

**PERAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA BANK MUAMALAT BALAIKOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi*

*Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

**LAILATUL HUSNAH HARAHAHAP**

**1901280098**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023**

**PERAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM |  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK  
MUAMALAT BALAI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

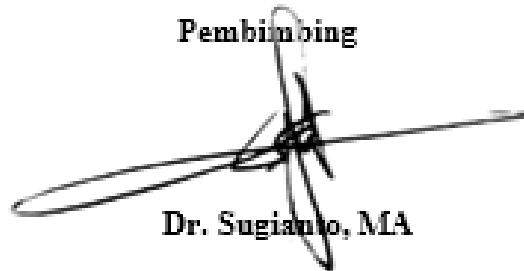
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi  
Manajemen Bisnis Syari'ah*

Oleh :

**LAILATUL HUSNA HARAHAP**  
NPM : 1901280098

**Program Studi Manajemen Bisnis Syariah**

Pembimbing



**Dr. Sugianto, MA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

## *PERSEMBAHAN*

*Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya*

*Ayahanda Sofian Harahap*

*Ibunda Etty Iriana Siregar*

*Yang selalu memberikan doa kesuksesan dan dukungan*

*untuk putrinya*

*Tak lekang senantiasa memberikan doa dan dukungan*

*Demi kesuksesan dan keberhasilanKu*



*Selagi kita punya tekad dan semangat*

*Maka tidak ada kata terlambat*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lailatul Husna Harahap  
NPM : 19012800298  
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “ **Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan**” merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 17 Maret 2023



**Lailatul Husnah Harahap**  
**NPM:1901280098**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**PERAN FINANCIAL TECHNOLOGY DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA BANK MUAMALAT BALAIKOTA  
MEDAN**

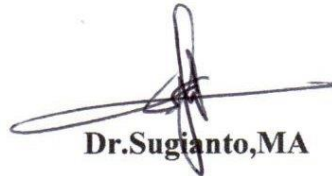
**Oleh :**

**LAILATUL HUSNAH HARAHAHAP**  
**NPM : 1901280098**

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah  
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk  
dipertahankan dalam ujian skripsi*

**Medan, 17 Maret 2023**

**Pembimbing**



**Dr. Sugianto, MA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

## **SURAT PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING**

Medan, 17 Maret 2023

Nomor : Istimewa

Lampiran : 3 (tiga) Exemplar

Hal : Skripsi a.n. Lailatul Husnah Harahap

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam**

**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**Di**

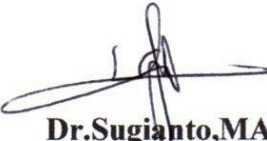
**Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Lailatul Husnah Harahap** yang berjudul **“Peran Financial Technnology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan”**. Maka saya berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah saya sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing**



**Dr. Sugianto, MA**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : **Lailatul Husnah Harahap**

NPM : **1901280098**

PROGRAM STUDI : **Manajemen Bisnis Syariah**

JUDUL SKRIPSI : **Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 27 Maret 2023

**Pembimbing**



**Dr. Sugianto, MA**

**DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI**



**Isra Hayati, S.Pd, M.Si**

**Dekan,**



**Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

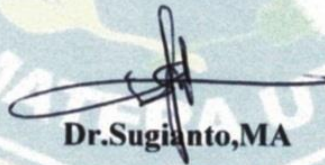
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Lailatul Husnah Harahap**  
NPM : **1901280098**  
PROGRAM STUDI : **Manajemen Bisnis Syariah**  
JUDUL SKRIPSI : **Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan**

Medan, 17 Maret 2023

**Pembimbing**



**Dr. Sugianto, MA**

**Disetujui Oleh:  
Ketua Program Studi**



**Isra Hayati, S.Pd., M.Si**

**Dekan,**



**Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA**





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

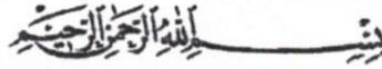
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsuamedan](https://www.facebook.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.instagram.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.youtube.com/umsuamedan)



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si  
Dosen Pembimbing : Dr.Sugianto, MA

Nama Mahasiswa : Lailatul Husnah Harahap  
Npm : 1901280098  
Semester : VII  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
08/03/2023	I. - Metoda Penelitian - Hasil Penelitian		
14/03/2023	- Hasil Penelitian - Pembahasan		
16/03/2023	- Bab Pembahasan - Abstrak		
17/03/2023	Ace		

Medan, 13 Maret 2023



Diketahui/Disetujui  
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal

Dr.Sugianto, MA



## BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas  
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Lailatul Husnah Harahap  
NPM : 1901280098  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah  
Semester : VIII  
Tanggal Sidang : 11/05/2023  
Waktu : 09.00 s.d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc.Prof.Dr.Siti Mujiatun SE,MM  
PENGUJI II : Dr.Abdul Hadi Ismail,Lc,MA

### PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN**  
**KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

**Nomor : 158 th. 1987**

**Nomor : 0543bJU/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	2	3	4
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	es (dengan titik di atas)
1	2	3	4
ج	Jim	J	Je

ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah )
ع	Ain	‘	Komentar
1	2	3	4
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamza	ʻ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

### a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
1	2	3	4
—	fathah	A	A
1	2	3	4
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	ḍammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

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



Tanda dan Huruf	Nama	Gabung Huruf	Nama
ـ ـى	fathāh dan ya	Al	a dan i
ـ ـو	fathāh dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كتب
- fa'ala: فعل
- kaifa: كيف

### c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـ ـا	fathāh dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـ ـو	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : رم
- qīla : قيل

#### **d. Ta marbūtah**

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) a marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat ḥarkat fatḥah, kasrah dan «ammah, transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

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

Contoh:

- raudah al-aṭfāl - raudatul aṭfāl: لروضةالطفا
- al-Madīnah al-munawwarah : المدينةالمنورة
- ṭalḥah: طلحة

#### **e. Syaddah (tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

#### **f. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ةnamun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

### **g. Hamzah**

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون
- an-nau': النوء
- syai'un: شيء
- inna: ان
- umirtu: امرت
- akala: اكل

### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

## **I. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż<sup>3</sup>unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-lażiunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

## **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

## ABSTRAK

### **Lailatul Husnah Harahap, 1901280098, Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan apa saja kendala implementasi *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumen. Teknik analisis data dilakukan dengan memenuhi empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, disimpulkan bahwa pertama, peran *fintech* sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kedua, kendala yang dihadapi dalam pengimplementasiannya yaitu infrastruktur dan sumber daya manusia(SDM).

**Kata kunci : Peran, Financial Technology (*Fintech*), Kualitas pelayanan**



## **ABSTRACT**

***Lailatul Husnah Harahap, 1901280098, The Role Of Financial Technology in Improving Service Quality at Bank Muamalat Balaikota Medan***

*This study aims to find out the role of fintech in improving service quality and what are the obstacles to implementing fintech in improving service quality at Bank Muamalat Balaikota Medan. The research method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques carried out by observation, interviews and document studies. Data analysis techniques are carried out by fulfilling four stages, namely data collection, data reduction, data display and drawing conclusions. Based on the results of research and data analysis, it was concluded that first, the role of fintech is very important to improve service quality. Second, the obstacles faced in its implementation are infrastructure and human resources (HR).*

***Keywords: Role, Financial Technology (Fintech), Quality of service.***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkah limpahan rezeki, kesehatan, rahmat dan karunia Nya, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penyelesaian proposal ini penulis banyak menghadapi hambatan, baik dari segi teknis, waktu, tenaga serta biaya.

Namun dengan petunjuk dari Allah SWT serta bantuan bimbingan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak, maka penulisan proposal ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada kedua orang tua saya , Ayah Sofian Harahap dan Ibu Etty Iriana Siregar yang selalu mendoakan dan selalu memberi semangat kepada penulis berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta do'a yang tulus serta saya juga ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri Lailatul Husnah Harahap yang telah sabar, kuat dan semangat berusaha untuk terus belajar banyak hal, berproses menjadi versi terbaik diri sendiri, dan sudah bekerja keras menyelesaikan proposal ini. Penyusunan proposal ini tentu saja tidak terlepas dari adanya bantuan, doa, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani M.AP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zailani, MA., selaku wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr.Munawir Pasaribu, MA., selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Isra Hayati, S.Pd., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk keberhasilan saya dan juga keberhasilan penyusunan proposal ini.
6. Bapak Syahrul Amsari, SE,Sy., M.Si., selaku sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
7. Bapak Dr.Sugianto,MA Selaku Dosen pembimbing yang telah membantu, mengkoreksi serta memberi masukan untuk proposal skripsi ini.
8. Seluruh Bapak / Ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Abang dan Adik dan sepupu Muhammad Hasby Paradika Harahap, Nurul Aini Harahap, Mukhriza Hanifa Ulhasanah Harahap .
10. Sahabat-sahabatku Fitri,Sari Kiswah Rambe, Indah Pratiwi, Alwi Pansah yang selalu menemani, memberi semangat dan membantu proses daalam menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan proposal ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan sehingga hasilnya masih jauh dari sempurna,baik dari pemilihan bahasa maupun sistematika penulisannya,

namun penulis mengharapkan bantuan berupa saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan dan mutu penulisan proposal ini kedepannya. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan pembaca khususnya,serta mendapat keridoan Allah SWT.

*Amin.... Yaarabbal 'Alamin*

Medan, 16 Maret 2023

Penulis

Lailatul Husnah Harahap

1901280098

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Peran.....	7
2. <i>Financial Technology</i> .....	7
A. Pengertian <i>Financial Technology</i> .....	8
B. Peran <i>Financial Technology</i> .....	9
C. Perkembangan <i>Financial Technology</i> .....	10
D. Manfaat <i>Financial Technology</i> .....	10
E. Tipe-tipe <i>Financial Technology</i> .....	11
F. Kelebihan dan Kekurangan <i>Financial Technology</i> .....	11
3. Kualitas .....	12
A. Pengertian Kualitas .....	12
B. Prinsip-Prinsip Kualitas .....	13
4. Pelayanan .....	14
A. Pengertian Pelayanan .....	15
B. Proses Pelayanan .....	16
C. Jenis Dan Bentuk Pelayanan .....	17
D. Dasar-dasar Pelayanan .....	17



E. Pelayanan yang Baik Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	17
5. Kualitas Pelayanan .....	19
A. Macam-macam Kualitas Pelayanan .....	20
B. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan .....	20
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Sumber Data Penelitian .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Teknik Analisis Data.....	31
F. Teknik Keabsahan Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Karakteristik Deskripsi Lokasi Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian .....	48
C. Pembahasan.....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b>	<b>Penelitian Tedahulu .....</b>	<b>22</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b>	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 2.2</b>	<b>Struktur Organisasi .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 2.3</b>	<b>Rating Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>49</b>

# 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 pada prinsipnya merupakan lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami surplus dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Jenis bank di Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional. Bank syariah, yaitu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah (Qiblati, 2021:1).

Implementasi *financial technology* pada industri perbankan Syariah akan memudahkan dan mendekatkan nasabah, perbankan syariah mengakses produk-produk layanan keuangan yang ditawarkan dan mengajukan pembiayaan secara langsung. Selain mempermudah nasabah perbankan syariah dapat mengakses keuangan, juga dapat meningkatkan keuangan inklusif serta dapat meningkatkan kinerja bank syariah. Kendala pada implementasi *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank syariah kurangnya literasi keuangan sehingga masyarakat dipedesaan sebagian besar belum mengenal istilah *fintech* secara menyeluruh tentang bagaimana cara penggunaannya dikarenakan kurangnya layanan bank dalam mengenalkan sistem keuangan yang baik. Resiko pada implementasi *fintech* dalam meningkatkan layanan keuangan pada bank syariah pada dasarnya *fintech* memberi banyak kemudahan pada masyarakat akan tetapi kemudahan ini mengandung berbagai resiko, salah satunya terbukanya peluang akan terjadinya *cybercrime* (Apyanti, 2019:2).

Perbankan juga harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini dari seluruh bagian. Dimana perkembangan

tersebut yaitu dapat dilihat dari sisi kemudahan dalam melayani berbagai transaksi dengan menggunakan teknologi yang semakin luas di era digital saat ini yang telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik (Anggraini,2019:2). Perkembangan perbankan syariah bergantung pada keberhasilan keuangan bank syariah didalam negeri,dan kinerja keuangan bank dipengaruhi oleh indikator keuangan seperti likuiditas pertumbuhan deposito, suku bunga,dan ukuran bank(Ekonomi et al.,2023).

Bank syariah yang ada di Indonesia khususnya di Kota Medan yaitu Bank Muamalat yang juga telah mengalami perkembangan di bidang teknologi. Mengembangkan banyak layanan yang dibangun dan disediakan untuk pengguna Indonesia, tetapi tidak ada paradigma yang terencana dengan baik untuk administrasi fintech syariah(Mujiatun et al.,2022).

Bank Muamalat merupakan bank umum pertama di Indonesia yang merupakan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada tahun 1991 yang didukung oleh majelis ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi 1992, yang di didukung oleh cendekiawan muslim dan pengusaha serta masyarakat luas. Pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil) sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.

Pada masa ini Bank Muamalat juga tidak bisa lengah dengan keadaan pasar yang semakin hari semakin kuat persaingannya, sehingga Bank Muamalat diharuskan untuk dapat menyesuaikan dengan keadaan tersebut dimana pada masa ini perkembangan teknologi sangat diperhitungkan dalam persaingan pasar terkhususnya pada dunia perbankan baik konvensional maupun syariah.

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah *financial technology (fintech)* dalam lembaga perbankan. Menurut defenisi yang dijabarkan oleh *national digital research center (NDRC)*, teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi dibidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata "*financial*" dan

“*teknologi*” yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern(Sukma,D,2019:5).

*Fintech* atau teknologi keuangan adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi modern disektor keuangan perusahaan- perusahaan tersebut telah menjadi tren yang nyata sejak tahun 2010. Umumnya, ini adalah *fintech star- up*,jumlah yang terus meningkat (dengan berbagai perkiraan,jumlah mereka telah melampaui sepuluh ribu perusahaan). Sebagai aturan investasi ventura dan *crowdfunding* digunakan untuk membiayai perusahaan-perusahaan *fintech*. Konsep *fintech* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi prsoses transaksi keuangan yang lebih praktis, modern, yang meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment chanel system,digital system, online digital insurance, peer to peer (P2P) lending, serta crowd funding*. Penerapan teknologi financial untuk meningkatkan efesiensi kegiatan operasional dan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan teknologi finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital. Konsep bisnis mengalami perubahan dari konvensional (*off-line*) ke digital (*online*) untuk memenangkan persaingan termasuk bisnis di sector keuangan melalui *fintech*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik dan kualitas pinjaman *FinTech-Peer to Peer (P2P) lending* di Indonesia(Neni Anggraini,2019).

Bank Indonesia menyatakan Financial Technology adalah kolaborasi antara jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah bisnis menjadi lebih modern, karena siapapun yang ingin melakukan transaksi keuangan tidak perlu repot mengunjungi tempat tujuankarena sudah langsung bisa dilakukan melalui personal computer atau Hand Phone yang tentu saja dapat membantu perkembangan ekonomi terutama membuka peluang bagi perkembangan UMKM di Indonesia (Hadayani, Delinah, & Nurlina, 2020). Selanjutnya,Bank Indonesia menerangkan Financial Technology menggantikan peran lembaga keuangan formal seperti bank, karena FinTech dapat melakukan, 1) penyediaan pasar bagi

UMKM; 2) Alat Pembayaran, penyelesaian/settlement dan kliring; 3) Investasi yang mudah; 4) Mitigasirisiko dari sistem pembayaran yang konvensional, 5) Sebagai media menabung dan mencari modal. Beberapa pengelola FinTech yang telah beroperasi didirikan oleh perusahaan berbasis konvensional yang semuanya berada di bawah pengawasan Bank Indonesia(Lestari,2022) .

Adanya perkembangan teknologi di era digital seperti saat ini yang semakin pesat memicu pula berkembangnya *fintech*. Menurut Bank Indonesia (2020) *financial technology* atau teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan kehandalan sistem pembayaran. Kehadiran *fintech* memiliki peran dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan, *fintech* dapat membantu masyarakat terutama pada pelaku bisnis sektor UMKM untuk memperoleh alternatif dan akses pada layanan keuangan agar menjadi lebih mudah. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam transaksi seperti *ATM, Mobile banking, internet banking* serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah secara cepat dan tuntas(Anggraini,2019).

Fintech akan membantu bank syariah untuk menjangkau seluasnya nasabah untuk bertransaksi di bank syariah sehingga sekaligus mempromosikan nilai Syariah dan etika bank syariah. Langkah selanjutnya adalah membantu nasabah menggunakan aplikasi bank syariah yang dapat diunduh oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online secara real-time khususnya nanti pada segmentasi pembiayaan(Hariani MD et al,2020).

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas yang dirasakan nasabah serta

kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan profitabilitas, meskipun hubungan antara konstruk-konstruk ini belum di terapkan sepenuhnya.

Permasalahan yang terjadi pada bank muamalat sejak 2017 sampai dengan 2022 mulai terjadi sejak ditutupnya banyak kantor cabang sampai dengan kas, serta PHK yang dilakukan kepada pegawai dari bank muamlat itu sendiri. Akibatnya pada tahun 2017 terjadi penurunan pada permodalan sebesar 11,58%. Hal ini dikarenakan pada akhir 2021 lalu bank muamalat sendiri sudah mendapatkan suntikan dana yang bersumber dari pihak luar menjadi hal yang paling efektif untuk meningkatkan permodalan bank muamalat yang selanjutnya akan dapat menjalankan programnya. Permasalahan lain dalam aspek keuangan juga mempengaruhi besaran permodalan ini adalah tingginya rasio NPF ini dikarenakan kesalahan strategi bisnis yang dijalankan oleh manajemen bank Muamalat.

Persaingan antara *fintech* dan layanan perbankan tradisional relatif semakin intens setiap tahun karena terus berkembangnya teknologi informasi. Secara bersamaan, *fintech* meningkatkan minat dalam layanan keuangan modern dari lembaga keuangan progresif yang bertujuan untuk mempertahankan dan memperkuat peran utama mereka di lapangan (Mujiatun et al., 2022)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan"**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka dapat di identifikasikan permasalahan penelitian yaitu:

1. Kurangnya layanan *fintech* pada nasabah.
2. Kurangnya peningkatan kinerja keuangan bank muamalat .
3. Kurangnya kesadaran nasabah dalam menggunakan *fintech*.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota?
2. Apa kendala implementasi *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota?

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

1. Untuk mengetahui peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pada Bank Muamalat Balaikota Medan.
2. Untuk mengetahui kendala implementasi *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan.

#### **E. Manfaat penelitian**

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

1. Bagi bank, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi tentang perihal kualitas pelayanan perbankan dengan adanya finansial teknologi.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian berikutnya, terutama penelitian yang tertarik pada tema peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan jalan menambah beberapa variabel yang tidak dibahas pada penelitian ini.

#### **F. Sistematika penulisan**

**A. BAB I Pendahuluan.** Bab ini berisikan latar belakang masalah yang menjadikan alasan penelitian ini dilakukan. Setelah itu ditetapkan identifikasi dan rumusan masalah sebagai pedoman dan fokus penelitian, tujuan penelitian untuk menjelaskan tujuan dari melakukan penelitian ini, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan



- B. BAB II Landasan Teoritis.** Bab ini mengurai landasan yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung dan relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga informasi dan referensi.
- C. BAB III Metode Penelitian.** Bab ini berisikan tentang sejarah Bank Muamalat, profil Bank Muamalat Balaikota, program kerja Bank Muamalat Balaikota, produk-produk Bank Muamalat Balaikota dan struktur organisasi Bank Muamalat Balaikota.
- D. BAB IV Hasil penelitian.** Tahap selanjutnya yaitu hasil penelitian dan pembahasan, bab ini merupakan persoalan yang diangkat dalam skripsi ini, mengenai peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota.
- E. BAB V Penutup.** Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Kajian Pustaka**

##### **1. Peran**

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Peran juga bisa disandingkan dengan fungsi, peran dan status, begitu pula tidak ada status tanpa peran. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang dijalankan dalam pergaulan hidupnya didalam masyarakat. Peran menentukan apa yang diperbuat seseorang bagi masyarakat. Peran juga menentukan kesempatan kesempatan yang diberikan masyarakat kepadanya. Peran diatur oleh norma-norma yang berlaku(Mince,2021:20).

Jadi yang dimaksud peran disini adalah suatu institusi yaitu yang berusaha memenuhi kewajiban-kewajiban maupun hak-hak nya dalam membantu pembiayaan-pembiayaan kepada usaha-usaha yang produktif serta investasi.

peran mencakup tiga hal antara lain:

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Peran merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam kehidupan masyarakat.
- c. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Peran didefinisikan sebagai seperangkat harapan yang dikenakan kepada individu yang menepati kedudukan sosial tertentu. Peran ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat, maksudnya kita diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan masyarakat didalam pekerjaan kita, didalam keluarga, dan didalam peran-peran lain.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan aspek dinamis berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh orang atau badan atau lembaga yang menempati atau memangku suatu posisi dalam sistem sosial (Soekanto, 2002).

Dalam melaksanakan suatu peranan tertentu kita harapkan oleh masyarakat agar menggunakan cara-cara yang sesuai dengan yang mereka harapkan keadaan semacam ini disebut sebagai *Prescribed Role* (peranan yang dianjurkan). Tetapi adakalanya orang-orang yang diharapkan ini tidak berperilaku menurut cara-cara yang konsisten dengan harapan-harapan orang lain mereka masih bisa dianggap menjalankan peranan yang diberikan oleh masyarakat walaupun tidak konsisten dengan harapan-harapan pemberi peran. Keadaan seperti ini disebut sebagai *enacted role* (peran nyata) yaitu keadaan sesungguhnya dari seseorang dalam menjalankan peranan tertentu. Peran nyata ialah pola-pola perilaku yang betul-betul dilaksanakan oleh para individu dalam menjalankan peran mereka.

## 2. *Financial technology*

*Fintech* merupakan langkah inovasi dari sector finansial yang terintegrasi dengan teknologi untuk menghasilkan fasilitas tanpa adanya perantara, mengubah metode perusahaan dalam menyediakan layanan dan produk, selain itu juga dapat memberikan privasi, regulasi dan tantangan hukum serta memungkinkan dapat memberikan pertumbuhan yang inklusif (Seom dan Dhar, 2017)

### a. Pengertian *Financial technology*

*Fintech* berasal dari istilah *financial* atau teknologi finansial. Menurut *The National Digital Research Centre* (NDRC), di Dublin, Irlandia, mendefinisikan *fintech* sebagai “*Innovation In financial Services*” atau “Inovasi dalam layanan *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 pembandingan produk

keuangan. Saat ini terdapat 142 perusahaan yang bergerak dibidang *fintech* yang teridentifikasi. Industri finansial teknologi merupakan salah satu metode layanan jasa keuangan yang mulai populer di era digital sekarang ini, dan pembayaran digital menjadi salah satu sector dalam industry *fintech* yang paling berkembang di Indonesia. Sektor inilah yang kemudian paling diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mendorong peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki akses kepada layanan keuangan(Santi,2017:6).

Defenisi *fintech* seperti yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC) adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial yang mengacu pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern. *Fintech* merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan dengan muncul berbagai model keuangan baru dimulai pertama kali pada tahun 2004 oleh *Zopa*, yaitu institusi keuangan yang berada di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman uang(Iman,2017:16).

b. Peran *Financial technology*.

*Fintech* dengan layanan keuangan seperti *crowdfunding*, *mobile payments*, dan jasa transfer uang menyebabkan revolusi dalam bisnis *startup*. Dengan *Crowdfunding*, bias 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) Menyamakan bisnis besar dan kecil sehingga cenderung untuk memiliki ekspektasi tinggi 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 didalamnya. Khususnya di Indonesia, bisnis ini berkembang sangat pesat sehingga menarik perhatian seluruh pebisnis di Indonesia (Neni, 2019:22).

c. Perkembangan *Financial technology*.

*Fintech* secara global menunjukkan secara pesat berkembang di berbagai sektor, mulai dari *startup* pembayaran, peminjaman (*lending*), perencanaan keuangan, (*personal finance*), investasi ritel, pembiayaan (*crowdfunding*), remitansi, riset keuangan, dan lain-lain. Pelaku *fintech* Indonesia masih dominan berbisnis *payment* (43%) pihan (17%), dan sisinya berbentuk *agregator*, *crowdfunding* dan lain-lain.

Pertumbuhan industri *fintech* di Indonesia sangatlah pesat. Asosiasi *fintech* Indonesia mencatat pelaku *star-up fintech* domestik yang beroperasi di Indonesia telah mencapai 165 perusahaan per Januari 2016, atau tumbuh mencapai 4 kali lipat dibanding kuartal IV 2014 yang sebanyak 40 perusahaan. OJK mengakui, kehadiran *fintech* memang telah mengambil sebagian pangsa pasar industri perbankan. Namun demikian kehadiran *fintech* jangan hanya dianggap sebagai ancaman saja, tetapi juga harus dianggap sebagai peluang bagi bank.

d. Manfaat *Financial technology*.

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 peningkatan taraf hidup masyarakat dan ekonomi secara makro, dimana daya jelajah yang ditawarkan oleh inovasi *fintech* akan meningkatkan penjualan *E-commerce*.

e. Tipe-tipe *Financial technology*

Terdapat tiga tipe *fintech* yaitu:

- a. Sistem 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.
- b. *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.
- c. *Crowdfunding* merupakan tipe *fintech* dimana sebuah konsep atau produk seperti desain, program, konten dan karya kreatif dipublikasikan secara umum dan bagi masyarakat yang tertarik dan ingin mendukung konsep atau produk tersebut dapat memberikan dukungan secara finansial. *Crowdfunding* dapat digunakan untuk mengurangi kebutuhan finansial kewirausahaan dan memprediksi permintaan pasar.

f. Kelebihan dan Kekurangan *Financial technology*

a. Kelebihan *Fintech*.

- 1) 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.
- 2) Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan.

b. Kekurangan *Financial technology*

- 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.

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 defenisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kata kualitas banyak mengandung banyak defenisi 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. Jadi Kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang dimiliki suatu perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan agar tercapai kepuasan pelanggan sepenuhnya (Neni, 2019:27). Tetapi dari beberapa defenisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaian saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

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 6 prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas, yakni:

#### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas organisasi harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kualitas kinerja.

#### 2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.

#### 3. Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

#### 4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya sasaran-sasaran kualitas.

#### 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya

#### 6. *Total Human Reward*

*Reward* dan *Recognition* merupakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan apresiasinya 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.

#### 4. Pelayanan.

##### a). Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu 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.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik 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 David Dow dan Uttal (2014:75) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Winarsih, 2002:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Peralatan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya

kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

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 dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM). Tindakan yang akan dilakukan guna 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, atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Namun, ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Menurut (Moenir, 2005:15) definisi dari konsep pelayanan adalah:

Untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun tidak langsung melalui aktivitas orang lain. 4 aktivitas disini adalah suatu peristiwa penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang

atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

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

Penyediaan 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.

##### 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 sering kali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai nyata dari penyedia layanan.

#### c). Jenis dan Bentuk Layanan

Jenis layanan dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :

##### 1) Pemberian jasa.

- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

d). 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 pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Berikut dasar-dasar yang harus dipahami:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optional.

e). Pelayanan Yang Baik dan Ciri-ciri Pelayanan yang baik.

1. Pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* perusahaan di mata pelanggannya. Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak berlebihan, perlu dibuatkan

standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan perusahaan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya. Kesiapan sumber daya manusia yang ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaliknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan nasabah (Kasmir,2015:20).

## 2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia dan hampir memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua pelayanan yang baik juga harus di ikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sara dan prasarana yang baik.

- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

## 5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang 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 dipersiapkan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang di persepsikan buruk (Neni, 2019:36).

Terdapat 5 (lima) indikator penentu kualitas pelayanan yaitu:

- 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 ketetapan 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.

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 menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

#### 1. Macam-macam Kualitas Pelayanan

##### a. 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.

##### b. 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.

#### 2. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan

- a. Bentuk Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya.
- b. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.



- e. Empaty (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan nasabah tertentu 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 efektif kepada para karyawan. Kompensasi yang efektif memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan akan menciptakan karyawan memberikan kualitas pelayanan yang efektif pada nasabah. 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 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(Neni,2019:29).

## B. Kajian Penelitian Terdahulu

### 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Elly Karmely, Ika Fitriyani, Rahmaningsih Febrianti (2021).	peran <i>fintech</i> dalam meningkatkan keuangan inklusif	Kualitatif	Hasil analisis data pemanfaatan <i>fintech</i> pada UMKM berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa 43 informan UMKM yang berasal dari kecamatan Labuhan Badas, kecamatan Unter Iwis dan kecamatan Sumbawa telah memanfaatkan <i>fintech</i> dalam menjalankan usaha mereka. Berikut beberapa pemanfaatan <i>fintech</i> pada

		pada UMKM di Kabupaten Sumbawa		UMKM di kabupaten Sumbawa. Kegiatan promosi jenis teknologi informasi (TI) yang digunakan cukup beragam, rata-rata mereka menggunakan fitur android dan laptop. Fitur tersebut mereka gunakan dalam melakukan penjualan maupun pembayaran secara online, namun sebagian besar penggunaan fintech ini pada penjualan produk UMKM yang dihasilkan terutama untuk mendukung kegiatan promosi yang dilakukan melalui berbagai platform media sosial seperti <i>whatsapp</i> , <i>facebook</i> dan <i>Instagram</i> .
2	Siti Ruhana Dara, Mariah, Fakultas Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis KalbisJakarta, Financial Management(2020).	Peran <i>Fintech</i> dalam upaya meningkatkan Literasi Keuangan Pada Masyarakat di Jakarta	Kualitatif	Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa persepsi kemafaatan berpengaruh positif terhadap literasi keuangan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap literasi keuangan jika dilihat dari data yang diisi oleh responden untuk variabel persepsi kemanfaatan, masyarakat sudah menyadari dan mengakui bahwa <i>fintech</i> membantu dalam bertransaksi, memudahkan dan praktis, sehingga dapat menghemat waktu untuk masyarakat yang ingin bertransaksi dengan produk keuangan, jika dilihat dari hasil data responden untuk indikator yang ada dalam variabel persepsi kemudahan penggunaan, masyarakat tidak mau bergantung dengan <i>fintech</i> , hal ini dapat dijadikan sebagai triger untuk <i>fintech</i> agar lebih mengedukasi masyarakat, mungkin masyarakat khawatir akan adanya kejahatan digital, dan hal ini bisa di minimalisir dengan memberikan edukasi yang baik kepada masyarakat.
3	Wahid Wahyu Adi Winarto,IAI	Peran <i>FinTech</i> dalam	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan peran <i>Fintech</i> sudah membuka akses pembiayaan usaha yang lebih mudah dan cepat dari lembaga perbankan

	N Pekalongan (2020)	Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)		dan koperasi simpan pinjam. Dan yang terakhir peranan <i>fintech</i> dalam inklusi keuangan di UMKM adalah <i>Fintech</i> berkontribusi besar bagi pemberdayaan UMKM dan ekonomi lokal.
4	Zahid I'tisoma Billah, Nuntupa ,Manajemen dan keuangan Syariah (2021)	“Peran dan Kendala <i>Fintech</i> Syariah pada UMKM Di Indonesia”	Kualitatif	Hasil penelitian ini adalah Langkah-langkah <i>fintech</i> syariah dalam meningkatkan UMKM. <i>Fintech</i> merupakan inovasi baru yang membuktikan majunya zaman dengan cepat dan sangat berdampak pada sektor ekonomi. <i>Fintech</i> merupakan salah satu bentuk bisnis yang menggunakan perangkat lunak dan teknologi canggih yang berfokus pada bidang layanan keuangan. Tujuan adanya <i>fintech</i> sejalan dengan tujuan transaksinya yang ingin menjaga dan memelihara kebaikan bersama, serta meminimalisir adanya keburukan baik di dunia maupun akhirat. Melihat dari besarnya potensi perkembangan pasar muslim di seluruh dunia, kesempatan ini digunakan oleh para <i>startup fintech</i> untuk membangun inovasi <i>fintech</i> syariah.
5	Oleh Indri Nurangraini, (2020)	Inovasi Technology (FINTEC H) Pada Asuransi Syariah ( Studi Kasus: PT Duta Danadyak asa Teknologi	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah: ( <i>Fintech</i> )syariah adalah bisnis berbasis teknologi dengan layanan keuangan inovatif atau produk yang menggunakan skema syariah. <i>Fintech</i> syariah mempromosikan keuangan yang bertanggungjawab, etis, dan memberikan peluang untuk memengaruhi semua bentuk keuangan secara global (Rusydia, 2018). Adapun fungsi <i>fintech</i> secara umum, yaitu transaksi keuangan daring, uang elektronik, akun virtual, <i>aggregator</i> , lembaga pinjaman, <i>crowdfunding</i> , dan perencanaan keuangan personal (Saksonova, 2017).

		),		
6	Ratnawaty Marginingsih (2021) Universitas Bina Sarana Informatika.	<i>FinansiaT</i> echnology ( <i>FinTech</i> ) Dalam Inklusi Keuangan Nasional Di Masa Pandemi Covid-19	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa keberadaan <i>fintech</i> memiliki dampak positif dimasa pandemi covid-19. Kontribusi <i>fintech</i> telah membantu lebih banyak masyarakat yang masih belum terlayani lembaga keuangan formal dalam melakukan transaksi keuangan sesuai dengan kebutuhannya.
7	Rola Nurul Fajria, (2019).	Potensi Sinergitas <i>Fintech</i> Dengan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sinergitas <i>Fintech</i> dengan bank syariah dapat menjadi alternatif pembiayaan untuk meningkatkan produktivitas kinerja perbankan syariah. Saran untuk peneliti selanjutnya agar mengganti metode analisis atau mengganti variabel lain yang sekiranya berpotensi memiliki pengaruh terhadap perkembangan <i>fintech</i> syariah dan perbankan Syariah
8	Tri Imelda Institut Agama Islam Negeri Metro, Nurul Mahmudah Institut Agama Islam Negeri Metro, Liberty Institut Agama	Analisi Strategi Pemasaran Bank Syariah Berbasis Digital Fintech	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan tentang strategi pemasaran Bank Muamalat KCP Metro dalam layanannya yang berbasis digital <i>fintech</i> dengan berbagai kemudahan terhadap nasabah yaitu layanan virtual account, cash management system, internet banking, m-banking (M-DIN), dan ATM. Secara keseluruhan Bank Muamalat KCP Metro telah menggunakan beberapa indikator

	Islam Negeri Metro (2022)	Terhadap pelayanan Nasabah Bank Muamalat Metro		sesuai dengan teori, dimana pihak bank menerapkan beberapa komponen, taktik hingga nilai-nilai syari'ah didalamnya.
9	Imhar, Ifna Umirahmah, (2022)	Pengaruh Teknologi Finansial ( Fintech) Terhadap Strategi Perbankan Pada Bank Pt. Bank Central Asia (BCA)	Kuantitatif	Hasil dari Penelitian ini adalah Analisis swot yang telah digunakan dalam mencari pengaruh teknologi finansial atau <i>fintech</i> dalam penentuan strategi yang harus dicapai oleh PT Bank Central Asia dapat disimpulkan bahwa kehadiran teknologi finansial atau <i>fintech</i> ini memberikan dampak secara langsung pada perbankan Indonesia, salah satunya adalah Bank BCA.
10	Salma Dhiyaulhuda, Kholil Nawawi, Suyud Arif, Ekonomi Syariah, Universitas IBN Khaldun Bogor (2022)	Peran FinTech Syari'ah dalam meningkatkan Profit Cathering Nuryayoh yang Terdampak Covid 19 di Vila Citra Bantarjati	Kualitatif	Hasil pembahasan bagaimana mekanisme peran aplikasi <i>fintech</i> Muslim Peduli dalam meningkatkan profit UMKM Cathering Nuryayoh. Pada penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada seberapa besar profit yang didapatkan oleh cathering Nuryayoh yang bekerjasama dengan Aplikasi Muslim Peduli.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di definisikan sebagai masalah yang penting. Perkembangan teknologi yang terlampau pesat, memberikan imbas positif ke banyak bidang lainnya, salah satu yang dapat kita ketahui perkembangannya yaitu *fintech*. Perkembangan teknologi memiliki kekuatan yang besar terhadap pasar keuangan terutama untuk kegiatan bisnis.

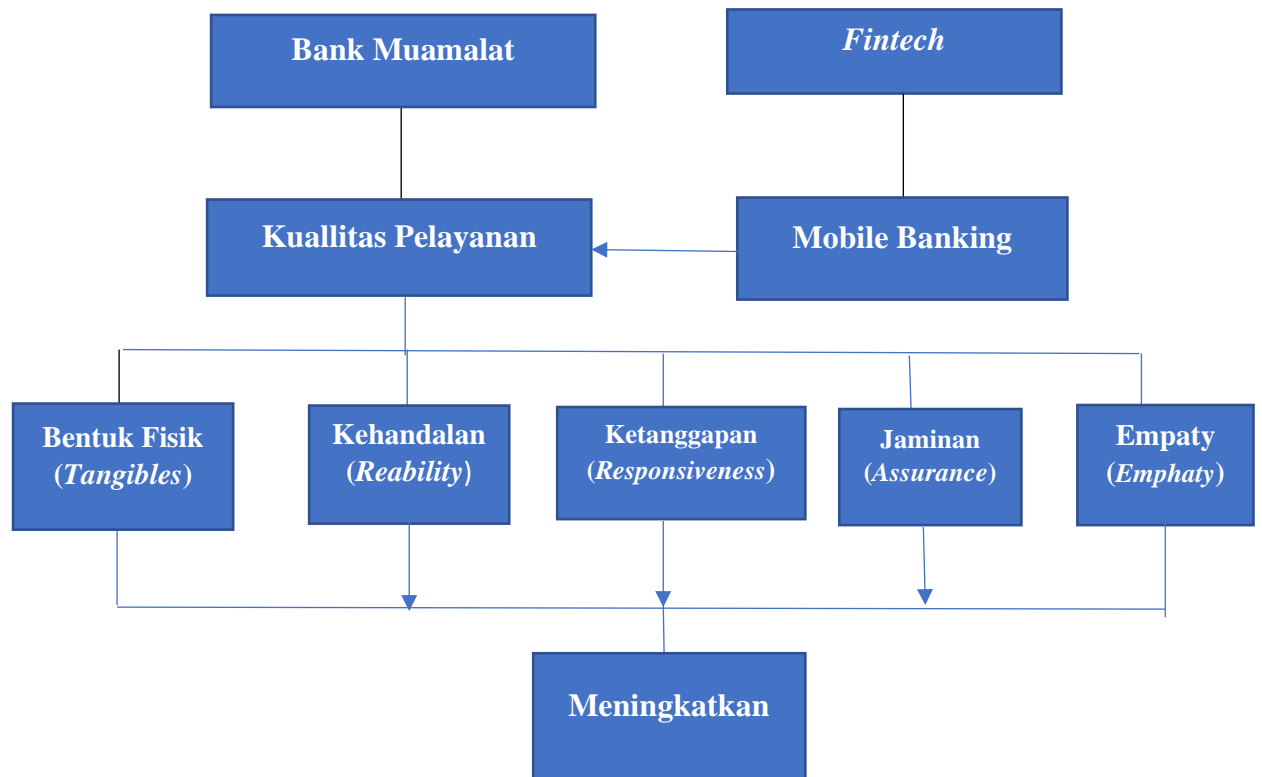
Salah satu tujuan penerapan *fintech* adalah untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital.

*Fintech* yang diterapkan fokus pada pelayanan yang diberikan pada nasabah berupa pembukaan rekening baru, melakukan transaksi pada mobile banking dan digital banking lainnya seperti *internet banking*, dan *SMS Banking*.

Berdasarkan situasi di perbankan syariah terkait dengan adanya *fintech* maka dapat diketahui perkembangan digital keuangannya untuk menilai secara keseluruhan terhadap kekuatan dan kelemahan dari pihak perbankan terhadap efektivitas dari *fintech*.

Bank Muamalat meningkatkan kualitas pelayanan *fintech* melalui mobile banking dengan cara menggunakan Bentuk Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. Empaty (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan

kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Berikut skema kerangka pemikiran :



**Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field research*), dimana peneliti melakukan observasi kelapangan guna mendapatkan jawaban dari responden dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. seperti yang dikemukakan oleh penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi.

Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian berlandaskan pada filsafat post positivisme yang keberadaannya masih baru sehingga popularitasnya tidak sebanding metode penelitian kuantitatif yang bersifat positivistic. Metode ini juga sering disebut sebagai metode artistik karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolah), dan disebut sebagai metode interpretif karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan (Shavab, 2020:11) .

penelitian ini adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena peristiwa aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikikiran orang secara individual maupun kelompok. Menurut Danim(Sudarman,2002:51) penelitian kualitatif adalah data yang terkumpul berbentuk kata-kata,gambar bukan angka-angka.

#### **B. Waktu dan Lokasi penelitian**

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Muamalat Cabang Medan, Balaikota yang beralamat di jalan Balaikota No. 10 D-E, Kesawan, Medan Baru.,Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2023



**Tabel 1.2**  
**Waktu Pelaksanaan Penelitian**

Keterangan	Jadwal Penelitian																							
	Desember 2022				Januari 2023				Februai 2023				Maret 2023				April 2023				Mei 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Riset awal/pengajuan judul																								
Penyusunan Judul																								
Seminar Proposal																								
Perbaikan/ACC proposal																								
Pengumpulan Data																								
Penyusunan Skripsi																								
Bimbingan Skripsi																								
Sidang Munaqosah																								

### C. Sumber data penelitian

Sumber atau informasi data penelitian ini diambil dengan Teknik pengambilan sample *Non Probabil sampling* dengan model *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan untuk menjawab rumusan masalah.

### D. Teknik Pengumpulan Data

a. Adapun sumber data yang digunakan peneliti meliputi:

#### 1) Data Primer

Data Primer adalah data yang langsung memberikan data kepada peneliti, melalui wawancara.

## 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diambil melalui dokumen, buku, jurnal, dan sumber yang tertulis lainnya.

b. Adapun Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan meliputi:

### 1) Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data terhadap aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

### 2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Wawancara terstruktur dilakukan dengan karyawan Bank Muamalat Balaikota dan mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung. Wawancara dilakukan dengan memakai suatu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

### 3) Studi Dokumen

Studi dokumen adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpul data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis.

## **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Hiberman. Miles mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh. Dalam analisis data peneliti membagi kedalam empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

a. Pengumpulan data

Pada tahap ini terlebih dahulu peneliti akan melakukan pengumpulan data yang didapat dari observasi, wawancara dan studi dokumen yang ada sebelumnya. Tahap ini sangat penting untuk bisa ketahap berikutnya sebagai modul data yang digunakan.

b. Reduksi data

Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti akan membuat reduksi data dengan merangkum dan memilih data yang relevan dan bermakna, memilih hal-hal pokok, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah yang ada. Kemudian peneliti akan menyederhanakan dan menyusun data secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan yang didapat. Pada reduksi data ini peneliti hanya akan mereduksi data-data yang berkenaan dengan permasalahan penelitian, dan membuang data-data yang tidak berkaitan dengan penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

c. Data *Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis deskriptif kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini penyaji data yang peneliti gunakan adalah teks naratif.

d. Penarikan kesimpulan .

Setelah melalui tahapan-tahapan diatas, maka selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama proses penelitian, mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian.

Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil benar benar bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan bukti-bukti yang valid,konsisten sesuai daru hasil Penelitian lapangan.

#### **F. Teknik Keabsahan Data**

Pengecekan keabsahan data dibutuhkan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya melalui verifikasi data. Ada empat kriteria dalam pengecekan keabsahan data yaitu kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*),dan kepastian (*confirmability*)(Moeleong,2021).

##### 1. Kepercayaan (*Kredibilitas*)

*Kredibilitas* membuktikan antara kesesuaian antara hasil pengamatan dan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk mencapai kredibilitas peneliti :

- a. Tekun dalam Mengamati,peneliti melakukan observasi terus menerus secara mendalam,serta mengetahui aspek yang penting ,fokus,dan relevan dengan topik yang diteliti.
- b. Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber di luar data sebagai bahan perbandingan, kemudian dilakukan crosscheck, agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini,peneliti menggunakan dua triangulasi,yaitu triangulasi teknik/metode,dan triangulasi sumber data. Hal ini sesuai dengan pernyataan Faisal bahwa untuk mencapai standar kredibilitas, setidaknya menggunakan triangulasi metode dan triangulasi sumber data(Sanapiah,2020).

##### 2. Keteralihan (*Transferability*)

Berfungsi membangun keteralihan dalam penelitian dengan uraian rinci. Dengan teknik ini,peneliti akan melaporkan hasil penelitian dengan seakurat dan serinci mungkin,untuk bisa menjawab masalah dari fokus penelitian.

##### 3. Ketergantungan (*Dependability*)

Adalah kriteria penilaian tentang bermutu atau tidaknya proses penelitian. Untuk itu dalam proses penelitian,peneliti diawasi oleh dosen pembimbing peneliti yaitu bapak Dr.Sugianto,MA.

#### 4. Kepastian (*Confirmatibility*)

Adalah kriteria untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan perekaman data dan informasi dan hasil interpretasi berupa hasil perekaman wawancara, foto,hasil analisis data,dan catatan proses mulai dari metodologi, dan usaha keabsahan. Penilaian kualitas hasil penelitian dilakukan oleh dosen pembimbing peneliti.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) yang beralamat di Jl. Balai Kota No. 10 D-E, Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara memulai perjalanannya sebagai Bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian bank muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, bank muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti asuransi Syariah (Asuransi Tafakul), dana pension lembaga keuangan muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia (Bank Muamalat, 2023).

Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, *ATM*, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah (Bank Muamalat, 2023).

Pada 27 Oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi

tersebut semakin menegaskan posisi bank muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia (Bank Muamalat, 2023).

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank muamalat mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia *Electronic Payment* (MEPS) (Bank Muamalat, 2023).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai bank syariah islami, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, bank beroperasi Bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pension melalui dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas dan semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka Panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah bank muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.

## 2. Visi dan Misi Bank Muamalat

### Visi

“ Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional”

### Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumberdaya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

## 3. Tujuan Berdiri Bank Muamalat

Adapun tujuan berdirinya bank Muamalat adalah sebagai berikut:

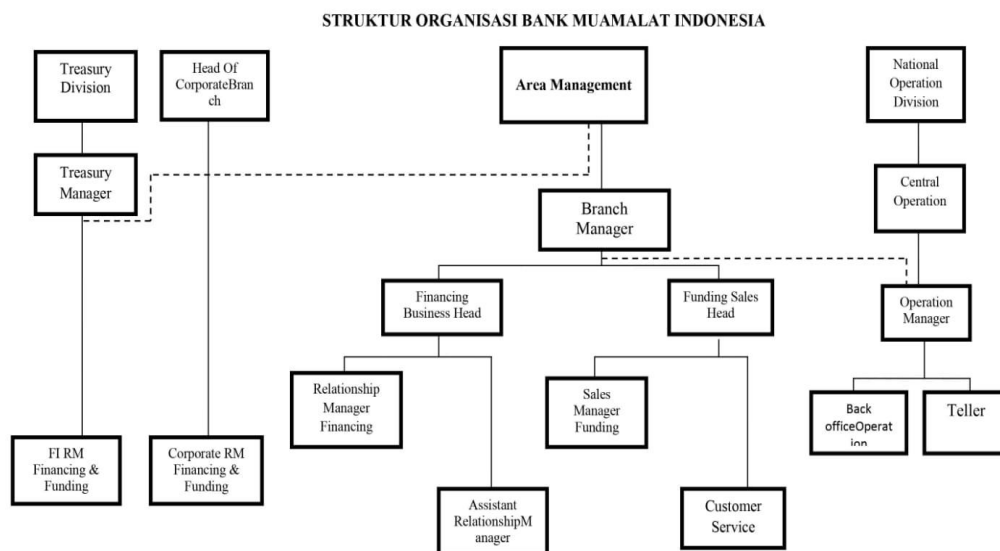
- a. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain sebagai berikut:
  - 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.
  - 2) Meningkatkan lapangan pekerjaan.
  - 3) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak.
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.
- c. Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antralain memperluas jaringan lembaga perbankan kedaerah-daerah terpencil.
- d. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.



#### 4. Manajemen Bank Muamalat

- a. Dewan Pengawas Syariah
- b. Dewan Komisaris
- c. Direksi
- d. Komite Audit
- e. Komite Nominal dan Remunerasi
- f. Komite Tata Kelola Perusahaan
- g. Komite Tata Kelola Terintegritas
- h. Komite Pemantau Resiko

#### 5. Struktur Organisasi Bank Muamalat



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat**

Berikut ini uraian jabatan dan tugas pegawai bank Muamalat:

- a) Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) ialah seorang pemimpin dan pengawas kegiatan Bank Muamalat Indonesia sehari-hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah disetujui dengan komisaris dalam rapat umum pemegang.
- b) Saham (RUPS) tugas pokoknya adalah
  - 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang bank muamalat Indonesia.
  - 2) Sebagai coordinator seluruh *crew* cabang bank muamalat Indonesia.
  - 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang.
  - 4) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang.
  - 5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.
- c) *Account Manager* ialah pejabat manajemen yang ditugaskan membantu pimpinan cabang dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan. Selain itu juga bertugas sebagai *supervise* dan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan/*policy* management. Tugas-tugas pokoknya antara lain yaitu:
  - 1) Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan dari unit/bagian yang berada dibawah supervisinya, hingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efektif dan efisien yang dapat merumuskan dan menguntungkan baik bagi nasabah maupun bank.
  - 2) Melakukan monitoring, evaluasi, review dan supervise terhadap pelaksana tugas dan fungsi marketing pada unit atau bagian yang ada dibawah supervise.
  - 3) Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan.
  - 4) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas portofolio pembiayaan yang telah diberikan.

- 5) Melayani dan menerima calon nasabah atau nasabah secara aktif yang memerlukan jasa perbankan khususnya mengenai masalah pembiayaan.
  - 6) Memelihara dan membina hubungan baik dengan pihak nasabah serta antara intern unit kerja yang ada dibawah serta lingkungan perusahaan.
  - 7) Menyusun strategi planning selaku *Account Manager* nasabah dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun penanaman dana/pembiayaan secara efektif dan terarah.
  - 8) Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah.
  - 9) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas-tugas sehari-hari.
- d) Penghimpun dana (*Funding*) adalah seseorang yang bertugas dalam pengumpulan masyarakat sesuai dengan produk yang ada, seperti tabungan ummat, tabungan ummat junior, *share*, *deposito full inves* dan giro wadi'ah. Untuk mencapai hasil yang optimum maka sebelum bagian penghimpunan dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.
- e) Penanam Dana (*Leading*) bertugas memproses calon nasabah permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur, selanjutnya membina debitur tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya serta menyelesaikan kasus atau nasabah debitur yang perlu dilakukan penanggulan kemungkinan terjadi masalah, sehingga sejauh mungkin dapat dihindari secara preventif.
- f) *Customer Service* bertugas melayani nasabah secara langsung yang datang ke counter muamalat. Adapun tugas-tugas pokok *customer service* adalah:
- 1) Media penyampaian informasi dan penjualan produk-produk *funding*.

- 2) Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening.
  - 3) Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah.
  - 4) Mengimput data nasabah funding.
- g) Teller bertugas untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan uang. Adapun tugas-tugas pokok teller adalah:
- 1) Mengatur dan memelihara saldo/posisi uangkas yang ada dalam tempat khasanah bank.
  - 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai, setoran dan pembayaran.
  - 3) Pelaksanaan mutase uang tunai antar teller kantor kas
  - 4) Berkewajiban membuat laporan kas harian
- h) *Back Office* bertugas dalam membuat laporan keuangan, transaksi dengan Bank Indonesia diantara bank lainnya. Tugas-tugas pokok bank office yaitu:
- 1) Pelaksana dan penanggung jawab transaksi harian cabang non tunai.
  - 2) Pelaksanaan kliring dan transfer ke Bank Indonesia.
  - 3) Penyediaan data keuangan dan laporan perbankan.
  - 4) Proses penyelesaian utang-putang antara bank dalam satu wilayah kliring (wilayah yang menjalankan sistem kliring dalam satu wilayah tertentu).
- i) Unit Support Pembiayaan adalah pembiayaan Bersama dengan account manager penanaman dana mengadakan penilaian permohonan pembiayaan sehingga memenuhi kriteria dan persyaratannya. Unit support pembiayaan memproses calon debitur dalam kelayakan dan keabsahannya untuk mendapatkan pembiayaan, seperti kebenaran lampiran, usaha maupun penggunaan pembiayaan, transaksi jaminan, keabsahan jaminan dan lain-lain. Adapun tugas-tugas pokok unit support pembiayaan yaitu:
- 1) Memantau proses pembiayaan dalam hal pengadministrasian.
  - 2) Fungsi hukum

- 3) Mengumpulkan dan mengelola data pembiayaan dalam bentuk laporan kepada manajemen BI
  - 4) Administrasi dan filling dokumen pembiayaan dan menjaga kerahasiaan isi dokumen dan perjanjian antar nasabah dengan bank.
  - 5) Penghubung antara unit kerja internal dan eksternal dalam pelaksanaan pembiayaan.
- j) Bagian fungsi umum bertugas untuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Disamping itu, bagian umum juga melaksanakan tugas-tugas terkait dengan urusan personalia/kepegawaian. Adapun tugas pokok dari bagian umum yaitu:
- 1) Untuk kebutuhan karyawan atau perusahaan yang berlaku.
  - 2) Pembebanan biaya-biaya operasional, pencadangan dan amortisasi dengan cara melakukan pengadaan/pembelian serta pembukaan dan melakukan penyusutan atas setiap harta/investasi kantor dengan memperhatikan pengendalian biaya.
  - 3) Memelihara dan menjaga harta/investasi kantor agar tetap dalam kondisi yang baik dan bertanggung jawab atas keamanan harta/peralatan tersebut.
  - 4) Berkewajiban melakukan rekrutmen sumberdaya insani serta menyiapkan pembayaran gaji karyawan sesuai dengan ketentuan direksi.
  - 5) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan baik untuk diri sendiri maupun penyiapan program peningkatan/Pendidikan bagi karyawan lain.
  - 6) Melakukan tugas lain seperti menjadi humas di perusahaan tersebut.
- k) Operasional pembiayaan di dalam proses pembiayaan terdapat administrasi yang ditangani account manager ataupun support legal.

Disamping itu setelah permohonan menjadi debitur mulai dari pencairan dananya sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran, debitur akan ditangani oleh operasi pembiayaan. Adapun fungsi pokok dari operasi pembiayaan adalah:

- 1) Melakukan pembukaan *dropping*
- 2) Melakukan pendebitan rekening nasabah sesuai dengan jadwal angsur atau sesuai dengan memo marketing.
- 3) Membuat dan memelihara kartu pembiayaan.
- 4) Pembukaan *offset* jaminan dan *write off* pembiayaan.
- 5) Laporan-laporan intern dan ekstern

## **6. Produk-produk Bank Muamalat**

### a. Pendanaan

#### 1. Tabungan

- a) Tabungan muamalat iB tabungan Syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan anda, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM/Debit yaitu *Shar-E Regular* dan *Shar-E Gold*.
- b) Tabungan simple iB tabungan simple pelajar (Simpel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- c) Tabungan muamalat dollar tabungan syariah dengan denominasi valuta asing US Dollar melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang sering beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.
- d) Tabungan muamalat pos tabungan Syariah dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda yang rutin bertransaksi di kantor pos.
- e) Tabungan iB muamalat Haji dan Umrah merupakan tabungan yang dimaksud untuk mewujudkan niat nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu

pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, insya Allah pelaksanaan haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan iB muamalat haji san umrah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan dengan asuransi jiwa.

- f) TabunganKu adalah tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi anda dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.
- g) Tabungan iB muamalat rencana dan impian masa depan yang ingin kita wujudkan memerlukan keputusan perencanaan biaya Pendidikan, dana persiapan hari tua, biaya perjalanan ibadah/wisata, biaya pernikahan, serta rencana ataupun impian lainnya. Tabunga iB muamalat rencana adalah solusi untuk keputusan keuangan yang harus dilakukan saat ini untuk mewujudkan rencana dan impian masa depan dengan cara yang sesuai prinsip
- h) Tabungan iB muamalat prima sebagai bentuk dari komitmen PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk untuk mmenuhi kebutuhan nasabah denga produk-produk yang inovatif, maka pada tanggal 13 juli 2012 PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Secara resmi meluncurkan tabungan iB muamalat prima. Tabungan prioritas yang di desain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

## 2. Deposito

- a) Deposito mudharabah iB deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberingan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi jiwa gratis bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah muthalaq (bagi hasil).
- b) Deposito *full invest* deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasir investasi yang optimal

serta perlindungan asuransi jiwa gratis bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah muthalaq (bagi hasil).

### 3. Giro

- a) Giro *mumalat Attjary Corporate* iB produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.
- b) Giro muamalat *ultima* iB produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal bagi hasil yang optimal.

## b. Pembiayaan

### 1. Konsumen

- a. Pembiayaan hunian syariah adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah (stock/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios maupun pengalihan *take-over* KPR dari bank lain. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad mudharabah (jual-beli) atau muasyarakah mutanaqisah (kerjasama sewa).
- b. Auto muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerjasama bank muamalat dengan Al- Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF). Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad mudharabah (jual-beli).
- c. Pembiayaan anggota koperasi pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (*selaku end user*) melalui koperasi. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad mudharabah (jual-beli)



antara bank dengan koperasi atas pendapatan margin pembiayaan murabahah (jual-beli) dari yang disalurkan kepada anggota.

## 2. Modal Kerja

- a. Pembiayaan modal kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha anda akan terjamin. Berdasarkan prinsip syariah pilihan akad musyarakah, mudharabah, dan murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.
- b. Pembiayaan jangka pendek BPRS iB adalah produk pembiayaan yang ditujukan kepada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang bersifat sementara (jangka pendek) dan untuk memenuhi modal kerja yang akan disalurkan oleh BPRS ke *end-user* dengan pola *executing*.
- c. Pembiayaan modal kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) syariah adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM syariah meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portofolio pembiayaannya kepada nasabah atau anggotanya (*end-user*). Berdasarkan prinsip syariah pilihan akad musyarakah dan mudharabah.
- d. Pembiayaan rekening koran syariah adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad musyarakah dan skema *revolving*.

## 3. Investasi

- a. Pembiayaan investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda dapat sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah atau ijarah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan investasi.
- b. Pembiayaan Hunian syariah adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha anda untuk membeli, membangun ataupun

merenovasi *property* maupun pengalihan *take-over* pembiayaan *property* dari bank lain untuk kebutuhan bisnis anda. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad murabahah.

## 6. Anak Perusahaan

### a. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat adalah suatu badan hukum yang didirikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, pada tanggal 12 september 1997 dan disahkan berdasarkan SK Menteri keuangan nomor Kep-485/KM.17/1997 tanggal 10 Oktober 1997. Program pensiun yang dilaksanakan adalah Program Pensiun Iuran Pasti (PIIP). DPLK Muamalat menawarkan kemudahan perencanaan keuangan masa depan bagi karyawan maupun pekerja mandiri dan pengelolaan dan nasabahnya dilakukan secara profesional sebagai investasi jangka panjang dalam wujud rekening pribadi nasabah. Sehingga apapun profesi nasabah, bisa mendapat jaminan kesinambungan penghasilan selama masa pensiun kelak jika telah menjadi peserta DPLK Muamalat.

Beragam pilihan umum pensiun, pengelolaan dana secara syariah, beragam paket investasi dengan hasil pengembangan yang kompetitif, fleksibel, jaringan luas dan akses 24 jam menjadi faktor keuntungan bagi nasabah untuk mempersiapkan lebih dini masa pensiunnya di DPLK Muamalat. Keuntungan bagi perusahaan yang mengikut sertakan karyawan sebagai DPLK diantaranya adalah tidak dibebankan pajak (Pph 25), sebagai sarana untuk mempersiapkan pesangon/dana pensiun karyawannya (sesuai UU Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan) serta dapat melaporkan ke kementerian keuangan sebagai badan yang telah menyelenggarakan dan pensiun.

### b. PT. Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF)

PT. Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) didirikan pada bulan November 2006 di Jakarta dan memulai operasionalnya pada tanggal 27 Agustus 2007. Perusahaan keuangan syariah yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan

pembiayaan keuangan masyarakat Indonesia. Modal awal yang disetorkan adalah sebesar Rp. 105 Miliar, yang ditempatkan sama rata oleh tiga Lembaga keuangan terkemuka di Indonesia dan Timur Tengah, yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank *Boubyan Kuwait*, *Alpha Lease and Finance Holding BSC*, Kerajaan Bahrain. ALIF pada mulanya didirikan untuk melayani kebutuhan pembiayaan bagi komunitas bisnis Indonesia dan Asia Tenggara, dengan menawarkan pembiayaan minimal sebesar Rp. 2 Miliar per transaksi dan jasa konsultasi keuangan.

Krisi ekonomi global yang dimulai tahun 2010 lalu telah mendorong ALIF untuk mengubah fokus bisnis pada pembiayaan ritel. Hal ini untuk meningkatkan sumber pendanaan, juga untuk mengambil manfaat dari pertumbuhan sektor konsumsi yang sangat besar di Indonesia. Saat ini Alif yang memiliki total asset sebesar Rp.768 miliar san menawarkan berbagai jenis produk pembiayaan, mulai dari pembiayaan komersial untuk investasi barang modal untuk keperluan usaha seperti mesin dan alat berat maupun pembiayaan konsumtif (ritel) seperti mobil dan sepeda motor. Semua produk pembiayaan tersebut didasarkan pada prinsip keuangan syariah dengan menggunakan skema pembiayaan Ijarah Muntahia Bittamlik (sewa dan beli), dan Murabahah (Jual-beli).

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Peran *Financial Technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank Muamalat Balaikota Medan**

*Fintech* merupakan sebuah inovasi didalam bidang jasa keuangan, inovasi yang ditawarkan *fintech* sangat luas dalam berbagai segmen, baik itu B2B (*Bussines to Bussines*) hingga B2C (*Business dan Consumer*). *Fintech* mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi mudah, praktis dan efektif. Oleh karena itu *fintech* pun sangat membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. Saat ini *fintech* sudah merambah kedunia perbankan baik itu konvensional ataupun syariah. Salah satunya pada bank muamalat yang sudah bekerja sama dengan perusahaan *startup* yaitu perusahaan yang baru saja didirikan yang sedang berada dalam fase pengembangan dan penelitian untuk menemukan pasar yang tepat. *Fintech* pada bank muamalat salah satunya yaitu

gerai Muamalat iB yang mana memberikan pelayanan berupa PPOB (*Payment Point Online Bank*). Untuk mengetahui peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka peneliti melakukan wawancara kepada karyawan dan nasabah Bank Muamalat Balaikota Medan sebagai berikut:

Menurut *Operation Officer* (Alvin, 2023) untuk meningkatkan pelayanan itu beberapa bagian, ada layanan teknologi dan ada layanan di kantor. Jadi yang perlu di tingkatkan adalah layanan teknologi sehingga nasabah itu tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan transaksi cukup melalui digital banking saja. Upaya yang dilakukan bank muamalat itu sudah mengoptimalkan layanan mobile banking dengan meningkatkan inovasi digital yang lebih baik, memiliki layanan QRIS untuk meningkatkan transaksi nasabah, pendekatan dengan nasabah potensial dan juga peningkatan layanan dengan sistem keamanan berkualitas. Apalagi kalau di cs itu ada namanya standar pelayanan prima, jadi pada saat ada nasabah itu harus melayani dengan baik tentang apa kebutuhannya dan harus memberikan solusi terbaik untuk nasabah dan juga menggunakan namanya *roplay* yaitu seperti pelatihan untuk melayani nasabah dan setiap karyawan itu harus ikut serta dalam memudahkan nasabah untuk bertransaksi dan ataupun mencari informasi.

“untuk meningkatkan pelayanan itu ada beberapa bagian ya ada layanan teknologi dan ada layanan di kantor. Jadi yang perlu di tingkatkan memang layanan teknologi sehingga nasabah itu tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan transaksi cukup melalui digital banking aja.”

Menurut *Customer Service* (Fitri, 2023) Bank muamalat juga selalu mempromosikan *fintech* melalui media sosial, melalui website, *Wa blazz* dan juga melalui edukasi, marketing kepada nasabah dan juga menjelaskan terkait fitur-fitur yang ada di *fintech* serta kegunaannya. Biasanya juga melalui referensi nasabah, referensi karyawan diluar bisnis dan selalu mengencarkan pada saat penggunaan rekening itu untuk menggunakan layanan tersebut.

“Ya jadi kita itu selalu mengencarkan pada saat penggunaan rekening itu untuk menggunakan layanan tersebut, bisa juga sosialisasi dari sosial media melalui website, Wa blazz dan juga melalui edukasi Biasanya melalui referensi nasabah, referensi karyawan diluar bisnis.

Dari hasil wawancara diatas, upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara selalu mengugrade *fintech* yang ada pada bank dengan mengikuti perkembangan teknologi. Bank muamalat juga mensosialisasikan *Fintech* kepada nasabah contoh nya seperti Gerai Muamalat iB yang merupakan pelayanan berupa *Paymen Point Online bank*. Upaya lain yang dilakukan bank muamalat dalam meningkatkan pelayanan dengan cara menerima segala bentuk keluhan dan saran dari nasabah dan juga masyarakat dan menjelaskan terkait fitur-fitur yang ada pada *fintech*.

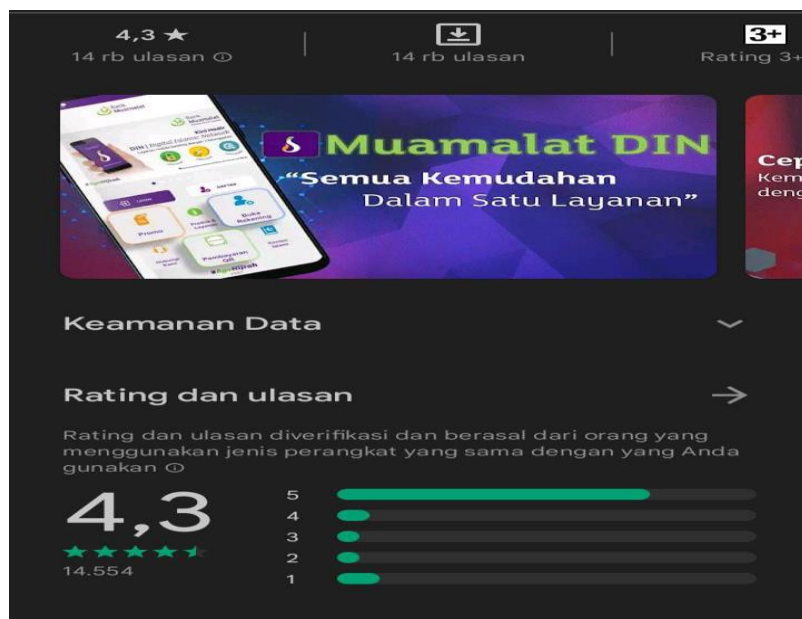
*Fintech* didalam meningkatkan pelayanan sangat penting karena dapat membantu pihak bank dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Menurut *Relationship Manager* (Intani Tiara, 2023) Pihak bank sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah. Beberapa teknologi keuangan yang digunakan oleh bank Muamalat dalam transaksi keuangannya seperti *Mobile Banking* (Muamalat DIN), *Internet Banking*, QRIS(*Quick Response Code Indonesian Standard*), *Virtual Account*, *Cash Management System* dan ATM.

“ iya bank muamalat memakai beberapa jenis-jenis fintech untuk lebih mempermudah nasabah ada Muamalat DIN, Cash Managemen system, Madina Jadi banyak yang bisa dugunakan.”

Dengan layanan tersebut yang membuat transaksi antar bank dan nasabah lebih mudah, efektif dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke bank. Contohnya yaitu seperti melakukan transfer yang dulunya sebelum ada *fintech* harus dilakukan melalui teller, menjadi lebih mudah setelah adanya fintech karena pembayaran tersebut dapat dilakukan melalui Muamalat DIN dan juga bagi para nasabah yang ingin melakukan transaksi bisnis dapat melalui gerai muamalat yang memberikan

pelayanan berupa transaksi jual beli pulsa, token listrik, Top up Gopay atau OVO tiket pesawat, tabungan haji dan sebagainya.

Respon nasabah dalam penggunaan layanan juga merasa mudah bisa dilihat pada rating kepuasan nasabah pada aplikasi *playstore* karena bank Muamalat sendiri meminta nasabah untuk memberikan rating kepuasan untuk mengetahui apa-apa saja yang perlu ditingkatkan pada kualitas pelayanan. Berikut Rating kepuasan yang diberikan nasabah dalam menggunakan fintech:



**Gambar 2.3 Rating kepuasan Nasabah pada Aplikasi Muamalat DIN**

Menurut Nasabah Bank Muamalat (Amri,2023) layanan *fintech* ini Sangat bermanfaat. Karena dengan adanya layanan Muamalat DIN ini semua transaksi menjadi mudah untuk transaksi tidak harus lagi ke bank dan juga bisa transfer dengan mudah dan cepat. Biasanya nasabah menggunakan Muamalat DIN untuk keperluan sehari- hari seperti transfer, isi token listrik, isi pulsa telpon dan juga token listrik, dan biasanya juga untuk Top up Gopay atau OVO.

“ Semenjak adanya mobile banking (Muamalat-DIN) ini memang lebih mudah. Karena tidak capek-capek lagi mengantri di bank kalau mau transfer hanya dari hp juga bisa transfer. Saya menggunakan nya biasanya untuk transfer, beli token listrik dan isi pulsa hp”

Nasabah juga merasa bahwa karena menu aplikasi muamalat DIN ini sederhana dan mudan digunakan yang penting jaringannya bagus. Dengan adanya layanan Muamalat DIN ini jumlah nasabah pada bank Muamalat juga meningkat.

Jadi peran *financial Technology* dalam meningkat kan kualitas pelayanan sangatlah penting, karena *fintech* mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih efektif, praktis, lebih mudah untuk mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. Menyederhanakan transaksi pada era milenial sekarang yang terbiasa dengan teknologi berkembang termasuk *fintech* sehingga memudahkan masyarakat untuk setiap transaksi. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan dan nasabah di Bank Muamalat Balaikota Medan diketahui bahwa *fintech* sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan. Dengan adanya *fintech* bank muamalat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif lagi dari sebelumnya. *Fintech* yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang ke bank yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja tanpa harus ke bank. Salah satu contohnya yaitu seperti melakukan pembayaran tagihan, transefer antar bank, cicilan, jual beli pulsa elektrik, token listrik,dan juga untuk membuka rekening juga bisa dari rumah tanpa harus datang ke kantor. Maka dari itu layanan menjadi lebih mudah setelah adanya *fintech* karena transaksi tersebut dapat dilakukan melalui aplikasi Muamalat DIN. Fitur-fitur pada layanan muamalat DIN juga kompleks dan sederhana jadi sangat mudah untuk digunakan . Oleh karena itu bank muamalat sendiri terus mengupgrade dan mengoptimalkan layanan *fintech* tersebut. Jadi, peran *financial technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan sangat penting, karena dengan adanya *fintech* pelayanan yang diberikan bank kepada

nasabah lebih maksimal, lebih mudah, dan lebih efektif. Nasabah juga merasa lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Pihak bank juga sudah melakukan sosialisasi tentang *fintech* kepada nasabah, dan *fintech* juga terus di upgrade mengikuti perkembangan teknologi serta pihak bank pun menampung saran-saran yang diberikan oleh nasabah. Pihak bank juga sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui layanan *fintech* itu sendiri yang mana sebelum adanya *fintech* pelayanan yang diberikan masih belum maksimal diantaranya yaitu keterbatasan waktu dan tempat, setelah adanya *fintech* dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor.

## 2. Kendala Implementasi *Financial Technology* Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan

Kendala adalah suatu kondisi dimana gejala atau hambatan dan kesulitan menjadi penghalang, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran atau kekuatan yang membatasi pembatalan pelaksanaan (Ratih, 2021)

Sedangkan Implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan (Novan , 2018).

Dalam pengimplementasian *financial technology* terdapat kendala pada penggunaan infrastrukturnya yaitu jaringan internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam meningkatkan file data, karena transaksi *fintech* akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan. Ada juga masyarakat awam yang terkendala pada penggunaan teknologi, apalagi dari segi usia banyak nasabah yang tidak menggunakan hp android, yang tidak bisa menggunakan teknologi, dan ada juga yang takut jika handphone nya dibajak. Jadi, banyak sekali kendala dalam pengimplementasia *fintech*.

Menurut *Teller* (Ziqhri, 2023) ada beberapa kendala yang biasa dihadapi oleh bank muamalat yaitu Biasanya masalahnya tentang login yang terkadang error, ketika transaksi juga terkadang tidak masuk kode OTV nya,bisa juga



terkadang masalah jaringan dari providernya, lupa Pin, password atau ter blokir, Yang paling sering biasanya masalah jaringan yang membuat layanan tidak bisa atau error dan juga bisanya nasabah sendiri yang salah melakukan transaksi. Oleh karena itu pihak bank langsung merespon apa keluhan dari nasabah dan langsung menyelesaikan dengan SOP.

“Pastinya ada keluhan juga dari nasabah bagaimanapun bentuk sempurnyanya pasti ada keluhan apalagi nasabah itu berbagai watak, Keluhannya itu biasanya lupa Pin password, atau ter blokir Mobile banking nya.”

Menurut *Costumer Service* (Fitri, 2023) Setiap pengaduan itu pasti punya SLA kalau masalahnya bisa segera di atasi dalam hitungan menit bisa ditangani tetapi ada juga yang nasabahnya itu harus datang ke kantor untuk bisa ditangani tergantung keluhannya biasanya kalau keluhannya biasa- biasa saja satu hari bisa terselesaikan.

“ Kami selalu menerima keluhan yang diberikan nasabah, untuk penyelesaian masalah nya itu tergantung keluhannya, kalau keluhannya biasa saja kemungkinan satu hari selesai ditangani *costumer service*”

Oleh karena itu, dengann adanya kendala-kendala yang dialami nasabah dengan mengggunakan *fintech* tersebut pihak bank langsung cepat tanggap untuk menanggapi berbagai keluhan dari nasabah dimulai dari masalah yang kecil hingga masalah yang besar. Dari hasil wawancara juga pegawai bank muamalat menjelaskan bahwa jika terdapat keluhan mereka akan menggapi secepat mungkin dan akan di beri solusi dan di selesaikan di hari itu juga. Untuk melihat keluhan ataupun kepuasan nasabah bisa dilihat pada rating aplikasi itu sendiri karena pihak bank selalu meminta nasabah untuk memberi penilaian setelah menggunakan layanan tersebut.

Kendala *financial technology* juga terdapat pada sumber daya manusia, karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki masyarakat awam dalam

menggunakan *fintech* yang membuat pengimplementasian *fintech* menjadi terhambat. Penggunaan *fintech* yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi finansial, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perbankan syariah, dapat menimbulkan ketimpangan dalam melayani masyarakat penggunaan layanan tersebut. Pengetahuan masyarakat akan *fintech* yang relatif rendah terlebih masyarakat awam yang memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan perbankan, sehingga pemerintah dalam hal ini OJK dan BI berkolaborasi dengan lembaga perbankan syariah dan penyedia jasa teknologi finansial perlu melakukan sosialisasi penggunaan teknologi finansial technology.

Menurut *Relationship Manager* (Intani Tiara,2023) Kendala pengimplementasian *fintech* ini juga karena masih adanya nasabah yang HITEK atau seperti nasabah-nasabah awam yang tidak menggunakan hp Android, bisa juga Karena usia nasabah sudah tua jadi tidak menguasai teknologi, Karena hanya ingin menabung saja tidak dipergunakan untuk transaksi atau Nasabah haji, yang hanya punya tabungan haji saja artinya belum bisa menggunakan layanan Muamalat DIN. Jadi ada beberapa nasabah yang belum bisa menggunakan layanan Muamalat DIN.

Jadi kendala pengimplementasian *Fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank Muamalat Balaikota Medan yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat awam tentang teknologi serta infrastukturnya yang tidak mendukung sehingga menyebabkan penerapan *fintech* menjadi terhambat.

### C. Pembahasan

#### 1. Peran *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan

*Financial technology* dapat diartikan sebagai sebuah inovasi teknologi dalam layanan transaksi keuangan. Teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi (Narasti,2020).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Bank Muamalat Balaikota telah menggunakan *fintech* sebagai salah satu media untuk meningkatkan pelayanan. Penggunaan *fintech* dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah menjadikan suatu terobosan baru yang dicapai oleh bank muamalat. Dengan kehadiran layanan keuangan berbasis teknologi (*fintech*) di Indonesia khususnya bank muamalat telah menjadi pencapaian yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

*Fintech* mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih praktis dan efektif, oleh karena itu *fintech* sangat membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. Dengan adanya *fintech* bank muamalat dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi dari sebelumnya. *Fintech* yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke bank yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja tanpa harus ke bank. Salah satu contohnya yaitu seperti melakukan pembayaran tagihan, transfer, cicilan, jual beli pulsa, token listrik, tiket pesawat Top UP Gopay, OVO dan sebagainya menjadi lebih mudah setelah adanya *fintech* karena transaksi tersebut bisa dilakukan melalui Muamalat DIN dan Gerai Muamalat.

Bank Muamalat Balaikota Medan memanfaatkan *fintech* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan berbagai inovasi yang memfokuskan pada kegiatan keuangan, serta mempertahankan dan mengupgrade sebaik mungkin teknologi-teknologi yang diterapkan sebelumnya. Untuk layanannya bank muamalat menggunakan *fintech* pada sistem Digital

*Payment system* atau pembayaran sistem berbasis digital seperti Muamalat DIN, M-Qriss, *Cash Management System*. Keberadaan inovasi teknologi tersebut dapat memberikan dampak positif pada pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat kepada nasabah dan jika dilihat dari tolak ukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler maka bank muamalat telah memenuhi indikator tersebut.

Jadi, peran *financial technology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan yaitu pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah lebih maksimal dan lebih efektif. Nasabah juga lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Pihak bank juga sudah melakukan sosialisasi tentang fintech kepada nasabah melalui *Flayer* (pamphlet), *Via Broadcast*, Sosialisasi, dan Media Sosial, dan fintech juga terus di Upgrade mengikuti perkembangan teknologi.

## 2. Kendala Implementasi *Financial Technology* Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan

Dalam pengimplementasiannya *fintech* terdapat kendala pada infrastrukturnya. Pertama, jaringan internet yang membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi *fintech* akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan. Kedua, timbulnya aksi kejahatan online seperti penyadapan, pembobolan, dan *cybercrime* dalam transaksi *fintech* perbankan syariah, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online. Pengetahuan masyarakat akan teknologi keuangan relative rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan perbankan, sehingga pemerintah dalam hal ini OJK dan BI, berkolaborasi dengan lembaga perbankan syariah dan penyedia jasa teknologi keuangan perlu melakukan sosialisai penggunaan keuangan tersebut.

Kendala *fintech* juga terdapat pada sumber daya manusia, karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki masyarakat awam dalam menggunakan teknologi yang membuat pengimplementasiannya *fintech* menjadi terhambat. Penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi

keuangan, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat menimbulkan ketimpangan dalam melayani masyarakat pengguna layanan tersebut.

Penelitian terdahulu mendukung dengan adanya penelitian ini. Menurut, (Indri Nurangraini, 2020) ” Inovasi Technology (FINTECH) Pada Asuransi Syariah ( Studi Kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi )”, pada hasil penelitiannya bahwa *Fintech* syariah adalah bisnis berbasis teknologi dengan layanan keuangan inovatif atau produk yang menggunakan skema syariah. *Fintech* syariah mempromosikan keuangan yang bertanggungjawab, etis, dan memberikan peluang untuk memengaruhi semua bentuk keuangan secara global . Adapun fungsi *fintech* secara umum, yaitu transaksi keuangan daring, uang elektronik, akun virtual, *aggregator*, lembaga pinjaman, *crowdfunding*, dan perencanaan keuangan personal.

Menurut (Siti Ruhana, 2020) “Peran *Fintech* dalam upaya meningkatkan Literasi Keuangan Pada Masyarakat di Jakarta” Pada hasil penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap literasi keuangan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap literasi keuangan jika dilihat dari data yang di isi oleh responden untuk variabel persepsi kemanfaatan, masyarakat sudah menyadari dan mengakui bahwa *fintech* membantu dalam bertransaksi, memudahkan dan praktis, sehingga dapat menghemat waktu untuk masyarakat yang ingin bertransaksi dengan produk keuangan, jika di lihat dari hasil data responden untuk indikator yang ada dalam variabel persepsi kemudahan penggunaan, masyarakat tidak mau bergantung dengan *fintech*, hal ini dapat dijadikan sebagai triger untuk *fintech* agar lebih mengedukasi masyarakat, mungkin masyarakat khawatir akan adanya kejahatan digital, dan hal ini bisa di minimalisir dengan memberikan edukasi yang baik kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat Balaikota Medan dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting karena *fintech* sangat membantu pihak bank dan juga nasabah dalam membantu keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan efektif.
2. Kendala yang dihadapi dalam implementasi *fintech* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu terkendala pada infrastruktur, pengetahuan masyarakat awam serta sumber daya manusia (SDM). Kendala pada infrastruktur jaringan karena jaringan yang baik hanya dapat dirasakan diperkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik dan juga masih banyaknya masyarakat awam yang terkendala Gaptek dalam menggunakan layanan teknologi sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan *fintech*.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran dari peneliti untuk lebih meningkatkan layanan *fintech*:

1. Peneliti menyarankan kepada pihak bank untuk lebih meningkatkan layanan *fintech* kepada masyarakat dan juga lebih mengenalkan *fintech* kepada nasabah serta terus mengupgrade layanan *fintech* sehingga membuat nasabah lebih tertarik untuk menggunakan layanan *fintech*.
2. Peneliti juga menyarankan kepada pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama untuk meneliti jenis-jenis *fintech* yang lain karena masih banyak jenis-jenis *fintech* yang ada pada bank Muamalat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nofie, I. (2016). Financial Technology dan Lembaga Keuangan, Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri. *Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri ...*, November. <http://nofieiman.com/wp-content/images/financial-technology-lembaga-keuangan.pdf>
- Fajria, R. N. (2019). Potensi Sinergitas Fintech Dengan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(2), 174–181. <https://doi.org/10.21043/MALIA.V3I2.8450>
- Imelda, T., & Mahmudah, N. (n.d.). *finansia: Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah*. 4(2). <https://doi.org/10.32332/finansia.v4.i2.3061>
- Imelda, T., Mahmudah, N., & Liberty, L. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital Fintech terhadap Pelayanan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro. *finansia : Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 131–154. <https://doi.org/10.32332/FINANSIA.V4I2.3061>
- Imhar, & Umirahmah, I. (2022). Pengaruh teknologi finansial (fintech) terhadap strategi perbankan pada pt. Bank central asia (BCA). *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 1(1), 58–62. <https://doi.org/10.55606/JUPSIM.V1I1.239>
- Karmeli, E., Fitriyani, I., & Febrianti, R. (2021). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Umkm Di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 9(3), 219–226. <https://doi.org/10.58406/JEB.V9I3.506>
- Marginingsih, R. (2021). Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 56–64. <https://doi.org/10.31294/MONETER.V8I1.9903>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurangraeni, I. (2020). Inovasi Financial Technology (Fintech) pada Asuransi Syariah (Studi kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 9(2), 94–103. [https://doi.org/10.21927/JESI.2019.9\(2\).94-103](https://doi.org/10.21927/JESI.2019.9(2).94-103)
- Qiblati, T. I. (2021). Fungsi dan Peranan Bank Syariah dan Lembaga Keuangan Non-Bank. *Center for Open Science*, 1–17. <https://doi.org/10.31219/OSF.IO/32V68>

- Sanapiah, F. (1990). Penelitian Kualitatif: dasar-dasar dan aplikasi. *Malang: YA3 Malang*.
- Tinggi, S., Ekonomi, I., Sibolga, A.-W., Wachyu, W., Winarto, A., & Pekalongan, I. (2020). Peran Fintech dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jesyia (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 61–73. <https://doi.org/10.36778/JESYA.V3I1.132>
- View of Peran Fintech Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Masyarakat di Jakarta.* (n.d.). Retrieved January 15, 2023, from <https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/AKURASI/article/view/240/151>
- Ernama Santi, Budiharto, & Saptono, H. (2017). Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology ( Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/Pojk.01/2016). *Diponegoro Law Journal*, 6(3), 1–20.
- Sinambela, W. P. (2020). Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Generasi Milenial di Kota Medan. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 6(2), 31–48.
- Brigitte Lantaeda, S., Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. M. (2002). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 04(048), 243.
- Novan, M., Sumampouw, I., & Undap, G. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21950>
- Lestari, S. P., Putri, L. P., & Adella, D. (2022). Peran Financial Literacy dan Financial Technology dalam Membantu Perekonomian UMKM di Desa Bandar Khalipah. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 22(2), 190–199. <https://doi.org/10.30596/ekonomikawan.v22i2.12176>
- Hariani MD, P. P., Rahmayati, R., & Mujiatun, S. (2020). Model Bisnis Islamic Financial Technology Produk Bank Syariah di Kota Medan. *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 69. <https://doi.org/10.24252/al-mashrafiyah.v4i2.15545>
- Mujiatun, S., Jasin, H., & Fahmi, M. (2022). *Model Financial Technology ( Fintech ) Syariah di Sumatera Utara.* 6, 2830–2839.
- Mujiatun, S., Julita, Effendi, I., Rahmayati, & Badawi, A. (2022). Sharia Financial Technology (Fintech) Management Model in Indonesia. *Cuadernos de Economia*, 45(128), 145–156. <https://doi.org/10.32826/cude.v1i128.716>
- Ekonomi, F., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2023). *FROM INDONESIA BANKING SECTOR: FINANCIAL INDICATORS.* 8055, 265–285. <https://doi.org/10.34109/ijefs>.



Profil PT. Bank Muamalat KC Medan",<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (Diakses tanggal 28 februari 2023)

Visi misi PT. Bank Muamalat". <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>(diakses pada tanggal 1 maret 2023)

Anak Perusahaan PT. Bank Muamalat". <https://www.bankmuamalat.co.id/anak-perusahaan> (diakses tanggal 1 maret 2023)

## LAMPIRAN

Daftar pertanyaan wawancara kepada nasabah dan kaaryawan bank Muamalat :

1. Apa saja upaya yang dilakukan bank muamalat dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Apakah *Fintech* sangat berperan dalam kualitas pelayanan bank?
3. Apakah Bank Sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah dengan adanya *fintech*?
4. Bagaimana peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
5. Apakah pelayanan dari bank menjadi lebih efektif setelah adanya *fintech*?
6. Apa saja perbedaan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah setelah adanya *fintech* dengan sebelum adanya *fintech*?
7. Masalah-masalah seperti apakah yang sering muncul pada pemanfaatan layanan Muamalat DIN?
8. Keunggulan apa yang dimiliki Muamalat DIN dibandingkan dengan layanan mobile banking bank lain?
9. Apa kelemahan layanan Muamalat DIN?
10. Apakah Layanan Muamalat DIN membutuhkan kerja sama dengan pihak luar perbankan?
11. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan bank muamalat terhadap nasabah?
12. Bagaimana pengaruh penggunaan layanan Muamalat DIN terhadap kualitas layanan bank?
13. Apakah layanan Muamalat DIN berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah?
14. Apa kendala yang sering terjadi pada saat menggunakan layanan Muamalat DIN?
15. Kualitas seperti apa yang dilakukan Bank Muamalat untuk mempertahankan nasabah?

Daftar Nama karyawan dan Nasabah :

1. Muhammad Ziqhri Anhar (Teller)
2. Marthias Alfin Damanik ( Operation Officer)
3. Fitri ( Costumer Service)
4. Intani Tiara ( Relationship Manager)
5. Muhammad Amri (Nasabah)
6. Sukma Syafitri Nasabah)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003



<http://fai@umsu.ac.id>



[fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id)



[umsumedan](#)



[umsumedan](#)



[umsumedan](#)



[umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** yang diselenggarakan pada hari **Sabtu 11 Februari 2023 M** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lailatul Husnah Harahap  
Npm : 1901280098  
Semester : VII (Tujuh)  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Proposal : Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 11 Februari 2023

#### Tim Seminar

**Ketua Program Studi**

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

**Sekretaris Program Studi**

(Syahrul Amsari, S.E., Sy., M.Si)

**Pembimbing**

(Dr. Sugianto, MA)

**Pembahas**

(Khairunnisa, SE.L, MM)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Zailani, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019  
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
Kepada Yth :  
Dekan FAI UMSU

13 Jumadil Akhir 1444 H  
06 Januari 2023 M

Di -  
Tempat

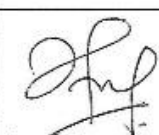

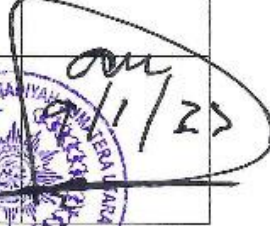
Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lailatul Husnah Harahap  
Npm : 1901280098  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Kredit Kumulatif : 3,61



Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Resiko Pembiayaan dan Resiko Penyusutan Terhadap Profitabilitas Bank Muamalat Balaikota			
2	Strategi Pengelolaan Zakat Profesi Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Kesadaran Berzakat Pada BAZNAS Kota Medan			
3	Peran Financial Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balai Kota	 6-1-2023	 Dr. Sugianto	 9/1/23

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

N.B. Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak buku panduan skripsi FAI UMSU



Hormat Saya

  
Lailatul Husnah Harahap

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
  2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
  3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak





UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si  
Dosen Pembimbing : Dr.Sugianto

Nama Mahasiswa : Lailatul Husnah Harahap  
Npm : 1901280098  
Semester : VII  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Peran Financial Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
24 Januari 2023	Latar belakang Masalah.		
26 Januari 2023	Landasan teoritis.		
27 Januari 2023	Acc		

Medan, 24 Januari 2023

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Pembimbing Proposal



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Dr.Sugianto





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI**  
**MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

Pada hari **Sabtu 11 Februari 2023 M** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : Lailatul Husnah Harahap  
**Npm** : 1901280098  
**Semester** : VII (Tujuh)  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Program Studi** : Manajemen Bisnis Syariah  
**Judul Proposal** : Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan

Disetujui/ ~~Tidak disetujui~~

Item	Komentar
Judul	oke
Bab I	Perbaiki cara pengutipan dan struktur latar belakang masalah.
Bab II	- " -
Bab III	teknik validasinya belum ada
Lainnya	magneter belum ada sumber, format tulisan dsb
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 11 Februari 2023

**Tim Seminar**

**Ketua**

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

**Sekretaris**

(Syahrul Amsari, S.E., Sy., M.Si)

**Pembimbing**

**Pembahas**



No. 068/BMI-MDN/II/2023

Medan, 21 Februari 2023 M  
1 Sya'ban 1443 H

Kepada Yth.  
**Bapak Dr. Munawir Pasaribu, MA**  
**Wakil Dekan III**  
**Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
**di - Tempat**

Perihal : **Jawaban Atas Permohonan Izin Riset**

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan nomor 145/II.3/UMSU-01/F/2023 tanggal 16 Februari 2023 perihal izin riset untuk mahasiswa di Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Balai Kota maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Lailatul Husnah Harahap  
NIM : 1901280098  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : **Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balai Kota Medan**

Diberikan izin melakukan riset di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Medan Balai Kota selama bulan Februari – Maret 2023.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**Cabang Medan Balai Kota**



**Miky Mardiansyah**  
Alt. Branch Manager



**Meidya Sari**  
Branch Operation Service Manager

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

Nama : Lailatul Husna Harahap  
Tempat / Tgl Lahir : Siarang-arang, 8 November 2001  
Alamat : Jl. Alfalah V No. 14 Medan  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Warga Negara : Indonesia  
No. Hanphone : +62 822 6708 3595  
Email : [lailaharahap40@gmail.com](mailto:lailaharahap40@gmail.com)

### DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Sofian Harahap  
Nama Ibu : Ety Iriana Siregar  
Alamat Orang Tua : PDK II MGE I

### RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

1. SD Swasta Budi Mulia 2007 – 2013
2. SMP Swasta Budi Mulia 2013 – 2016
3. SMA Negeri 1 Pujud 2016 – 2019
4. S1-Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Agama Islam,  
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah