untuk pengembangan, dukungan, dan manajemen proyek dalam analisis data pada penelitian kualitatif.<sup>24</sup> Proses analisis data secara NVIVO yaitu:<sup>25</sup>

a Impor data/sumber data

Mengimpor data yaitu memasukkan data yang sudah kita dapatkan kedalam aplikasi NVIVO

b Coding data

Secara kualitatif kode adalah konstruk yang dibuat oleh peneliti yang melambangkan atribut dan menafsirkan makna untuk setiap data untuk keperluan deteksi pola, kategorisasi, Pembangunan teori, dan proses analitik lainnya. Dengan kata lain, pengkodean (koding) tujuan utamanya adalah untuk keperluan analisis. Pengkodean data dilakukan secara induktif, yaitu dengan cara membaca data secara intens, kemudian melakukan klasifikasi data. Untuk melakukan koding, peneliti harus menyusun kriteria koding. Kriteria koding inilah yang akan digunakan peneliti untuk melakukan koding terhadap data penelitian. Perolehan hasil coding tersebut dapat divisualisasi mana perolehan terbanyak dengan menggunakan hierarchy chat.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Endah Tri Priyatni, *et all*, *Pemanfaatan NVIVO Dalam Penelitian Kualitatif NVIVO Untuk Kajian Pustaka, Analisis Data, Dan Triangulasi*, (malang, 2020), h.110.

<sup>25</sup> Ascc Prof. Dr. Dedi Rianto Rahadi, *Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo*, h.199-208

<sup>26</sup> Ascc Prof. Dr. Dedi Rianto Rahadi, *Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo*, h.199-208

c Visualisasi proyek

Setelah semua data tercoding di manajemen data, langkah berikutnya adalah mengolah hasil coding dengan menggunakan fitur explore dan run query. Dengan klik explore peneliti dapat memilih beragam fitur pengolahan data, misalnya: *Query wizard, text search, word frequency, matrix coding, coding omparison, chart, hierarchy chart, dll.*<sup>27</sup>

d Buat laporan dan ekstrak

Selama proses penelitian juga memerlukan laporan untuk tinjauan dan revisi, identifikasi tema yang terjadi lebih dari yang lain, menyampaikan hasil penelitian.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Ascc Prof. Dr. Dedi Rianto Rahadi, Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo, h.199-208

<sup>28</sup> Ascc Prof. Dr. Dedi Rianto Rahadi, Konsep Penelitian Kualitatif Plus Tutorial Nvivo, h.199-208

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Dampak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Dampak secara sederhana bias diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seseorang atau ambisinya mempunyai dampak tersendiri baik dampak positif maupun negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan oleh sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Dari penjabaran diatas maka dampak terbagi kedalam dua pengertian yaitu dampak positif dan dampak negatif :<sup>29</sup>

a) Dampak positif

Dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang baik.

b) Dampak negatif

Dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain dengan tuannya agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.

---

<sup>29</sup> Menurut Gorys Kerap dalam buku Otto Soemarwoto, Ekologi Lingkungan hidup dan Pengembangan, (Jakarta : Djambatan, 1998), h. 35

Pengertian dampak menurut Gorys Kerap:

Dampak adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang didalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawah akibat terhadap perubahan baik positif maupun negatif. Sedangkan menurut otto sumarwoto menyatakan dampak adalah suatu perubahan yang terjadi akibat suatu aktivitas, aktivitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisika maupun biologi dan aktivitas dapat pula dilakukan oleh manusia.<sup>30</sup>

Pengertian dampak menurut JE.Hoiso:

Dampak adalah perubahan nyata pada tingkah laku atau sikap yang dihasilkan oleh keluaran kebijakan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dampak merupakan suatu perubahan terhadap kebijakan sikap dan tingkah laku. Sedangkan menurut irfan Islamy, dampak kebijakan adalah akibat-akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakan kebijakan.<sup>31</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa dampak adalah suatu perubahan yang terjadi sebagai akibat dari suatu aktivitas atau tindakan yang dilaksanakannya suatu kebijakan sehingga akan membawa perubahan positif baik pun negatif.

## **2. *Financial Technology (FinTech)***

### **a. *Sejarah Financial Technology (FinTech)***

*Fintech* di dunia digital diawali dengan kemajuan teknologi di bidang keuangan. Perkembangan komputer serta jaringan internet ditahun 1966 keatas membuka peluang besar bagi para pengusaha finansial untuk mengembangkan bisnis mereka secara global. Di era 1980-an, bank mulai menggunakan sistem pencatatan data yang mudah

---

<sup>30</sup> Menurut Otto Soemarwoto dalam bukunya, *Ekologi Lingkungan* (Jakarta: Pustaka Belajar, 2020), hal. 43

<sup>31</sup> Menurut JE, Hoiso dalam buku Azwar, Saifudin, *Ilmu Sosial Dasar* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 57

diakses melalui komputer. Dari sini benih-benih *fintech* mulai muncul di *back office* bank serta fasilitas permodalan lainnya. Di tahun 1998, E-Trade membawa *fintech* menuju arah yang lebih terang dengan memperbolehkan sistem perbankan secara elektronik untuk investor. Berkat pertumbuhan internet di tahun 1990-an, model *finansial E-Trade* semakin ramai digunakan. Salah satunya adalah situs *brokerage* saham online yang memudahkan investor untuk menanamkan modal mereka.

Tahun 1998 adalah saat dimana bank mulai mengenalkan *online banking* untuk para nasabahnya. *Fintech* pun menjadi semakin mudah digunakan masyarakat luas, juga makin dikenal. Pembayaran yang praktis dan jauh berbeda dengan metode pembayaran konvensional membuat perkembangan *fintech* semakin gencar. Layanan finansial yang lebih efisien dengan menggunakan teknologi dan software dapat dengan mudah diraih dengan *fintech*.

#### **b. Pengertian *Financial Technology (FinTech)***

Definisi *fintech* yang dijabarkan oleh Bank Indonesia adalah:

"Penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran"<sup>32</sup>

*Fintech* menurut *Fintechweekly* :

"*Fintech* merupakan salah satu bisnis berbasis *software* dan teknologi modern yang menyediakan jasa keuangan. Perusahaan *fintech* pada umumnya adalah perusahaan *start-up* yang memberikan layanan dan

---

<sup>32</sup> Peraturan Bank Indonesia No : 19/12/PBI/2017 tentang peyelenggaraan teknologi

solusi keuangan kepada pelanggan seperti pembayaran *mobile*, transfer uang, pinjaman, penggalangan dana, dan bahkan manajemen aset”

*Fintech* berasal dari istilah *financial technology* atau teknologi finansial. Menurut *The National Digital Research Centre (NDRC)*, di Dublin, Irlandia, mendefinisikan *Fintech* sebagai “*Innovation Infinancial Services*” atau “inovasi dalam layanan keuangan *Fintech*” yang merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern. Transaksi keuangan melalui *Fintech* ini meliputi pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan perbandingan produk keuangan. Saat ini terdapat 142 perusahaan yang bergerak dibidang *Fintech* yang teridentifikasi.<sup>33</sup>

*Financial Technology (Fintech)* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja<sup>34</sup>.

### c. Peran *Financial Technology (FinTech)*

*Fintech* dengan layanan keuangan seperti *crowdfunding*, *mobile payments*, dan jasa transfer uang menyebabkan revolusi dalam bisnis

---

<sup>33</sup> Ernama Santi, “*Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 77/pojk.01/2016)*”, *Diponegoro law journal*, Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017

<sup>34</sup> Ernama Santi, Skripsi, “*Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (peraturan otoritas jasa keuangan nomor 77/pojk.01/2016)*”, dalam *diponegoro law journal*, Vol. 6, No. 3. 2017, hal. 2

*startup*. Dengan *crowdfunding*, bisa memperoleh dana dari seluruh dunia dengan mudah, bahkan dari orang yang belum pernah ditemui sekalipun *Fintech* juga memungkinkan transfer uang secara global atau internasional. Jasa pembayaran seperti *PayPal* otomatis mengubah kurs mata uang, sehingga yang berada di Amerika bisa membeli barang dari Indonesia dengan mudahnya, *Fintech* juga memiliki peran penting dalam mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen diantaranya:

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

Secara global, industri *Fintech* terus berkembang dengan pesat. Terbukti dari bermunculannya perusahaan *startup* di bidang ini serta besarnya investasi global di dalamnya. Khususnya di Indonesia, bisnis ini berkembang sangat pesat hingga menarik perhatian seluruh pebisnis di Indonesia.<sup>35</sup>

#### **d. Perkembangan *Financial Technology (FinTech)* di Indonesia**

Perkembangan *Fintech* di Indonesia sebagai negara dengan populasi terbesar di Asia Tenggara dan terbesar keempat di dunia, Indonesia merupakan pasar besar bagi *fintech*. Menurut *Indonesia's Fintech Association (IFA)*, jumlah pemain *fintech* di Indonesia tumbuh

---

<sup>35</sup> Irma Muzdalifa Dkk, “Peran *Fintech* dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada *UMKM Di Indonesia*”, *Jurnal Mashrif al-Syariah*, Vol. 3, No. 1, Tahun 2018

78% pada tahun 2015-2016. Sampai November 2016, IFA mencatat sekitar 135 hingga 140 perusahaan *startup* yang terdata.

Kehadiran *fintech* di Indonesia diperkuat dengan momentum penambahan jumlah *middle-class and affluent consumer (MAC)* yang diprediksi oleh *Boston Consulting Group (BCG)* akan melonjak dari 74 juta orang pada 2013, menjadi 141 juta orang pada 2020. *MAC* merupakan kelompok masyarakat yang secara sosioekonomi akan mulai menggunakan uangnya antara lain untuk kebutuhan rumah tangga, kendaraan dan layanan keuangan.

**e. Manfaat dan Layanan *Financial Technology (Fintech)***

Keberadaan *Fintech* memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat ekonomi Indonesia. Perpaduan efektivitas dan teknologi memiliki dampak positif bagi masyarakat pada umumnya. *Fintech* membantu pertumbuhan di bidang *startup* teknologi yang sedang menjamur di tanah air. Hal ini tentu saja akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan perluasan lapangan kerja. Pertumbuhan ekonomi tersebut akan mendatangkan manfaat lainnya yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat dan ekonomi secara makro, dimana daya jelajah yang ditawarkan oleh inovasi *Fintech* akan meningkatkan penjualan *E- Commerce*.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: T Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 2

Manfaat dari *FinTech* dalam perbankan syariah yaitu kemudahan pelayanan finansial, hal ini karena proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah dimana nasabah juga mendapatkan pelayanan finansial meliputi proses pembayaran, pembiayaan, transfer, ataupun jual beli saham dengan cara mudah dan aman. Nasabah dapat mengakses pelayanan finansial melalui teknologi ponsel pintar maupun laptop. Sehingga tidak perlu datang kebank secara berulang-ulang untuk mendapatkan pembiayaan demi memenuhi berbagai kebutuhan. Kehadiran teknologi dalam urusan finansial seperti ini jelas membantu masyarakat dalam memaksimalkan layanan finansial. Berikut ini adalah beberapa layanan *Finansial Teknologi* dalam perbankan:

1) ATM (*Automated Teller Machine*)

Menurut Kasmir ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.<sup>37</sup>

2) *Internet Banking* (Via internet/komputer)

Salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Fitur yang dapat dilakukan yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (*vouver* dan tiket), dan

---

<sup>37</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2019), hal. 168.

transfer ke bank lain. Kelebihan dari internet banking ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar computer/PC atau PDA.<sup>38</sup>

3) *Mobile Banking* (via handphone)

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA.

4) SMS Banking (via SMS)

SMS Banking, saluran yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karna nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms.

5) *Phone Banking* (via telepon)

*Phone Banking*, saluran ini yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan bank via telepon.

---

<sup>38</sup> Sujadi dan Edi Purwo Saputro, *E-Banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service* Jakarta: Raja Grafindo 2006), hal. 6

#### **f. Indikator *Financial Technology***

Rasyid mengatakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur financial technology diantaranya yaitu sebagai berikut:

1) Manfaat penggunaan (*usefull*)

Manfaat atau benefit yang akan diterima pelanggan atas pemakaian aplikasi teknologi informasi yang tersedia.

2) Mudah digunakan (*easy to use*)

Kemudahan yang dirasakan oleh pelanggan atas pemakaian aplikasi teknologi informasi yang tersedia.

3) Tampilan website (*website design*)

Tampilan desain website perusahaan yang memiliki produk financial technology dan dapat diakses oleh konsumen.

4) Ketersediaan sistem (*system availability*)

Tersedianya sistem layanan yang dapat diakses oleh semua konsumen.

5) Privasi (*privacy*)

Produk *financial technology* menyediakan ruang privasi yang hanya bisa diakses oleh user atau pengguna.

6) Keamanan (*safety*)

Ada tidaknya keamanan yang didapatkan oleh pelanggan atas pemakaian aplikasi teknologi informasi yang ditawarkan,

keamanan dari kejahatan cyber crime, virus, system error dan sebagainya.<sup>39</sup>

**g. Tipe-Tipe *Financial Technology (FinTech)***

Terdapat tiga tipe *Financial Technology (FinTech)* yaitu:

1) Pembayaran melalui pihak ketiga (*Third-Party Payment System*).

Contoh sistem pembayaran melalui pihak ketiga yaitu *Cross-Border EC, Online to Offline (O2O)*, sistem pembayaran *mobile*, dan *platform* pembayaran yang menyediakan jasa seperti pembayaran bank dan transfer.

2) *Peer-to-Peer (P2P) Lending* merupakan *platform* yang

mempertemukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet. *Peer-to-Peer Lending* menyediakan mekanisme kredit dan manajemen resiko. *Platform* ini membantu pemberi pinjaman dan peminjam memenuhi kebutuhan masing-masing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien.

3) *Crowd funding* merupakan tipe *Fintech* dimana sebuah konsep atau

produk seperti desain, program, konten dan karya kreatif dipublikasikan secara umum dan bagi masyarakat yang tertarik dan ingin mendukung konsep atau produk tersebut dapat memberikan dukungan secara finansial. *Crowdfunding* dapat digunakan untuk

---

<sup>39</sup> Harun Al-Rasyid, Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1, No. 2, September 2017, ISSN: 2355-0295, E-ISSN: 2549-8932

mengurangi kebutuhan finansial kewirausahaan dan memprediksi permintaan pasar.<sup>40</sup>

#### **h. Kelebihan dan Kekurangan *FinTech***

##### 1) Kelebihan *Financial Technology (FinTech)*

- a) Melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.
- b) Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan.

##### 2) Kekurangan *Financial Technology (FinTech)*

- 1) *Fintech* merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.
- 2) Ada sebagian *perusahaan Fintech* belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya.

---

<sup>40</sup> Yudha Yudhanto, *Information Technology Business Start-Up* (Jakarta: PT Elex Media komputindo, 2018), hal. 74.

### **i. *Financial Technology (FinTech)* dalam pandangan Islam**

Dalam pandangan Islam Produk *fintech* ini dibolehkan jika memenuhi rambu-rambu, di antaranya transaksi harus menjelaskan ketentuan akad sesuai syariah, transaksi digital ini diketahui dan disepakati, dan objek usahanya halal. Begitu pula ada ijab kabul sesuai ‘urf-nya, terjadi perpindahan kepemilikan, ada perlindungan konsumen, dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ada pengawasan syariah yang memastikan prinsip syariah diterapkan.

## **3. Kualitas**

### **a. Pengertian kualitas**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Wibowo, Manajemen Kinerja, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h. 113

Jadi kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang dimiliki suatu perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan agar tercapai kepuasan pelanggan sepenuhnya.

**b. Prinsip-prinsip kualitas**

Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi. Berikut ini dipaparkan 6 enam prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas Wolkins, yakni :

- a Kepemimpinan, Strategi kualitas organisasi harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kualitas kinerja.
- b Pendidikan, Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.
- c Perencanaan Strategi, Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d Review, Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagimanajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya sasaran-sasaran kualitas

- e Komunikasi, Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya.
- f Total Human Reward Reward dan Recognition, merupakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki sense of belonging setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>42</sup>

#### **4. Pelayanan**

##### **a Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mengandung arti suatu usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>43</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan

---

<sup>42</sup> 0123dok, Prinsip–Prinsip Kualitas Pelayanan Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan, diakses dari <https://text-id.123dok.com/document/wye8gn0y7-prinsipprinsip-kualitas-pelayanan-unsur-unsurkualitas-pelayanan.html> pada hari Kamis, tanggal 07 Februari 2019 jam 21.34

<sup>43</sup> 1Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 136

tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Pengertian lebih luas disampaikan Davidow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.<sup>44</sup>

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna

---

<sup>44</sup> 2Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 75

memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit, ataupun pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci.

Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud yang melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara perusahaan yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus aktivitas baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### **b Proses Pelayanan**

Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses yang terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Dalam proses pelayanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

### 1) Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis yang sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang atau jasa.<sup>45</sup>

### 2) Penerima Layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.<sup>46</sup>

### c Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu

---

<sup>45</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 213

<sup>46</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran..., h. 214

seperti yang diinginkan perusahaan. Berikut dasar-dasar yang harus dipahami:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

## **5. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (Perceived Service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Terdapat 5 (lima) indikator penentu

kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan<sup>47</sup>

- a Bukti Fisik, yang memiliki indikator kualitas interior, kualitas eksterior, kenyamanan kursi dalam gedung, kebersihan gedung, kelengkapan fasilitas dalam gedung dan kerapihan seragam karyawan.
- b Jaminan, memiliki indikator ketepatan jadwal kerja, keamanan, dan keyakinan pelanggan.
- c Empati, memiliki indikator kemampuan karyawan berkomunikasi, keramahan karyawan, kemampuan karyawan memahami kebutuhan dan sopan santun karyawan.
- d Daya tanggap, memiliki indikator karyawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan, kejelasan informasi, karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, dan inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.
- e Keandalan, memiliki indikator kepercayaan pelanggan pada kualitas pelayanan, karyawan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan keakuratan pelayanan karyawan terhadap pelanggan.<sup>48</sup>

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang

---

<sup>47</sup>Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 157

<sup>48</sup> Fandy Tjiptono, Strategi..., h. 158

menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapanharapan mereka dalam memenuhi kepuasaannya.

**a Macam-macam Kualitas Pelayanan**

1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah pola manajemen umum perusahaan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, dan pola insentif.

2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada nasabah eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu yang berkaitan dengan penyediaan jasa, dan yang berkaitan dengan penyediaan barang.

**b Indikator Kualitas Pelayanan**

1) Bentuk fisik (Tangibles), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya.

2) Keandalan (Reability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

- 3) Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- 4) Jaminan (Assurance), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- 5) Empaty (Empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.<sup>49</sup>

c Rantai Kualitas Pelayanan

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan nasabah tentu perlu adanya kualitas pelayanan karyawan. Pelayanan kepada nasabah merupakan kualitas pelayanan eksternal, sedangkan pelayanan kepada karyawan merupakan kualitas pelayanan internal. Untuk menciptakan kualitas pelayanan internal, pimpinan perusahaan hendaknya memberikan kompensasi yang lebih efektif kepada para karyawan. Kompensasi yang efektif memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan akan menciptakan karyawan memberikan kualitas pelayanan yang efektif pada nasabah.<sup>50</sup>

Jadi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan maka perlu adanya kualitas pelayanan karyawan yang baik dari pihak bank, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi

---

<sup>49</sup> Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), h. 110-111

<sup>50</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 223-225

karyawan maka pihak bank atau pimpinan suatu bank dapat memberikan kompensasi yang efektif agar karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah. Dengan demikian akan menimbulkan kepuasan kepada pelanggan dan loyalitas akan terjadi. Apabila nasabah puas dan loyal, maka dengan sendirinya akan memberikan pertumbuhan pendapat dan meningkatnya nasabah dalam suatu bank.

Rantai Kualitas Pelayanan<sup>51</sup>

Kualitas pelayanan internal

Kepuasan Karyawan

Retensi Karyawan

Produktivitas Karyawan

Nilai pelayanan eksternal

Kepuasan nasabah

Loyalitas nasabah

Pertumbuhan Pendapatan

Profitabilitas

---

<sup>51</sup>M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran..., h. 223-225

## **6. Bank Syariah**

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

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi perantara dalam penghimpunan dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, Bank dalam Islam atau bank syariah ialah bank yang beroperasi dengan tidak bergantung pada bunga. Dengan kata lain ialah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan syariat Islam (Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh Bank Syariah atau Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>52</sup>

### **b. Tujuan Bank Syariah**

Secara umum tujuan Bank Syariah adalah untuk mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan perbankan, finansial, komersial, dan investasi sesuai kaidah syariah tujuan dari pengembangan bank syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep bunga.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Dodi Supriyanto, dan Syafitri Nur Aulia, *Prospek dan Tantangan Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2021), hal. 3

<sup>53</sup> Setia Budhi Wilardjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Inonesia*, Volume, 2 No.1 Tahun XL11 ( 21 November 2005), hal. 4

Tujuan berdirinya bank syariah adalah dapat memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank syariah. Adapun secara khusus tujuan perbankan syariah diantaranya:

- 1) Menjadi perekat nasionalisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usaha ekonomi kerakyatan.
- 2) Memberdayakan ekonomi masyarakat dan beroperasi secara transparan, artinya pengelolaan bank syariah harus didasarkan pada visi ekonomi kerakyatan karena upaya ini terwujud apabila ada mekanisme operasi yang transparan.
- 3) Memberikan return yang lebih baik, artinya investasi bank syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai return yang diberikan kepada investor karena tergantung besarnya return. Apabila keuntungan lebih besar, investor akan ikut menikmatinya dalam jumlah besar.
- 4) Mendorong penurunan spekulasi di pasar keuangan, artinya bank syariah lebih mengarahkan dananya untuk transaksi produktif.
- 5) Mendorong pemerataan pendapatan, artinya salah satu transaksi yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adalah pengumpulan dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS). Peran ZIS sendiri adalah untuk pemerataan pendapatan masyarakat.
- 6) Meningkatkan efisiensi mobilisasi dana.

- 7) Uswah hasanah sebagai implementasi moral penyelenggaraan usaha bank.<sup>54</sup>

#### **c. Fungsi Bank Syariah**

- 1) Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah
- 2) Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya dan dana nasabah yang dipercayakan kepadanya
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya
- 4) Pelaksana kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam wajib memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.<sup>55</sup>

#### **d. Ciri-Ciri Bank Syariah**

Bank Syariah mempunyai ciri yang berbeda dengan bank konvensional, adapun ciri-ciri Bank Syariah yaitu sebagai berikut:

- 1) Tanggungan biaya yang disetujui pada saat tanda tangan akad dibuktikan secara jumlah nominal yang nominalnya dapat berubah serta bisa dilaksanakan dalam keleluasaan untuk negosiasi sampai

---

<sup>54</sup> Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi* (Yogyakarta: UII Press, 2006), hal. 15

<sup>55</sup> Munir Fuady, *Hukum Perbankan Syariah* (Bandung: PT. CitraAdi tya Bakti, 2003), hal.

tingkat yang wajar. Tanggungan biaya itu disebabkan oleh kontrak yang telah disepakati bersama.

- 2) Pemakaian presentase dalam hal melaksanakan pembayaran angsuran sering di jauhi, karena presentase bersifat menyatu dengan saldo pinjaman walaupun batas waktu kontrak telah berakhir, maka yang dipakai adalah ratio bagi keuntungan.
- 3) Di dalam akad-akad pembiayaan proyek, bank syariah menetapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang dihasilkan dari kegiatan usaha dan telah disepakati dimuka. Pada prinsipnya, yang paling tahu profit atau tidaknya suatu proyek yang didanai bank syariah hanya Allah SWT. Kadar profit yang dipakai adalah kadar profit yang efektif. Jika kadar profit yang dihasilkan lebih kecil dari pada kadar profit yang diasumsikan, maka yang dipakai adalah kadar profit yang efektif tersebut.
- 4) Penghimpunan dana pihak ketiga, jenis simpanan deposito, tabungan oleh nasabah merupakan titipan (al-wadi'ah), sementara dari sisi bank syariah merupakan titipan yang dapat dipergunakan untuk pembiayaan disektor proyek-proyek produktif yang tidak bertentangan prinsip syariah, maka pada nasabah tidak mendapat imbalan yang pasti.
- 5) Adanya Pengawas Syariah (PS) di bank syariah yang berfungsi mengendalikan kegiatan operasional bank dari sisi syariahnya. Di samping itu, manajemen bank syariah memahami konsep dasar

kegiatan muamalah. Adanya DPS merupakan faktor yang penting dalam susunan organisasi bank syariah dan pembeda dengan bank konvensional.<sup>56</sup>

## **B. Kerangka Berpikir**

Menurut Sugiyono menemukan bahwa kerangka berfikir adalah menyatakan kalau seorang periset itu wajib memahami teori-teori sebagai dasar untuk argumentasi di dalam menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis, sehingga kerangka pemikiran adalah tersebut merupakan suatu uraian sedangkan terhadap terdapatnya tanda-tanda yang jadi objek kasus.<sup>57</sup>

Sedangkan menurut Abdullah menyatakan kerangka berfikir adalah dasar pemikiran yang memuat perbandingan antara teori dengan fakta, observasi dan kajian kepustakaan, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Sehingga didalam kerangka berfikir, variabel-variabel penelitian dijelaskan dengan lebih mendalam dan sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dengan demikian kerangka berfikir dapat dijadikan dasar dalam menjawab permasalahan.<sup>58</sup>

Penggunaan *Financial Technology (FinTech)* yang semakin memudahkan nasabah dalam melakukan segala bentuk aktivitas dan transaksi membuat *Financial Technology* banyak diminati di Indonesia. Kerangka berpikir pada penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

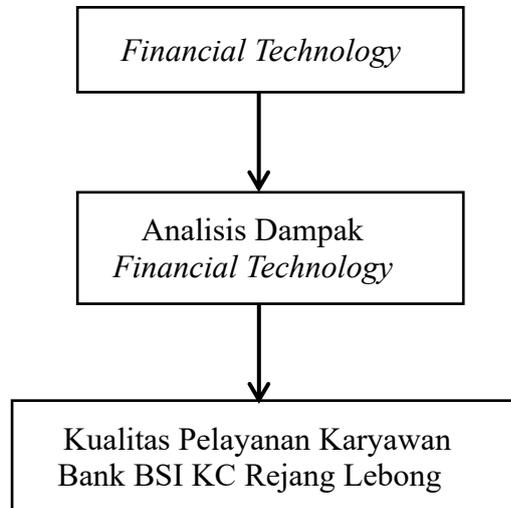
---

<sup>56</sup> Dodi Supriyanto, dan Syafitri Nur Aulia, *Prospek dan Tantangan Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2021), hal. 7

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 44

<sup>58</sup> Abdullah, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Persindo, 2015), hal. 19

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Berdasarkan kerangka berpikir maka dapat diketahui bahwa *Financial Technology* akan memberikan bebrapa dampak terhadap kinerja karyawan seperti manfaat serta kendala pada penggunaan *Financial Technology*. Sehingga pemanfaatan *Financial Technology* akan dapat memberikan perubahan pada perkembangan Kualitas Pelayanan Karyawan.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

##### **A. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Cabang Curup**

Pada kemunculan awalnya Bank Syariah Indonesia (BSI) dikenal dengan Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri Curup berdiri sejak tahun 1999, ialah hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susisla Bakti (BSB) yang dimiliki yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB terus berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan merger dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing yang dapat diajak kerjasama.<sup>59</sup>

Pada saat yang bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (marger) empat bank (Bank Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim Dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan tersebut menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai tindak lanjut dari keputusan marger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pembangunan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan pelayanan Perbankan Syariah di perusahaan Bank Mandiri, sebagai tindakan setelah diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memeberi kesempatan bank

---

<sup>59</sup> Maya Sari. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Curup, Wawancara 16 April 2024

konvensional untuk melayani transaksi syariah atau sering disebut dengan *dual banking system*.

Tim pengembangan perbankan syariah melihat bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan saat yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Setelah itu kegiatan usaha BSB diubah dari bank konvensional menjadi Bank Syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH No.23 tanggal 8 September 1999.

Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BNo.1/24/KEP.BI/1999 25 Oktober 1999 mengukuhkan perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah. Kemudian, Bank Indonesia (BI) menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah mandiri melalui surat keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1KEP.DGS/1999. Dan di susul PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 melakukan pengukuhan legal tersebut.<sup>60</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. pada tanggal 1 Februari 2021, Bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Proses merger ketiga Bank tersebut

---

<sup>60</sup> Maya Sari. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Curup, Wawancara 16 April 2024

membutuhkan waktu sekitar 11 bulan, sejak pertama kali dimulai pada Maret 2020. Proses yang dilalui untuk melakukan merger, antara lain *due diligence*, penandatanganan akta penggabungan, penyampaian keterbukaan informasi, dan perolehan izin dari OJK.

Bank syariah indonesia mendapatkan izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT. Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan.<sup>61</sup>

## **B. Keadaan umum Bank Syariah Indonesia Curup**

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup terletak dilokasi yang sangat strategis dekat dengan kota Curup yang beralamat di Jln. Merdeka No. 289 Tebing Benteng Kelurahan Kepala Siring Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. Dikatakan demikian, karena BSI Curup berdekatan dengan pusat perbelanjaan dan merupakan jalan lintas Curup-Linggau sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat<sup>62</sup>.

## **C. Visi dan Misi**

Visi

Top 10 Global Islamic Bank

Misi

---

<sup>61</sup> Maya Sari. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Curup, Wawancara 16 April 2024

<sup>62</sup> Maya Sari. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Curup, Wawancara 16 April 2024

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

*(melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500±T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025)*

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

*(Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)*

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

*(perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).<sup>63</sup>*

#### **D. Produk layanan Bank Syariah Indonesia**

1. Individu

- a. Tabungan

Beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah:

- 1) BSI Tabungan Bisnis
- 2) BSI Tabungan Classic
- 3) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 4) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 5) BSI Tabungan Efek Syariah
- 6) BSI Tabungan Junior
- 7) BSI Tabungan Mahasiswa

---

<sup>63</sup> Maya Sari. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Curup, Wawancara 16 April 2024

- 8) BSI Tabungan Payroll
- 9) BSI Tabungan Pendidikan
- 10) BSI Tabungan Pensiun
- 11) BSI Tabungan Prima
- 12) BSI Tabungan Rencana
- 13) BSI Tabungan Simpan Pelajar
- 14) BSI Tabungan Smart
- 15) BSI Tapenas Kolektif

b. Haji dan umroh

Beragam produk haji dan umroh unggulan:

- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

c. Pembiayaan

Beragam produk pembiayaan sesuai syariah:

- 1) Bilateral Financing
- 2) BSI Cash Collater
- 3) BSI Distributor Financing
- 4) BSI Griya Hasanah
- 5) BSI Griya Mabrur
- 6) BSI Griya Simuda
- 7) BSI KPR Sejahtera
- 8) BSI KUR Kecil
- 9) BSI KUR Mikro

- 10) BSI KUR Super Mikro
- 11) BSI Mitra Beragun Emas ( Non Qardh)
- 12) BSI Mitraguna Berkah
- 13) BSI Mitra Hasanah
- 14) BSI Oto
- 15) BSI Pensiun Berkah
- 16) BSI Umrah
- 17) BSI Mitraguna Online

d. Investasi

Beragam produk investasi sesuai syariah

- 1) Bancassurance
- 2) BSI Deposito Valas
- 3) BSI Reksa Dana Syariah
- 4) Cash Wakaf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
- 5) Deposito Rupiah
- 6) Referral Retail Brokerage
- 7) SBSN Ritel

e. Transaksi

Produk dan layanan untuk menunjang transaksi:

- 1) BSI Giro Rupiah
- 2) BSI Giro valas

f. Emas

Produk emas unggulan:

- 1) BSI Cicil Emas
- 2) BSI Gadai Emas

g. Bisnis

Layanan bagi pelaku kecil dan mikro

- 1) Bank Guarantee Under Counter Guarantee
- 2) BSI Bank Garansi
- 3) BSI Cash Management
- 4) BSI Deposito Ekspor SDA
- 5) BSI Giro Ekspor SDA
- 6) BSI Giro Optima
- 7) BSI Giro Pemerintah
- 8) BSI Pembiayaan Investasi
- 9) Giro Vostro
- 10) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank
- 11) Pembiayaan yang diterima (PYD)

h. Prioritas

Layanan istimewa bagi pribadi prioritas

- 1) BSI Prioritas
- 2) BSI Private
- 3) Safe Deposit Box (SDB)

i. Perusahaan

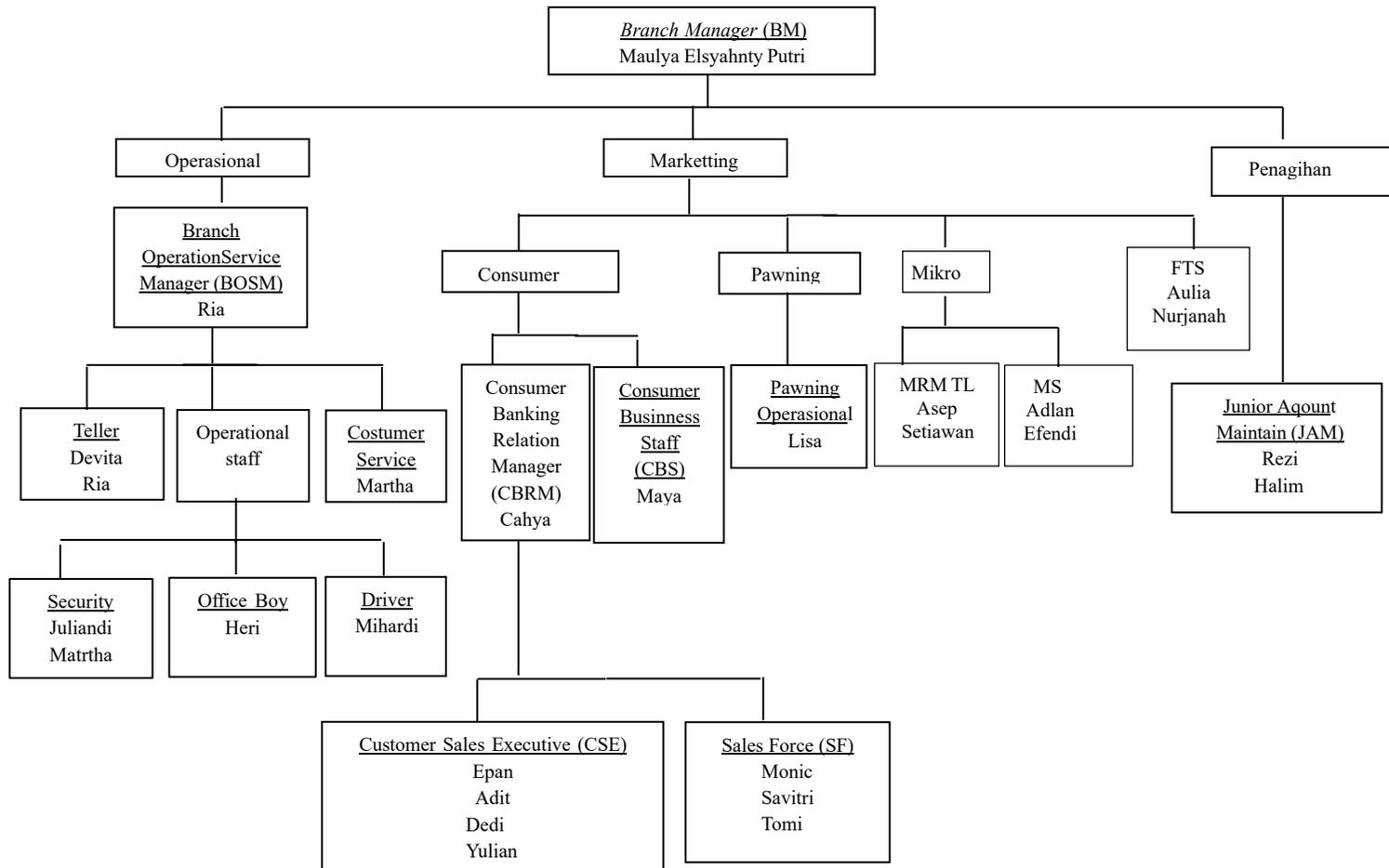
- 1) Trade Finance dan Service
  - 2) Pembiayaan
  - 3) Simpanan
  - 4) Cash manangement
- j. Digital Banking
- 1) BSI Mobile
  - 2) Buka Rekening Online
  - 3) Solusi Emas
  - 4) BSI QRIS
  - 5) BSI Cardless Withdrawal
  - 6) BSI Debit Card
  - 7) BSI Debit OTP
  - 8) BSI ATM CRM
  - 9) BSI Aisyah
  - 10) BSI Net
  - 11) BSI Jadiberkah.id
  - 12) BSI Merchant Business
- k. Kartu
- 1) Kartu Pembiayaan
  - 2) KartuDebit<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Maya Sari. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Curup, Wawancara 16 April 2024

## E. Struktur Organisasi

**Tabel 3.1**  
**Struktur Bank Syariah Indonesia (KCP) Curup**



1. *Branch Manager*

*Rahn* merupakan salah satu jasa pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah. Akad *Rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas bank baik dalam lingkup oprasional bank dan kegiatan di luar bank secara efektif dan efisien
- b. Membantu perencanaan untuk kemajuan dan pengembangan suatu bank
- c. Mengambil dan membuat keputusan yang harus dijalankan oleh bank demi untuk kemajuan bank
- d. Mengadakan evaluasi atas relasi rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan secara berkala.

2. *Branch Office and Sevice Manager (BOSM)*

- a. Memonitor pencapaian rencana bisnis bank oleh groupnya
- b. Mengevaluasi dan menyusun laporan pencapaian Rencana Bisnis Bank secara periodic setiap bulan
- c. Mengembangkan prosedur atau cara khusus untuk mencapai Rencana Bisnis Bank jika belum tercapai
- d. Memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannya
- e. Mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko.

3. *Consumer Banking Relation Manager (CBRM)*
  - a. Mengetahui konsumen secara individu
  - b. Menjaga relasi atau hubungan, baik itu intra-perusahaan atau pun inter-perusahaan
  - c. Membedakan konsumen, dengan mengetahui bahwa konsumen tersebut berbeda secara SDM
  - d. Berinteraksi dengan konsumen dan menyesuaikan perlakuan terhadap konsumen.
4. *Consumer Business staff (CBS)*
  - a. Melayani seluruh nasabah untuk berbagai kebutuhan seperti funding, lending dan deposit uang
  - b. Merekam semua transaksi yang terjadi dalam rekening nasabah baik berupa tabungan, pinjaman, maupun transaksi macet yang dimiliki nasabah juga akan terekam
5. *Customer Sales Executive (CSE)*
  - a. Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan
  - b. Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas
  - c. Mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi
  - d. Membuat daftar list seluruh klien dalam system informasi yang dibutuhkan

- e. Kegiatan prospecting bersama kelompok atau individu
  - f. Kemampuan menjual dengan personal sales.
6. *Sales Force(SF)*
- a. Melakukan penjualan
  - b. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan
  - c. Menyediakan layanan pelanggan.
7. *Pawning Operasional*
- Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindak lanjuti permohonan pembiayaan gadai nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. *Junior Account Maintain (JAM)*
- a. Melakukan tindak lanjut kenasabah untuk jadwal pembayaran yang jatuh tempo
  - b. Menjalin relasi yang baik dengan nasabah
  - c. Mengumpulkan data dan kelengkapan kontrak kerja, kerjasama dengan departemen sales.
9. *Teller*
- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan
  - b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung
  - c. Pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang nasabah setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun nasabah memiliki dana yang cukup untuk penarikan

- d. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah dan periksa keakuratan slip setoran.

#### 10. *Customer Service*

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, dan permohonan nasabah yang lainnya.
- 2) Memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah
- 3) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan kepada pihak nasabah
- 4) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

#### 11. *Security*

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang dalam hal keamanan
- b. Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor
- c. Mengawal penyetoran dan pengambilan uang dari kantor cabang pembantu
- d. Selalu waspada terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.

12. *Office Boy*

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan
- b. Membantu penyiapan arsip dan dokumen nasabah
- c. Sewaktu-waktu bila dibutuhkan melakukan kegiatan pengiriman dokumen ke kantor cabang pembantu atau kantor lainnya.

13. *Driver*

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor
- b. Mengurus dan merawat mobil agar tetap bersih dan siap pakai
- c. Melaporkan kerusakan kendaraan agar segera dilakukan perbaikan.
- d. Bersama petugas kantor dan satpam membawa uang setoran dari kantor cabang utama ke kantor cabang pembantu, atau sebaliknya.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Maya Sari. PT Bank Syariah Indonesia Cabang Curup, Wawancara 16 April 2024

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Temuan yang berkenaan dengan hasil penelitian ini disusun berdasarkan jawaban atas observasi dan pengamatan langsung dilapangan, pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian melalui wawancara. Diantara rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor sebelum adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup dan apa Dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup.

#### **1. Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia sebelum dan sesudah adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup**

Untuk mengetahui kualitas Pelayanan karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor sebelum adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup saya mewawancarai pimpinan pada bank tersebut yaitu Bapak Wijonarko:

Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah sebelum adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

Menurut Bapak Wijonarko:

Sebelum adanya *finansial teknologi* karyawan sangat kualahan melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagainya. Mengingat banyak nya nasabah yang datang langsung ke kantor, harus melakukan pelayanan satu-satu kepada nasabah dan nasabah yang datang pun harus ngantri panjang. Sebelum hadirnya *fintech* pekerjaan karyawan belum berjalan secara efektif sehingga tidak dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap kualitas layanan.<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wijonarko dapat disimpulkan bahwa sebelum hadirnya *Fintech* kualitas pelayanan karyawan belum berjalan secara efektif.

Sebelum adanya Financial Teknologi (*Fintech*) hambatan/kendala apa yang sering terjadi saat melakukan pekerjaan

Menurut Bapak Wijonarko:

Tentu saja banyak kendala sebelum adanya *fintech* seperti keterbatasan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah karena harus melayani nasabah satu persatu, karyawan juga belum optimal menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, akurat dan efektif.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kendala sebelum adanya *Fintech* yaitu keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Cara meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

Menurut Bapak Wijonarko:

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup saya sebagai pimpinan melakukan rekrumen karyawan. Rekrumen karyawan dilakukan untuk mendapatkan karyawan berkualitas yang akan bergabung.

---

<sup>66</sup> Wijonarko, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 08.00 WIB

<sup>67</sup> Wijonarko, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 08.05 WIB

Kemudian adanya pelatihan pada karyawan yang bertujuan agar karyawan dapat mencapai suatu standar, baik dalam keterampilan, pengetahuan dalam tingkah laku. Dorongan positif dilakukan agar karyawan lebih bersemangat dalam menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan seorang pimpinan melakukan Rekrutmen Karyawan, Pelatihan Karyawan dan dorongan positif terhadap karyawan agar karyawan lebih bersemangat dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Kendala yang dirasakan pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup Menurut Bapak Wijonarko:

Kendala yang dirasakan pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan ada 2 kendala yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala internal yang terdiri dari kurangnya sikap disiplin dari manajer yang terkadang datang terlambat dari jam masuk kantor, selain itu tidak setiap hari manajer berada di kantor, kurangnya kemampuan dan keterampilan manajer dalam berinovasi. kendala eksternal yang terdiri dari kurangnya motivasi dari karyawan, kepercayaan anggota yang belum maksimal, dan kompetitor sesama lembaga keuangan.<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan yaitu ada dua Kendala yang terdiri dari kendala internal dan kendala eksternal.

Kualitas pelayanan karyawan saat ini dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan efektifitas

---

<sup>68</sup> Wijonarko, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 08.05 WIB

<sup>69</sup> Wijonarko, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 08.20 WIB

Menurut Bapak Wijonarko:

Ya kualitas pelayanan karyawan saat ini sudah cukup baik dengan menerapkan berbagai strategi cara meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Selain itu juga karena hadirnya *fintech*. Dengan hadirnya *fintech* sangat memberikan manfaat kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Dimana kualitas pelayanan itu sendiri mengacu pada kadar pencapaian tugas untuk mencapai hasil yang memuaskan sesuai tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada para karyawan yang bekerja, dan ketika kinerja yang karyawan lakukan sudah sesuai dan nasabah juga merasakan kepuasan terhadap apa yang karyawan lakukan distulah karyawan merasakan dampak *fintech* itu sendiri. Dengan hadirnya *fintech* ini sangat menguntungkan baik untuk nasabah dimana seperti tadi nasabah tidak perlu datang ke bank lagi hanya untuk melakukan transaksi karena bisa dilakukan dimana pun dan kapan pun, begitu juga para karyawan, *fintech* ini juga merupakan salah satu keuntungan dimana para karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efektif dan kualitas pelayanan kami pun dapat terus meningkat. Semakin berkembangnya teknologi finansial dalam lembaga keuangan syariah maka semakin luas pula peluang karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan bahwa kualitas

pelayanan karyawan saat ini lebih efektif dengan hadirnya *fintech*.

Finansial teknologi sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan

pekerjaan, pemanfaat teknologi finansial ditengah-tengah pekerjaan yang

sedang dilakukan merupakan keuntungan tersendiri bagi para karyawan

Bank Syariah Indonesia KC Curup, Kab. Rejang Lebong dalam

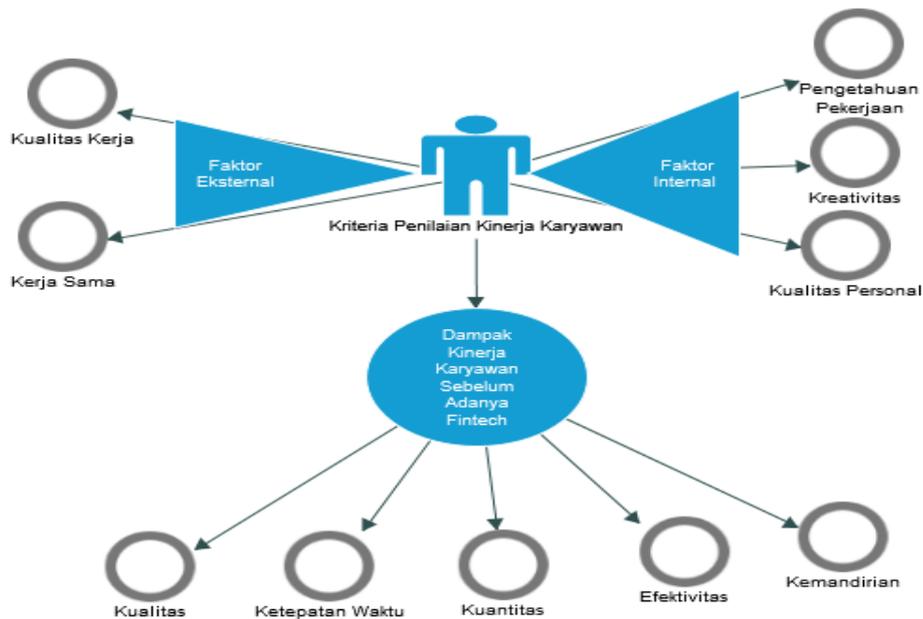
menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, efektif, akurat dan *fintech* ini

juga memberikan dampak tersendiri bagi para karyawan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan.

---

<sup>70</sup> Wijonarko, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 08.25 WIB

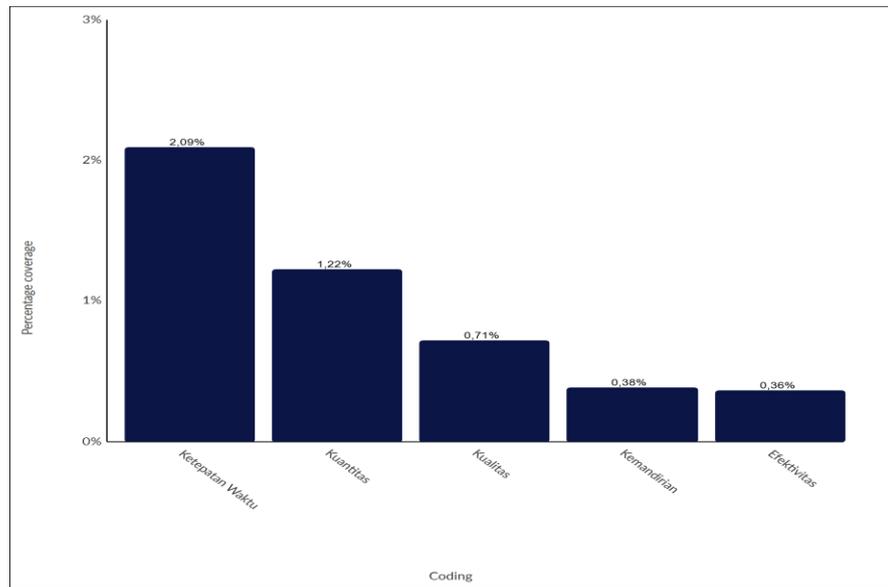


Sumber: Olah data Nvivo 2024

Gambar 4.1 Analisis data dampak sebelum adanya *Fintech* terhadap kualitas pelayanan karyawan

Berdasarkan Gambar 4.1 di atas, bahwa kriteria penilaian kualitas pelayanan karyawan meliputi kualitas kerja, kerja sama, pengetahuan pekerjaan, kreativitas, dan kualitas personal. Kriteria penilaian kualitas pelayanan karyawan ini akan berdampak kualitas pelayanan karyawan sebelum adanya Financial Teknologi (*Fintech*) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup yang meliputi indikator kualitas, ketepatan waktu, kuantitas, efektivitas, dan kemandirian. Untuk indikator kualitas pelayanan karyawan narasumber Mijonarko menyampaikan bahwa Sebelum hadirnya *fintech* pekerjaan karyawan belum berjalan secara efektif sehingga tidak dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap kualitas pelayanan. Indikator ketepatan waktu narasumber

Mijonarko menyampaikan bahwa banyak kendala sebelum adanya *fintech* seperti keterbatasan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah karena harus melayani nasabah satu persatu, karyawan juga belum optimal menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, akurat dan efektif. Indikator kuantitas narasumber Mijonarko menyampaikan bahwa sebelum adanya *fintech* rekrumen karyawan dilakukan untuk mendapatkan karyawan berkualitas yang akan bergabung kemudian adanya pelatihan pada karyawan yang bertujuan agar karyawan dapat mencapai suatu standar, baik dalam keterampilan, pengetahuan dalam tingkah laku. Indikator efektivitas narasumber Mijonarko menyampaikan bahwa Sebelum adanya *finansial teknologi* karyawan sangat kualahan melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagainya, mengingat banyak nya nasabah yang datang langsung kekantor, harus melakukan pelayanan satu-satu kepada nasabah dan nasabah yang datang pun harus ngantri panjang. Indikator kemandirian narasumber Mijonarko menyampaikan bahwa dilakukan karyawan dengan dorongan positif agar lebih bersemangat dalam menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan.



Sumber: Olah data Nvivo 2024

Gambar 4.2 Grafik data dampak sebelum adanya Fintech terhadap kualitas pelayanan karyawan

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan sebelum adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup memiliki nilai indikator ketepatan waktu memiliki proporsi sebesar 2,09%, nilai indikator kualitas sebesar sebesar 1,22%, nilai indikator kuantitas sebesar 0,71%, nilai indikator kemandirian sebesar 0,38% dan nilai indikator efektivitas sebesar 0,36%. Hal ini didasari pada hasil wawancara yang didapatkan peneliti dari narasumber yang menyatakan sebelum adanya *Fintech* kualitas kerja karyawan belum maksimal.

## **2. Dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup**

Financial Technology (*Fintech*) merupakan inovasi layanan jasa keuangan yang menggunakan dan memanfaatkan peran teknologi yang bertujuan agar pelayanan dan transaksi keuangan menjadi lebih efektif dan efisien. Hadirnya financial technology (*fintech*) ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia. Peneliti melakukan wawancara dengan informan sebanyak 14 orang.

Dengan hadirnya *Fintech*, Bapak/Ibu melaksanakan pekerjaan sesuai standart yang sudah ditetapkan oleh Bank

Menurut Bapak Adhitia Utomo selaku CSE:

Dengan hadirnya *FinTech* saat ini didalam dunia perbankan itu sangat membantu sekali kami (karyawan) dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh lembaga itu sendiri, dimana banyak sekali kemudahan- kemudahan yang bisa kami berikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, jadi untuk mencapai standar yang sudah ditetapkan oleh bank tidak terlalu sulit seperti dulu, karena adanya kemudahan yang diberikan oleh *Fintech* itu sendiri.<sup>71</sup>

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Bapak Martha Wira Utama:

Kecanggihn teknologi yang dihadirkan oleh *Fintech* saat ini sangat membantu sekali, kami (karyawan) dalam meningkatkan produktivitas SOP Perusahaan dalam menyelesaikan dan

---

<sup>71</sup> Adhitia Utomo, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.00 WIB

meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan standar pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh bank. Pada dasarnya kualitas layanan yang baik itu adalah kualitas yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standart yang telah ditetapkan dalam suatu bank, setiap hari nya kami (karyawan) harus meningkatkan mutu efisiensi waktu dalam bekerja, dan kami (karyawan) harus bisa menciptakan metode pelayanan dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman, cepat dan mengerti atas apa yang kami berikan”.<sup>72</sup>

Dari hasil wawancara diatas kepada responden bahwa kecanggihan teknologi yang dihadirkan oleh *fintech* sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan sesuai dengan standar SOP yang sudah ditetapkan oleh pihak bank.

Fintech memberikan kemudahan Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh Bank

Menurut M Tomi Ramadhan selaku Sales:

Ya sangat memberikan kemudahan, dimana kami (karyawan) bekerja itu memiliki batasan waktu dalam bekerja, disini kita yang memegang kendali atas waktu tersebut. Ketika kita memprioritaskan tugas-tugas yang diberikan maka kita akan merasa lebih memegang kendali atas waktu tersebut, selain itu kami juga harus memastikan pelayanan yang kami lakukan maksimal, dan nasabah yang datang merasa puas dengan apa yang kami berikan<sup>73</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Gusti Maya Sari Selaku PA pada Bank yaitu:

Benar sekali, hadirnya *Fintech* ini sangat meberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan terutama kami yang bagian pelayanan secara langsung kepada nasabah, dimana dengan hadirnya *Fintech* saat ini sangat memberikan kemudahan bagi kami (pihak Bank) dalam melakukan pelayanan, dimana nasabah tidak perlu mengantri dan datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi sehingga pelayanan yang kami berikan

---

<sup>72</sup> Martha Wira Utama, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.05 WIB

<sup>73</sup> Martha Wira Utama, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.15 WIB

kepada nasabah sangat efektif. Dimana setiap pekerjaan itu ada target dan waktu yang sudah ditetapkan oleh pihak bank, nah dimana kita bisa mengerjakan pekerjaan tepat waktu tapi pekerjaan yang dilakukan menghasilkan hasil yang bagus dan efektif tanpa harus terburu-buru karena hadirnya *fintech* memberikan kemudahan akan masalah tersebut, dimana pekerjaan yang tadi nya bisa dikerjakan dengan dua orang tapi bisa kita selesaikan sendiri.<sup>74</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden bahwa *fintech* sangat memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang sudah ditetapkan oleh bank.

Biaya administrasi saat nasabah mendaftar atau menggunakan jasa *Fintech* dan Persyaratan yang harus dipenuhi nasabah untuk mengaktifkan fitur *fintech*

Menurut Ibu Bella Dwi Inka selaku Marketing pada Bank:

Pada saat nasabah baru mendaftar itu dikenakan biaya administrasi minimal Rp. 100.000 untuk membuka buku tabungan rekening. Pada saat mendaftar layanan *Fintech* seperti BSI Mobile itu tidak dikenakan biaya transaksi. Persyaratan untuk mendaftar layan *Fintech* seperti *Fintech* yaitu KTP, No HP dan orang yang bersangkutan.<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut ada biaya administrasi saat nasabah baru membuka rekening dan saat mendaftar atau menggunakan jasa *Fintech* itu tidak dikenakan biaya administrasi dan Persyaratan yaitu KTP, No HP dan orang yang bersangkutan.

Pengaruh bagi pegawai bank dengan adanya *fintech* dalam kegiatan operasional yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Curup

---

<sup>74</sup> Gusti Maya Sari, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.20 WIB

<sup>75</sup> Bella Dwi Inka, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.25 WIB

Menurut Meri Selaku CSE bank:

Banyak sekali pengaruh yang kami (pihak bank) rasakan dengan hadirnya *fintech* ini ditengah-tengah pekerjaan, kemudahan dan kecepatan dari proses yang ditawarkan oleh *fintech* di era sekarang dapat menarik orang-orang untuk lebih memanfaatkan *fintech* dalam proses transaksi sehari-hari dan kami pun para karyawannya sangat puas akan kinerja yang kami lakukan setelah hadirnya *fintech* ini. hadirnya finansial teknologi saat ini yaitu kemudahan melakukan pelayanan kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi, dimana sebelum adanya finansial teknologi banyak nya nasabah yang menyebabkan antrian panjang dan itu menyebabkan kami (Karyawan Bank) sedikit kerepotan dan kwalahan sehingga pelayanan yang kami lakukan kepada nasabah kurang efektif, namun hal semacam ini dapat diselesaikan dengan hadirnya finansial teknologi saat ini<sup>76</sup>.

Pendapat lain dari Bapak Firmansyah:

Dengan kecanggihannya teknologi yang digabungkan dengan finansial maka banyak sekali manfaat yang kami (Karyawan Bank) rasakan seperti pembukuan transaksi, dimana sebelum adanya *fintech* ini, kami (Karyawan bank) melakukan pembukuan transaksi secara manual mengandalkan tenaga manusia yang bisa saja suatu waktu akan mengalami kesalahan karena adanya human error, namun sekarang *fintech* hadir untuk memudahkan pencatatan transaksi. Tidak hanya itu manfaat *fintech* juga untuk pengelolaan asset, pengelolaan keuangan dan layanan finansial<sup>77</sup>.

Dari hasil wawancara kepada informan diatas, dampak positif yang dirasakan karyawan dengan hadirnya *Fintech* saat ini yaitu banyaknya kemudahan yang dihadirkan oleh *fintech* sehingga sangat membantu sekali karyawan dalam melakukan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaannya secara efektif.

Jika nasabah berganti-ganti smartphone dalam menggunakan *fintech*, dapat mempengaruhi data yang ada pada aplikasi *Fintech*

---

<sup>76</sup> Meri, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.30 WIB

<sup>77</sup> Firmansyah, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.35 WIB

Menurut Lisa:

Jika nasabah berganti-ganti *smarthphone* dalam menggunakan *fintech* tidak mempengaruhi data yang ada pada aplikasi *Fintech*, akan tetapi perlu adanya log-in terbaru saat mengganti *smarthphone* dan bisa mengikuti petunjuk sesuai prosedur yang ada pada aplikasi tersebut dan kita tidak perlu registrasi ulang data-data yang ada pada *Fintech*.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut jika nasabah berganti-ganti *smarthphone* dalam menggunakan *fintech*, tidak mempengaruhi data yang ada pada aplikasi *fintech*.

Tingkat keefektifan kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syariah Indonesia KC Curup

Menurut Epan:

Menurut saya kualitas layanan karyawan saat ini dapat dikatakan lebih efektif saat telah hadir nya *Fintech*. sangat memberikan kemudahan dan sangat membantu sekali, ketika kami mampu memberikan pelayanan terbaik, cepat dan efektif kepada para nasabah, disitula kami merasa bahwa pencapaian yang harus dicapai dalam meningkatkan kinerja adalah kepuasan nasabah<sup>78</sup>.

Pendapat yang berbeda juga diungkapkan oleh Yulian yaitu:

Cukup efektif karena saat ini karyawan dapat membantu lebih cepat dan aman dalam melakukan urusan keuangan mulai dari pembayaran, pencarian modal, hingga investasi tanpa harus datang ke bank.<sup>79</sup>

Dari hasil wawancara diatas kepada informan, bahwa kemudahan teknologi dan memberikan pelayanan terbaik, cepat dan efektif kepada nasabah dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan merupakan sebuah kinerja dan pencapaian bagi karyawan bank.

---

<sup>78</sup> Evan, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.40 WIB

<sup>79</sup> Yulian, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.45 WIB

Pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Curup dan Apakah dalam pelayanan tersebut dapat diterima dengan baik oleh nasabah

Menurut Bapak Adlan Efendi:

Jadi kita (Pihak Bank) setiap nasabah yang datang kita langsung mengedukasi langkah-langkah nya, dan kita juga ada brosur nya jadi nanti kita kasih selebaran langsung kepada nasabah. langkah-langkah nya seperti apa dan fitur- fitur nya langsung kita jelaskan. Dan kalau itu cukup dimegerti karena fitur-fitur itu sendiri gampang untuk dimegerti dan dipahami.<sup>80</sup>

Pendapat lain dari Ibu Aulia Nurjanah yaitu:

Dengan fitur-fitur yang disajikan oleh *fintech* dan dengan kecangihan teknologi pada saat ini, jadi dalam pemahaman dan penguasaan *fintech* itu sendiri cukup kami pahami.<sup>81</sup>

Dari wawancara kepada informan diatas megatakan bahwa para karyawan cukup memahami *fintech* yang digunakan pada bank syariah KC Curup karena fitur-fitur yang digunakan tidak terlalu sulit dan sangat muda dipahami dan sebagai karyawan memberikan pelayanan yang baik agar mudah dipahami oleh nasabah.

Kendala yang sering terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Curup dan Bagaimana cara mengatasi Kendala yang terjadi saat pelayanan terhadap nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Curup

Menurut Adhithia Utomo:

Untuk kendala mungkin terdapat pada infrastrukur nya, seperti jaringan internet yang membutuhkan koneksi internet yang

---

<sup>80</sup>Adlan Efendi, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.50 WIB

<sup>81</sup>Aulia Nurjanah, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 09.55 WIB

mendukung, baik dari kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirim file data karena transaksi *fintech* akan berjalan lancar apabila jaringan tidak mengalami gangguan, kendala lainnya juga datang dari SDM Karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi keuangan/*fintech*. cara mengatasi kendala tersebut dapat menunggu jaringan tersebut normal agar aktivitas dalam aktivasi dan penggunaan *fintech* dalam berjalan dengan baik.<sup>82</sup>

Dari hasil wawancara di atas kepada responden mengatakan bahwa untuk kendala-kendala yang ditemui setelah hadirnya *fintech* itu terdapat pada infrastruktur nya seperti jaringan karena *fintech* hadir untuk memberikan kemudahan.

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggali informasi dengan melakukan wawancara kepada beberapa nasabah pengguna produk dan layanan digital *fintech* di bank BSI (Bank Syariah Indonesia). Hasil wawancara tersebut sebagai berikut:

1. Nasabah Ayu Nidia

Pada sesi wawancara, nasabah Ayu Nidia ketika ditanya berkaitan dengan layanan bank yang berbasis *fintech*. Nasabah mengatakan bahwa ia sudah mengetahui bahkan tak asing lagi dengan layanan - layanan jasa yang berbasis online, ia mengetahuinya dikarenakan suaminya merupakan pedagang. Dengan adanya layanan berbasis online yang disediakan oleh bank ini memudahkan suaminya dalam bertransaksi untuk membeli beberapa bahan perlengkapan untuk dijual. Layanan yang digunakan dalam bertransaksi adalah Kartu ATM, dan Mobile Banking. Selama penggunaan jasa digital

---

<sup>82</sup> Adhitia Utomo, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 10.00 WIB

*fintech* beliau tidak memiliki masalah yang sangat signifikan, sedangkan alasan menggunakan produk dan layanan tersebut adalah karena memang sangat dibutuhkan dan memudahkan transaksinya agar dapat lebih cepat dan efisien.<sup>83</sup>

## 2. Nasabah Sinta Anggraini

Pada sesi wawancara dengan nasabah Sinta mengatakan bahwa ia telah mengetahui layanan digital *fintech*. Layanan digital *fintech* yang digunakannya adalah ATM, mobile banking. Nasabah tersebut mengetahui ada banyak layanan digital *fintech* yang ada di bank BSI, namun tidak semua ia gunakan layanan tersebut. Beliau hanya menggunakan layanan yang diperlukan saja sesuai dengan kebutuhan dan pekerjaan. Dengan adanya layanan berbasis online yang diberikan oleh bank membuatnya nyaman dalam bertransaksi keperluan barang dagangan tanpa harus keluar-keluar rumah hanya dengan aplikasi melalui handphone.<sup>84</sup>

## 3. Nasabah Lian Herlina

Nasabah Lian merupakan seorang pedagang yang memiliki toko dan barang yang dijual adalah baju, obat-obatan. Terkait dengan bagaimana nasabah Lian bertransaksi, ia mengatakan bahwa untuk pembelian barang dagangan ia lakukan semuanya secara online atau transfer. Jadi ketika ditanya tentang layanan digital *fintech*, nasabah

---

<sup>83</sup> Ayu Nidia, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 10.10 WIB

<sup>84</sup> Sinta Anggraini, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 10.20 WIB

tersebut mengatakan sudah mengetahuinya. Nasabah tersebut mengatakan dengan ia senang karena sangat terbantu khususnya dengan layanan transaksi secara online, karena dapat mempersingkat waktu menjadi lebih mudah dan efisien karena semua yang diperlukan sudah ada dalam genggam tangan.<sup>85</sup>

#### 4. Nasabah Reni Rosita

Berdasarkan wawancara dengan nasabah Reni, ia mengatakan bahwa sudah mengetahui layanan digital *fintech* pada bank sejak ia memiliki rekening tersebut. Ia mengatakan dengan adanya layanan tersebut dirinya sangat dimudahkan. Apalagi saat ini nasabah Reni sedang menyanyam pendidikan pada sebuah pesantren sekaligus menjadi mahasiswa di sebuah kampus yang jaraknya cukup jauh dari rumah. Dan adanya fasilitas digital *fintech* ini membuatnya bisa mendapat kiriman uang dari orang tuanya, tanpa harus orang tuanya datang ke pondok untuk mengirimkan uang<sup>86</sup>.

#### 5. Nasabah Kiki Meilani

Nasabah Kiki mengatakan pada sesi wawancara bahwa beliau merupakan nasabah yang sudah mengetahui layanan digital *fintech* yang ada pada bank BSI. Beliau juga merupakan pengguna aktif layanan digital *fintech* ini. Produk dan layanan yang ia gunakan adalah ATM, bsi Mobile, beberapa layanan digital lainnya. Beliau

---

<sup>85</sup> Lian Herlina, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 10.30 WIB

<sup>86</sup> Reni Rosita, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 10.40 WIB

mengatakan ia menggunakan layanan berbasis ini bukan tanpa alasan, dikarenakan ia memiliki usaha ia merasa wajib hukumnya bagi ia untuk dapat menguasai beberapa metode pembayaran yang ada di bank. Ini dimaksudkan agar waktunya menjadi lebih efisien lagi.<sup>87</sup>

#### 6. Nasabah Rahmat Hidayat

Nasabah Rahmat mengatakan bahwa ia telah mengetahui layanan digital *fintech* yang ada pada bank BSI. Tapi tidak semua ia paham tentang layanan digital *fintech*, hanya layanan yang ia gunakanlah yang beliau pahami. Pekerjaan beliau adalah seorang guru di sebuah madrasah ibtidaiyah yang ada di Rejang Lebong. Layanan yang biasa ia gunakan adalah ATM dan Mobile Banking. Beliau senang dengan adanya layanan ini karena sangat memudahkan dirinya dalam transaksi, belanja online dan beberapa kemudahan bertransaksi yang didapatkan apabila mengaktifkan layanan berbasis online yang dimiliki oleh bank syariah indonesia.

#### 7. Nasabah Ira Lestari

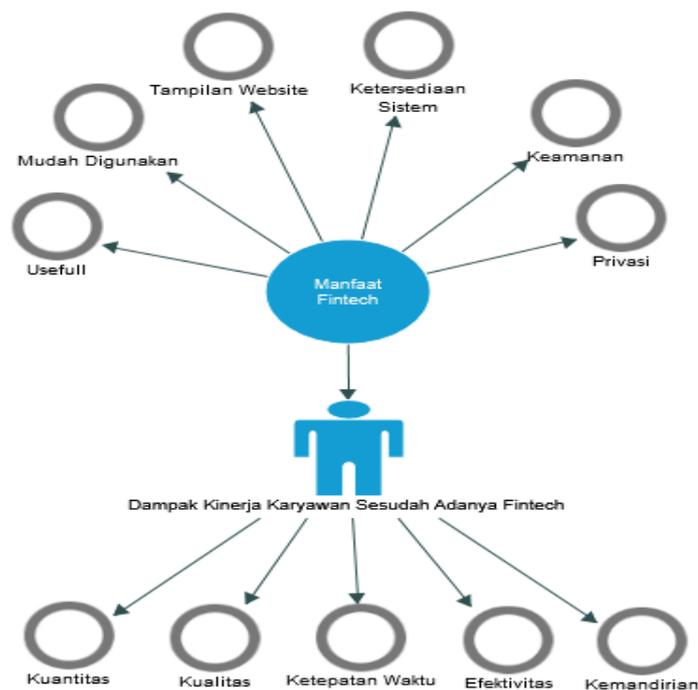
Menurut Ira, ia sudah tau dan paham tentang layanan digital *fintech*. Sedangkan untuk layanan yang ia gunakan pada bank tersebut adalah ATM saja. Ia mengatakan perlu baginya untuk bisa menggunakan layanan berbasis online ini, agar ia bisa lebih mudah dalam melakukan transaksi secara cepat tanpa harus bingung bingung ke bank, hanya perlu menggunakan mesin atm atau jika berhalangan

---

<sup>87</sup> Kiki Meilani, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 10.50 WIB

pergi ia hanya menggunakan handphone maka uangpun dapat terkirim dengan hitungan detik.<sup>88</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap nasabah beranggapan cukup puas jadi rata-rata nasabah pengguna jasa *financial teknologi* ini merasa puas, baik dari segi layanannya ataupun dengan fitur produk yang digunakan. Adapun dengan nasabah yang beranggapan cukup puas mereka terkendala jaringan yang ada pada tempat mereka tinggal. Jadi tidak ada kendala besar yang di hadapi nasabah, selama pemakaian atau penggunaan produk tersebut.



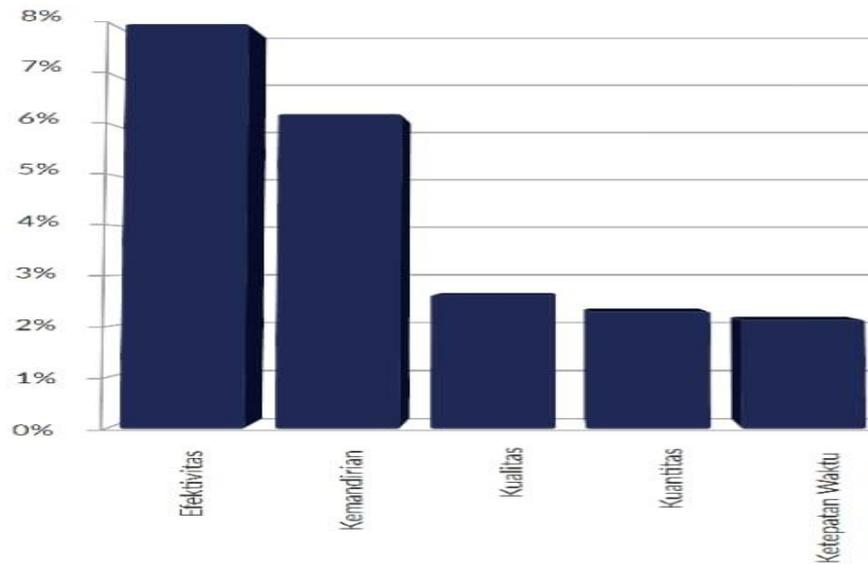
*Sumber: Olah data Nvivo 2024*

Gambar 4. 3 Analisis data dampak kualitas pelayanan karyawan setelah adanya *fintech*

<sup>88</sup> Ira Lestari, *Wawancara*, tanggal 25 Mei 2024. Pukul 11.00 WIB

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, bahwa ada beberapa manfaat *fintech* yaitu *usefull*, mudah digunakan, tampilan *website*, ketersediaan sistem, keamanan dan privasi. Dari manfaat *fintech* ini ada dampak yang dirasakan karyawan setelah adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup meliputi meliputi indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap responden. Untuk indikator kualitas, hal ini didasarkan pada hasil wawancara terhadap narasumber Adhitia Utomo selaku CSE Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup yang menyampaikan bahwa hadirnya *Fintech* dalam dunia perbankan sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh lembaga dan juga seperti yang disampaikan oleh narasumber Martha Wira Utama bahwa dengan adanya *Fintech* karyawan dapat meningkatkan produktivitas SOP perusahaan. Indikator kuantitas seperti yang disampaikan Martha Wira Utama dengan kehadiran *fintech* karyawan mampu meningkatkan mutu efisiensi waktu dalam bekerja dan karyawan bisa menciptakan metode pelayanan dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman, cepat dan mengerti atas apa yang kami berikan. Indikator ketepatan waktu diungkapkan oleh nasabah Ayu Nindia menyatakan bahwa dengan menggunakan produk dan layanan tersebut adalah karena memang sangat

dibutuhkan dan memudahkan transaksinya agar dapat lebih cepat. Indikator efektivitas seperti yang disampaikan narasumber Adhitia Utomo selaku CSE menyampaikan bahwa dengan hadirnya *Fintech* saat ini didalam dunia perbankan itu sangat membantu sekali kami (karyawan) dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh lembaga itu sendiri, dimana banyak sekali kemudahan-kemudahan yang bisa kami berikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, jadi untuk mencapai standar yang sudah ditetapkan oleh bank tidak terlalu sulit seperti dulu, karena adanya kemudahan yang diberikan oleh *Fintech* itu sendiri . Indikator kemandirian diungkapkan oleh Gusti Maya Sari Selaku PA bahwa dengan adanya *fintech* sangat memberikan kemudahan bagi kami (pihak Bank) dalam melakukan pelayanan, dimana nasabah tidak perlu mengantri dan datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi sehingga pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sangat efektif.



Sumber: Olah data Nvivo 2024

Gambar 4.4 Grafik data dampak Fintech terhadap kualitas pelayanan karyawan

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan setelah adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup memiliki nilai indikator efektifitas memiliki propori sebesar 7,99%, nilai indikator kemandirian sebesar 6,20%, nilai indikator kualitas sebesar 2,62%, nilai indikator kuantitas sebesar 2,30% dan nilai indikator ketepatan waktu sebesar 2,13%. Hal ini didasari pada hasil wawancara yang didapatkan peneliti dari narasumber yang menyatakan setelah adanya *Fintech* kualitas kerja karyawan meningkat.

## B. Pembahasan

### 1. Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia sebelum dan sesudah adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebelum hadirnya *Fintech* kualitas pelayanan karyawan belum berjalan secara efektif. Hal ini bisa dilihat dari hasil olah grafik data menggunakan bantuan Aplikasi NVivo 14 pro dimana kualitas layanan karyawan sebelum adanya *fintech* pada BSI kantor cabang curup memiliki nilai indikator ketepatan waktu memiliki proporsi sebesar 2,09%, nilai indikator kualitas sebesar 1,22%, nilai indikator kuantitas sebesar 0,71%, nilai indikator kemandirian sebesar 0,38%, dan nilai indikator efektifitas sebesar 0,36%. Ini diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang menyatakan sebelum adanya *fintech* kualitas kerja karyawan belum maksimal kemudian dianalisis menggunakan aplikasi NVivo 14 pro. Banyak sekali kendala sebelum adanya *Fintech* yaitu keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Dalam mengatasi kendala tersebut seorang pimpinan bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan seorang pimpinan melakukan Rekrumen Karyawan, Pelatihan Karyawan dan dorongan positif terhadap karyawan agar karyawan lebih bersemangat dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Menurut Mangkunegara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas adalah terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam individu atau seseorang, misalnya sikap, kemampuan, keahlian dan pengetahuan, sedangkan Faktor eksternal yaitu faktor yang dihubungkan dengan

lingkungan seperti: rekan kerja, pimpinan, bawahan dan iklim organisasi<sup>89</sup>.

Kendala yang dirasakan pimpinan dalam meningkatkan kualitas layanan karyawan ada 2 kendala yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala internal yang terdiri dari kurangnya sikap disiplin dari manajer yang terkadang datang terlambat dari jam masuk kantor, selain itu tidak setiap hari manajer berada di kantor, kurangnya kemampuan dan keterampilan manajer dalam berinovasi. kendala eksternal yang terdiri dari kurangnya motivasi dari karyawan, kepercayaan anggota yang belum maksimal, dan kompetitor sesama lembaga keuangan.

Adapun kendala yang dihadapi manajer dalam upaya meningkatkan kualitas layanan karyawan di Bank Syariah KC Curup yaitu (1) kendala internal (kendala dari dalam manajer) yang terdiri dari kurangnya sikap disiplin dari manajer yang terkadang datang terlambat dari jam masuk kantor, selain itu tidak setiap hari manajer berada di kantor, kurangnya kemampuan dan keterampilan manajer dalam berinovasi, (2) kendala eksternal (kendala dari luar manajer) yang terdiri dari kurangnya motivasi dari karyawan, kepercayaan anggota yang belum maksimal, dan kompetitor sesama lembaga keuangan.

Dalam buku Sinambela dijelaskan bahwa kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal, yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja

---

<sup>89</sup> Mangkunegara, A. P, *Evaluasi Kinerja SDM* (Bandung: Refika Aditama, 2013), hal.

yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi oleh pemahamannya atas jenis pekerjaan dan keterampilan melakukannya, maka seseorang harus dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya, selain itu motivasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Meskipun kemampuan karyawan sangat baik, tetapi motivasi kerjanya rendah, sudah tentu kinerjanya juga rendah. Oleh karena itu kontribusi motivasi kerja terhadap kualitas layanan tidak dapat diabaikan.<sup>90</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Evo juga menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan karyawan adalah kemampuan dimana karyawan harus memiliki pendidikan yang memadai untuk posisi jabatan yang diinginkan perusahaan, motivasi juga dikatakan mempengaruhi kualitas layanan karyawan, dimana merupakan dorongan seseorang, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Pada umumnya makin tinggi motivasi yang dimiliki seseorang semakin besar dampaknya terhadap perilakunya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Motivasi kerja juga dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur serta meningkatkan kegairahan kebersamaan<sup>91</sup>.

---

<sup>90</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hal. 484

<sup>91</sup> Evo Marisi Tumpal Damanik, *Peran Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Medan*, 2015, ISSN: 2301-797X Vol. 4. No. 2, Desember 2015.

Kualitas pelayanan karyawan saat ini lebih efektif dengan hadirnya *fintech*. Hal ini bisa dilihat dari hasil olah grafik data menggunakan bantuan Aplikasi NVivo 14 pro dimana kualitas layanan karyawan setelah adanya *fintech* pada BSI kantor cabang curup memiliki nilai indikator ketepatan waktu memiliki proporsi sebesar 2,13%, nilai indikator kualitas sebesar 2,62%, nilai indikator kuantitas sebesar 2,30%, nilai indikator kemandirian sebesar 6,20%, dan nilai indikator efektifitas sebesar 7,99%. Ini diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang menyatakan setelah adanya *fintech* kualitas kerja karyawan meningkat kemudian dianalisis menggunakan aplikasi NVivo 14 pro. Finansial teknologi sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, pemanfaat teknologi finansial ditengah-tengah pekerjaan yang sedang dilakukan merupakan keuntungan tersendiri bagi para karyawan Bank Syariah Indonesia KC Curup, Kab. Rejang Lebong dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, efektif, akurat dan *fintech* ini juga memberikan dampak tersendiri bagi para karyawan dalam meningkatkan kinerja.

## **2. Dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup.**

*Financial Technology (FinTech)* merupakan inovasi dalam bidang jasa keuangan, inovasi yang ditawarkan *fintech* sangat luas dalam berbagai segmen baik itu B2B (*Busniess To Busniess*) hingga B2C

(*Business to Consumer*). Hadirnya teknologi dibidang keuangan membuat sistem keuangan konvensional sangat usang sehingga tak perlu ke kantor, dari transaksi jual beli sampai urusan pinjam meminjam uang pun kini bisa dilakukan hanya dengan akses internet dan keaktifan ujung jari bisa melalui anjungan tunai mandiri/ ATM atau telepon seluler/HP.

Diketahui bahawa *fintech* sangat memiliki dampak bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan adanya *fintech* karyawan menjadi lebih mudah, cepat dan efektif dalam melakukan pekerjaannya, *fintech* juga membuat interaksi antara karyawan dan nasabah dapat lebih praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus pergi ke bank dan menyebabkan antrian panjang sebagai contoh nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran listrik, tagihan, transfer cicilan, jual beli pulsa elektrik, maupun pembayaran tiket pesawat dan pembayaran-pembayaran lainnya semuanya menjadi lebih muda dan praktis dengan adanya *fintech*.

*Fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan pada Bank Syariah Syariah Kc Curup Kab Rejang Lebong sangatlah memberikan dampak yang sangat positif kepada para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dalam meningkatkan kualitas layanan itu sendiri, karena kinerja itu mengacu pada kadar pencapaian tugas untuk mencapai hasil yang memuaskan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan bank kepada para karyawan yang melakukan pekerjaan, dan ketika kinerja yang dilakukan oleh para karyawan sudah sesuai dan

nasabah juga merasakan kepuasan terhadap apa yang mereka lakukan disitulah karyawan merasakan salah satu dampak *fintech*.

Hal ini jelas terdapat pada teori Suvriadi Panggabean dalam bukunya yang Berjudul “*Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Beberapa Kehidupan Masyarakat*” yang mengemukakan financial technology (*fintech*) memberi kemudahan layanan finansial kepada masyarakat. Aktivitas yang berkaitan dengan keuangan seperti pembayaran, transfer uang, dan transaksi lainnya. Melalui *fintech* masyarakat bisa mengakses pelayanan finansial melalui smartphone atau laptop yang dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun, selama terkoneksi dengan internet.<sup>92</sup>

Dampak *fintech* lainnya yang juga dirasakan karyawan dengan hadirnya *fintech* yaitu dapat dirasakan sendiri dengan membandingkan sebelum adanya finansial teknologi karyawan sangat kualahan melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagainya. Mengingat banyaknya nasabah yang datang langsung ke kantor, tapi dengan adanya *Financial Technology (FinTech)* saat ini sangat membantu sekali terutama karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerja dalam bekerja itu sendiri karena semakin berkembangnya teknologi finansial dalam lembaga keuangan syariah

---

<sup>92</sup> Suvriadi Panggabean, dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, hlm. 2-5.

maka semakin luas pula peluang karyawan dalam meningkatkan kinerja.

Adapun contoh *fintech* yaitu *ATM, mobile banking, internet banking*.

Selain dampak positif yang dirasakan karyawan dengan hadirnya finansial teknologi, juga terdapat kendala yang dihadapi karyawan yaitu kurangnya pemahaman dan keterbatasan kemampuan masyarakat awam dalam menggunakan *fintech*, karena penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi finansial, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas kinerja kerja karyawan, dapat menimbulkan ketimpangan atau ketidak seimbangan dalam melayani pengguna *fintech*. Dalam pandangan islam produk *fintech* dibolehkan jika memenuhi rambu-rambu yang sesuai dengan syariat islam dan tidak menyalahi aturandalam islam.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil tentang Analisis Dampak Financial Technology (*Fintech*) Terhadap Kualitas Karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup, dapat disimpulkan:

1. Kualitas Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor sebelum adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

Sebelum hadirnya *Fintech* kualitas pelayanan karyawan belum berjalan secara efektif. Hal tersebut disebabkan oleh kendala sebelum adanya *Fintech* yaitu keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Dalam meningkatkan kualitas layanan karyawan seorang pimpinan melakukan Rekrumen Karyawan, Pelatihan Karyawan dan dorongan positif terhadap karyawan. Selain itu juga dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan terdapat kendala lain yaitu ada dua kendala yang terdiri dari kendala internal dan kendala eksternal. Setelah adanya upaya dalam mengatasi Kendala tersebut, kualitas karyawan saat ini lebih efektif dengan hadirnya *fintech*. Finansial teknologi sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, pemanfaat teknologi finansial ditengah-tengah pekerjaan yang sedang dilakukan merupakan keuntungan tersendiri bagi para karyawan Bank Syariah Indonesia KC Curup, Kab. Rejang Lebong dalam menyelesaikan

pekerjaan dengan cepat, efektif, akurat dan *fintech* ini juga memberikan dampak tersendiri bagi para karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya Financial Teknologi (*Fintech*) Terhadap Kualitas pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa kehadiran *financial technology (fintech)* sangat memiliki dampak bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan adanya *fintech* karyawan menjadi lebih mudah, cepat dan efektif dalam melakukan pekerjaannya. *Fintech* sangat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena kualitas itu mengacu pada kadar pencapaian tugas untuk mencapai hasil yang memuaskan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan bank kepada karyawan yang melakukan pekerjaan.

Selain dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan karyawan, dampak lain juga yang dirasakan karyawan dalam pekerjaan yang mereka lalui. Seperti dampak yang mengacu pada kendala yang mungkin dihadapi karyawan jika mereka tidak menguasai teknologi yang berkembang dengan seiringan dengan zaman sekarang dan kedepannya. Mereka akan tersingkarkan dengan sendirinya dan digantikan dengan orang yang lebih pintar, serta kemungkinan terbesar digantikan dengan

teknologi yang lebih canggih dan tidak mengandalkan tenaga manusia lagi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa masalah yang belum terpecahkan, sehingga peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan sebagai masukan dalam mengatasi berbagai kekurangan yang ada, yaitu:

1. Peneliti meyarankan karyawan untuk lebih memperhatikan lagi kemajuan-kemajuan teknologi keuangan dalam lembaga keuangan.
2. Bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, jika menggunakan skripsi ini sebagai referensi maka sekiranya dikaji kembali dan memperluas masalah yang akan diteliti dan semoga skripsi ini bisa menginspirasi untuk melanjutkan penelitian baru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, Miswan. 2019. *Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Finh) Terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah*”, Jurnal Studi Keislaman Vol. 5, No. 1
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Preosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basrowi dan Suwandi. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dimiyati, J. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data Cet 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Fadhila, Tri Inda. 2018. “*Persepsi masyarakt Kota medan Terhadap penggunaan Finansial Teknologi*”. Jurnal At-Tawassuth. Vol. III. No 1. hal. 645-661
- Fahmi, Irham. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Haryoko, Sapto. 2020. *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makassar: Universitas Negeri Makassar
- Iskandar. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Social (Kualitatif Dan Kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Lexy J. Maleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Malthis L. Robert and Jackson. 2006. *Human Resource Management, Alih Bahasa Diana Angelica*, Edisi Kesepuluh. Jakarta: Salemba 4
- Manzilati, M. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: UB Press
- Marginingsih, Ratnawaty. 2019. “*Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan Cakrawala-Jurna Humaniora*. Vol. 19. No. 1. P-ISSN 1411-8629. E-ISSN: 2579-3314

Maya Sari, CS, Wawancara pada Tanggal 1 Mei 2020

Moleong, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Muhadjir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rakesarasin

Muzdalifa, Irma, dkk. 2018. Dengan judul “*Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusi Pada UMKM di Indonesia*”. *Jurnal Masharif as-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 3. No. 1. hal. 19

Nesia, Agung. 2010. *Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta

Prasantri, Ditha. 2018. “*Jurnal Lontar*” Vol. 6, No. 1

Pratiwi, Nining . 2017. *Jurnal Dinamika Sosial*. Vol. 1. No. 2

Rahmat, Pupu Saeful. 2009. *Penelitian Kualitatif*. *Jurnal EQUILIBRIUM*, Vol. 5, No. 9. hal. 6

Rakhmansyah, Agil, dkk. 2013. *Penggunaan Fintech Terhadap Kinerja*, *Jurnal Fakultas Ilmu Adminstrasi Universitas Brawijaya*.

Rukaesih dan Ucu Cahyana. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Semiawan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA

Sukardi, *Metodeologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 78

Suryabrata, Sumadi. 1987. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali

Yusuf, A. M. 2014. *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
 Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/ 2024

Pada hari ini Kamis Tanggal Tyuh (7) Bulan Maret Tahun 2024 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Sinta Oktavia / 20631089  
 Fakultas : Perbankan Syariah / Syari'ah & Ekonomi Islam  
 Jurusan : Analisis Dampak Finansial Teknologi (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia Faktor Cabang Curup

Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :  
 Moderator : Tia Ajzah

Calon Pembimbing I : Dr. Muhammad Istan, M.Pd, MM  
 Calon Pembimbing II : Andriwo, M.F.Sy

Setelah analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1. Menambahkan purnusan masalah (min. 2)
- 2. Membenarkan isi teori dalam proposal (Teori diperjelas)
- 3. Datanya dipastikan dapat diperoleh
- 4. Jenis penelitian yang digunakan analisis deskriptif
- 5. Membuat kriteria response Sampel yang digunakan jika tidak semua data diambil
- 6. Membenarkan penulisan (seperti tyro penulisan / penulisan asing) sub bab penulisan dan tyronan
- 7. Menjelaskan bagian observasi ya mana nanti akan menjadi data
- 8. Gambarkan kinerja karyawan yang akan diobservasi
- 9. Menjelaskan cara mengukur kinerja karyawan
- 10. Memperbanyak sumber bacaan

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 catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 21 bulan Maret tahun 2024, 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, 7. maret .....2024

Moderator

Tia Ajzah

Calon Pembimbing II

Andriwo, M.F.Sy  
 NIP. ....

Calon Pembimbing I  
  
 Dr. Muhammad Istan, M.Pd, MM

Salinan berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh calon pembimbing.



DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Nomor : 070/In.34/FS/PP.00.9/03/2024

Tentang  
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II  
PENULISAN SKRIPSI

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

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.
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

Menunjuk saudara:

1. Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M NIP. 19750219 200604 1 008
2. Andriko, M.E., Sy NIP. 19890101 201903 1 019

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa.

NAMA : Sintia Oktavia  
 NIM : 20621084  
 PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah/Syariah dan Ekonomi Islam  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Dampak *Financial Technology* (FINTECH) terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup

Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku. 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;  
 Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan  
 Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat keliruan dan kesalahan.  
 Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP  
 Pada tanggal : 18 Maret 2024





PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Basuki Rahmat No.10 ☎ Telp. (0732) 24622 Curup

**SURAT IZIN**

Nomor : 503/2024 /IP/DPMPTSP/V/2024

**TENTANG PENELITIAN**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG**

- Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
- Surat dari Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Nomor 336/In.34/FS/PP.00.9/05/2024 tanggal 06 Mei 2024 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

Nama /TTL : Sintia Oktavia/Sentral Baru, 13 Juli 2002  
NIM : 20631084  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah/Syaria'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Proposal Penelitian : "Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup"  
Lokasi Penelitian : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup  
Waktu Penelitian : 13 Mei 2024 s/d 06 Agustus 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Harus menaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup  
Pada Tanggal : 13 Mei 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Rejang Lebong



**ZULKARNAIN, SH**  
Pembina  
NIP. 19751010 200704 1 001

Disampaikan kepada:  
Kepala Badan Kesbangpol Kab. RL  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup  
Dekan Bank Syariah Indonesia Cabang Curup  
Yang bersangkutan

Curup, 30 Juni 2024

Nomor : /SK/UNIT-CURUP/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Berakhirnya penelitian

Kepada Yth.  
Rektor IAIN Curup  
Jl.Dr.Ak Gani Curup  
Kab. Rejang Lebong

*Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan telah berakhirnya penelitian Skripsi yang berjudul **Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Curup** yang dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2024 sampai dengan 06 Agustus 2024. Mengenai permohonan izin penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan nama sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Prodi
1	Sintia Oktavia	20631084	Perbankan Syariah

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/Ibu Bahwa telah selesai penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku.  
Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP Curup

**KCP CURUP**

*Badriyah*  
BosM

## Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara

1. Wawancara dengan Bapak M. Tomi Ramadhan sebagai *Sales Force*



2. Wawancara dengan Ibu Gusti Maya Sari sebagai *PA*



3. Wawancara dengan Bapak Martha Wiri Utama sebagai *Customer Service*



4. Wawancara dengan Bapak Adhitha Utomo sebagai *CSE*



5. Wawancara dengan Ibu Bella Dwi Inka sebagai *Marketing*



6. Wawancara dengan Bapak Firmansyah sebagai *Micro Relationship Manajer*



7. Wawancara dengan Bapak Marta Dinata sebagai *Danton Security*



8. Wawancara dengan Bapak Dedy Apri sebagai *Marketing*



9. Wawancara dengan Ibu Lian Herlina sebagai *Nasabah*



10. Wawancara dengan Bapak Meri Pantari sebagai *CSE*



