

**ANALISIS *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TRANSAKSI BERBASIS *FINTECH* PADA BMD  
SYARIAH DOLOPO**

**SKRIPSI**



Oleh:

Nuski Alamsyah

NIM. 401180281

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2022**

## ABSTRAK

Alamsyah, Nuski. Analisis *Service Excellence* Terhadap Kualitas Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* Pada BMD Syariah Dolopo. Skripsi. 2022. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Ratna Yunita, M.A.

**Kata Kunci:** *Service Excellence* (Pelayanan Prima), Kualitas Pelayanan, *Fintech* (*Financial Technology*)

*Service excellence* (pelayanan prima) adalah kepedulian kepada pelanggan atau konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Namun, Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo apakah memang benar-benar menerapkan pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan transaksi berbasis *fintech*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dimana pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisa data, penulis menggunakan analisis data secara induktif. Teknik pengolahan data yaitu pemaparan, pemilahan dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Untuk pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah para karyawan dan konsumen yang menggunakan layanan transaksi berbasis *fintech*.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan pelayanan prima dalam BMD Syariah Dolopo terhadap kualitas pelayanan transaksi berbasis *fintech* menggunakan ukuran dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, ketepatan Dalam menentukan tujuan dan ketepatan sasaran yang keseluruhan dinyatakan cukup efektif. Akan tetapi masih terdapat permasalahan dalam pengaplikasian yang berdampak pada seringnya terkendala dalam mengakses *fintech* pada BMD Syariah Dolopo.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo  
Website: www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:


NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Nuski Alamsyah	401180281	Ekonomi Syariah	<i>Analisis Service Excellence Terhadap Kualitas Pelayanan Transaksi Berbasis Fintech Pada BMD Syariah Dolopo</i>

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diajukan  
pada ujian skripsi.

Ponorogo, 13 Oktober 2022


Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

  
Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I  
NIP. 197801122006041002

Menyetujui,

Pembimbing

  
Ratna Yunita, M.A.  
NIP. 199306072019032031



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terakreditasi "B" Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Jl. Pramuka No. 156 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893 Ponorogo  
Website: www.iainponorogo.ac.id, email: febi@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis *Service Excellence* Terhadap Kualitas Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* Pada BMD Syariah Dolopo  
Nama : Nuski Alamsyah  
NIM : 401180281  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diajukan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

**Dewan penguji:**

Ketua Sidang :

Unun Roudlotul Janah, M.Ag.

NIP. 197507162005012004

(.....)

Penguji I :

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP. 197207142000031005

(.....)

Penguji II :

Ratna Yunita, M.A.

NIP. 199306072019032031

(.....)

Ponorogo, Selasa 01/11/2022

Mengesahkan

DEKAN FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP. 197207142000031005

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NUSKI ALAMSYAH  
NIM : 401180281  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam   
Program Studi : Ekonomi Syariah   
Judul Skripsi/Tesis : ANALISIS SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TRANSAKSI BERBASIS FINTECH PADA BMD  
SYARIAH DOLOPO

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **[etheses.iainponorogo.ac.id](https://etheses.iainponorogo.ac.id)**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 11  Novemb 2022

Penulis



NUSKI ALAMSYAH

---

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nuski Alamsyah

NIM : 401180281

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan skripsi yang berjudul:

**ANALISIS *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSAKSI BERBASIS *FINTECH* PADA BMD SYARIAH DOLOPO**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 10 Oktober 2022

Pembuat Pernyataan



Nuski Alamsyah

NIM. 401180281

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>E. Studi Penelitian Terdahulu</b> .....	9
<b>F. Metode Penelitian</b> .....	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	15
2. Lokasi Penelitian.....	16
3. Data dan Sumber Data .....	16
4. Teknik Pengumpulan Data .....	18
5. Teknik Pengolahan Data .....	18
6. Analisis Data .....	20
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	22
8. Sistematika Pembahasan .....	23
<b>BAB II SERVICE EXCELLENCE DAN KUALITAS PELAYANAN</b> .....	25
<b>A. Service Excellence (Pelayanan Prima)</b> .....	25
1. Definisi <i>Service Excellence</i> .....	25
2. Tujuan <i>Service Excellence</i> .....	26
3. Kriteria <i>Service Excellence</i> .....	27
4. Konsep Dasar <i>Service Excellence</i> .....	28
5. Pelayanan Prima Digital.....	30
<b>B. Kualitas Pelayanan</b> .....	32

1. Definisi Pelayanan .....	32
2. Kualitas Pelayanan.....	33
3. Strategi Kualitas Pelayanan.....	34
4. Faktor Kualitas Pelayanan.....	37
<b>C. Financial Technology (Fintech).....</b>	<b>38</b>
1. Definisi <i>Financial Technology (Fintech)</i> .....	38
2. Peran <i>Financial Technology (Fintech)</i> .....	39
3. Jenis Layanan <i>Financial Technology</i> .....	40
<b>D. Fintech Dalam Perspektif Syariah .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB III PAPARAN DATA.....</b>	<b>43</b>
<b>A. Deskripsi Umum Tentang BMD Syariah Dolopo .....</b>	<b>43</b>
<b>B. Pelaksanaan Pelayanan Transaksi Berbasis Fintech Pada BMD Syariah Dolopo .....</b>	<b>50</b>
<b>C. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan Transaksi Berbasis <i>Fintech</i> Pada BMD Syariah Dolopo.....</b>	<b>59</b>
<b>D. Dampak Pelayanan Transaksi Berbasis <i>Fintech</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada BMD Syariah Dolopo.....</b>	<b>63</b>
<b>BAB IV ANALISIS <i>SERVICE EXCELLENCE</i> TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSAKSI BERBASIS <i>FINTECH</i> PADA BMD SYARIAH DOLOPO.....</b>	<b>66</b>
<b>A. Pelaksanaan Pelayanan Transaksi Berbasis <i>Fintech</i> Pada BMD Syariah Dolopo .....</b>	<b>66</b>
<b>B. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan Transaksi Berbasis <i>Fintech</i> Pada BMD Syariah Dolopo.....</b>	<b>70</b>
<b>C. Dampak Pelayanan Transaksi Berbasis <i>Fintech</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pada BMD Syariah Dolopo.....</b>	<b>72</b>
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>75</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>75</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini harus di tangani dengan langkah yang tepat. Tujuan perkembangan teknologi ialah untuk memudahkan aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai aspek, salah satunya dalam aktivitas keuangan.<sup>1</sup> Hal tersebut secara tidak langsung telah merubah pola pikir manusia dalam mencari informasi dan layanan digital. Menurut data yang diungkap oleh [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com), pengguna layanan internet di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 112,6 juta orang dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 123 juta orang atau meningkat sekitar 8,4%..<sup>2</sup> Fenomena ini membuat lembaga keuangan syariah untuk terus berinovasi guna menyikapi peluang dan tantangan zaman.

Berdasarkan pengertian yang telah diungkapkan *National Digital Research Centre (NDRC)*,<sup>3</sup> *fintech* merupakan istilah dari inovasi dari jasa layanan keuangan. Perkembangannya mampu merubah masyarakat yang tadinya hanya manual kini dituntut untuk terus mengikuti perkembangan di era digital. *Fintech* merupakan sebuah pemaknaan yang diarahkan dalam suatu lembaga keuangan yang menawarkan teknologi terbaru dari sektor

---

<sup>1</sup> Andi Fariana, “Sinergi *Fintech* Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum”, Jurnal Hukum dan Ekonomi, Volume 1, Nomor 2, (2018), 20.

<sup>2</sup> Furmansyah, “Informasi dan Jasa Layanan Internet Digital,” dalam [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com), (diakses pada tanggal 30 Agustus 2022, jam 09.41)

<sup>3</sup> Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan),” Jurnal At-Tawassuth, Volume 2, Nomor 2, (2018), 10.

keuangan. Lembaga keuangan berbasis *fintech* umumnya digunakan oleh UMKM yang memiliki banyak aset, tapi mampu memberikan ide-ide dalam meningkatkan pelayanan mereka.

Potensi perekonomian digital di Indonesia mempunyai potensi yang cukup besar. Percepatan gaya dan laju perkembangan teknologi membuat berbagai inovasi baru di sendi kehidupan, terutama pada sistem pembayaran pada perbankan. Secara umum *fintech* membawa perkembangan begitu besar di berbagai sektor, seperti *start-up* pembayaran (*payment*), peminjaman (*lending*), investasi ritel, pembiayaan, riset keuangan dan lain-lain. Tak terkecuali pada BMD Syariah Dolopo yang dimana dalam sektor lembaga keuangan sudah menerapkan *fintech*. Tentu hal ini merupakan langkah yang inovatif dari pihak BMD Syariah Dolopo yang sudah mulai menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 disebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank melakukan transaksi diantaranya registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (tarik tunai, transfer dan

pembayaran), dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Adapun manfaat dari pelayanan prima digital, antara lain:<sup>4</sup>

Penerapan *fintech* diharapkan dapat membawa perubahan dalam transaksi keuangan dimana kombinasi pertumbuhan teknologi keuangan pada lembaga perbankan. Yang menjadi tujuan adanya *fintech* ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Karena *fintech* sesuai dengan kondisi sosial masyarakat yang dalam kehidupan sehari-hari selalu menggunakan data digital maupun teknologi.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan pada bank menjadi fokus utama untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Penerapan *fintech* pada lembaga keuangan syariah memiliki tujuan untuk mempermudah operasional bank dan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan perbankan merupakan aspek terbaik untuk menumbuhkan citra baik bank dan loyalitas nasabahnya.

*Service excellence* (pelayanan prima) adalah kepedulian kepada pelanggan atau konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka

---

<sup>4</sup> I Nyoman Trisantoso, *Pelayanan Prima Berbasis Digital* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2022), 59.

<sup>5</sup> Apriyani, "OJK: Waspada dampak teknologi perbankan," dalam <http://infobanknews.com>. (diakses pada tanggal 30 Agustus 2022, jam 10.02)

selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.<sup>6</sup> Jadi dapat diartikan bahwasanya pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi berbagai kemudahan dan mewujudkan kepuasan para konsumen, agar mereka tertarik ataupun loyal terhadap perusahaan tersebut.

Keberhasilan implementasi pelayanan prima terpacu pada penyelarasan kemampuan, sikap, ketertarikan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan pelayanan prima oleh perusahaan kepada para konsumen, yang iru ditujukan kepada konsumen internal ataupun konsumen eksternal memiliki peranan yang sangat penting. Dikarenakan keberlangsungan suatu perusahaan tergantung kepada loyalitas dan kepuasan para konsumennya.

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya konsumen internal merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam proses produksi barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Mereka semua harus ikut serta mengembangkan pelayanan prima. Mereka harus saling memberikan fasilitas satu sama lain, baik kepada sesama karyawan ataupun kepada konsumen eksternal. Para karyawan harus membudayakan pelayanan prima secara internal karena hal itu merupakan kunci sukses untuk mewujudkan prosesi pelayanan prima bagi konsumen eksternal.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 25.

<sup>7</sup> Ibid,.. 33.

Dengan hadirnya *fintech* tentu akan memudahkan dalam penerapan *service excellence* (pelayanan prima) pada BMD Syariah Dolopo. Namun, dalam implemetasinya pelayanan prima pada *fintech* di BMD Syariah masih belum maksimal. Menurut salah satu karyawan yang ada disana dikatakan bahwasanya untuk mengakses *fintech*-nya masih terdapat banyak kendala. Seperti, sering terjadi eror pada saat penggunaannya serta kadang kala masih lemot. Sehingga hal tersebut juga menghambat prosesi transaksi yang sedang dilakukan oleh para konsumennya.<sup>8</sup>

Perusahaan atau organisasi tentu akan berusaha untuk memeberikan layanan terbaik kepada para konsumen eksternalnya melalui jasa-jasa konsumen internal (para pegawai perusahaan).<sup>9</sup> Keberlangsungan dan keberhasilan pelayanan prima kepada konsumen eksternal tergantung kepada konerja para pegawainya. Dengan hal ini diharapkan para konusmen eksternal dapat timbul sikap loyalitas ataupun kepuasan pada perusahaan tersebut. Akan tetapu dampak yang *service excellence* kepada konsumen eksternal masih belum maksimal. Karena menurut salah seorang nasabah (konsumen eksternal) dalam menggunakan *fintech* dalam bertransaksi di BMD Syariah Dolopo tidak ada prosedur dalam penggunaannya, sehingga terkadang masih bingung untuk menggunakannya.<sup>10</sup>

Maka dari itu, pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para konsumen mempunyai peranan yang sangat penting dalam

---

<sup>8</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 20 Juli 2022

<sup>9</sup> Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 34.

<sup>10</sup> Zanah Anis, Wawancara, 30 Juli 2022.

keberlangsungan perusahaan yang sangat tergantung pada loyalitas para konsumen kepada perusahaan. Karena dengan pelayanan adalah awal mula konsumen menilai apakah akan loyal kepada pemberi layanan tersebut atau tidak. Tak jarang para pebisnis mengutamakan layanan sebagai poin penting dalam perkembangan bisnis mereka untuk menarik para konsumen.

*Fintech* diharapkan membuat pelayanan pada BMD Syariah Dolopo menjadi efektif dan efisien. BMD Syariah Dolopo belum sepenuhnya menggunakan *fintech* dengan memiliki aplikasi-aplikasi *mobile* seperti perusahaan *fintech* berbasis *start-up* sebagai sarana pendukung pelayannya. Hingga saat ini pelayanan hanya melalui aplikasi yang sepenuhnya menggunakan *mobile banking*.

Sejatinya *fintech* mendapatkan konfirmasi positif dari Al-Qur'an. Konfirmasi tersebut berupa nilai substansial yang dibawa *fintech* yang berupa kemudahan. Hal ini sebagaimana tercantum pada Q.S. Al-Baqarah 185:

قُلْ يُسِّرْ لِي وَيُسِّرْ لِي  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ  
 وَاللَّيْلُ وَالنَّهَارُ

“...Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. ” (Q.S. Al-Baqarah: 185).

Posisi *fintech* dapat memudahkan kehidupan manusia dalam menjalankan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan *fintech* dapat membuat kegiatan transaksi keuangan lebih efisien dan efektif. Sesuai dengan ayat tersebut, *fintech* dapat diimplementasikan dalam perspektif ekonomi Islam. Dengan ini dapat memudahkan perusahaan yang menggunakan *fintech* dalam

penerapannya karena sudah mendapatkan konfirmasi dari Al-Que'an agar memberikan kemudahan bagi semua pihak yang terlibat.

Dari pernyataan diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian pada Lemabaga Keuangan Syariah Dolopo. Maka dari itu judul skripsi yang penulis angkat adalah “Analisis *Service Excellence* Terhadap Kualitas Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* pada Lembaga Keuangan Syariah Dolopo”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi kendala dalam pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo?
3. Bagaimana dampak pelayanan transaksi berbasis *fintech* terhadap kepuasan konsumen pada BMD Syariah Dolopo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan pada latar belakang dan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa hal, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah sebagai proses menghadapi era digital.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala dalam menerapkan pelayanan transaksi berbasis *fintech*.
3. Untuk memperoleh pandangan dari masyarakat tentang adanya *fintech* khususnya pada konsumen BMD Syariah untuk mengetahui seberapa efisien dan efektif dalam penggunaan layanan transaksi berbasis *fintech*.

#### D. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa hal penting dari suatu penelitian yaitu manfaat yang diambil dan dapat diperoleh untuk diimplementasikan setelah mengungkap hasil penelitian. Berikut ialah manfaat yang diperoleh ketika melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Salah satu hal yang diharapkan dari penelitian ini adalah mampu memberikan kontribusi berupa ide-ide baru sebagai sarana pengembangan ilmu keuangan sehubungan dengan perkembangan teknologi di bidang keuangan, khususnya teknologi *financial technology (fintech)* di Lembaga Keuangan Syariah.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Penelitian ini mampu memberikan berbagai manfaat bagi penulis untuk lebih mengetahui tentang ilmu keuangan digital dan perkembangan kualitas pelayanan berbasis *fintech* pada Lembaga Keuangan Syariah.

###### b. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharap mampu untuk menambah literatur yang dapat membatu menambah wawasan tentang *financial technology (fintech)* Lembaga Keuanagn Syariah guna meningkatkan kualitas pelayanannya dan bisa dimanfaatkan sebagai



referensi penelitian selanjutnya yang sesuai dengan tema penelitian yang sama atau sejenisnya.

c. Bagi Lembaga BMD Syariah Dolopo

Dapat dijadikan sebagai bahan diskusi dan dapat sebagai bahan koreksi terhadap tingkat pelayanan dan program sehingga permasalahan yang terjadi saat ini dapat diselesaikan dan mendapat penanganan yang tepat.

#### E. Studi Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus terlebih dahulu mengumpulkan data-data yang ada berupa hasil dari penelitian sebelumnya. Pengumpulan data dari hasil penelitian sebelumnya dimaksudkan untuk dijadikan sebagai acuan dan juga sebagai pembandingan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut adalah uraian hasil resume penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

No	Judul	Penulis, Tahun	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar	Asel, 2018	Dengan tingginya kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawa tentu akan berdampak secara signifikan terhadap kepuasan yang terjadi pada nasabah pada PT.

			Bank Mandiri (Persero) Tbk.Cabang Kartini Makassar <sup>11</sup>
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Persada Mataram	Muh. Ridwan, 2020	PT. Surya Jaya Persada Mataram harus meingkatkan tingkat kualitas pelayanan pada kualitas jaminan dan sebaiknya pengelolla bagian manajemen perusahaan <sup>12</sup>
3	<i>Service Excellent</i> Bagi <i>Fintech</i> Syariah Di Tengah Kondisi Covid-19	Asyraf, 2020	Bentuk layanan prima bagi pihak nasabah/konsumen yang didanai yaitu dengan meningkatkan silaturahmi, dan meningkatkan perhatian kepada nasabah penerima dana. <sup>13</sup>
4	Analisis Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri)	Fitri Yani, 2019	Proses-proses yang dilakukan diantaranya melakukan permohonan pembukan rekening, pendaftaran fasilitas transaksi perbankan hasilnya baik. Ketentuan harus memenuhi standar layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah tentu akan terlayani dengan baik. <sup>14</sup>

<sup>11</sup> Aksel, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar," Skripsi, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018), 71.

<sup>12</sup> Muhammad Ridwan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Persada Mataram," Skripsi, (Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020), 32.

<sup>13</sup> Asyraf Mustamin, "Service Excellent Bagi Fintech Syariah Di Tengah Kondisi Covid-19," Jurnal, (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2020), 33.

<sup>14</sup> Fitri Yani, "Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan)," Skripsi. (Medan: UIN Sumatera Utara, 2019), 50.

5	Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit	Muh. Noor, 2019	Pelayanan Prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. <sup>15</sup>
6	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumtif Pada PT. Bank Lampung Cabang Metro	Putri, 2019	Dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan dalam penelitian tersebut khususnya dalam bagian kredit konsumtif melalui penempatan dipekerjakan sebagai petugas pemasaran yang ditugaskan untuk semua aplikasi kredit atau pertanyaan pelanggan yang diperlukan, memiliki dampak positif, yaitu peningkatan kepuasan pelanggan. <sup>16</sup>
7	Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu	Neni, 2019	Dalam upaya guna membentuk sistem kualitas pelayanan sanat berperan penting karena <i>fintech</i> membantu pihak penyedia layanan maupun konsumen dalam melakukan transaksi keuangan. Sehingga dalam menggunakan transaksi keuangan lebih efisien dan memudahkan konsumen. <sup>17</sup>
8	Analisis Dampak <i>Financial Teknology</i>	Ria, 2018	Dampak <i>fintech</i> bagi kinerja pegawai dapat dirasakan dengan

<sup>15</sup> Noor Rachmat, "Efektifitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit," Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2019), 110.

<sup>16</sup> Putri Sulistiana, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumtif Pada PT. Bank Lampung Cabang Metro," Skripsi (Lampung: IAIN Metro, 2019), 67.

<sup>17</sup> Neni Anggraini, "Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu," Skripsi, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019), 71.

	( <i>Fintech</i> ) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong		membandingkan sebelum adanya pegawai <i>financial technology</i> ( <i>fintech</i> ). Dari segi jumlah pelanggan yang datang langsung ke kantor, namun dengan hadirnya <i>financial technology</i> saat ini sangat bermanfaat terutama bagi karyawan atau konsumen dalam bekerja dan menambah kinerja. <sup>18</sup>
9	Strategi Pelayanan Prima Customer Servicee Perspektif Bisnis Islm di BPRS Ktabumi	Rinda Feni, 2020	Pelayanan yang diberikan oleh BPRS Kotabumi berada kategori yang tepat dan benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, namun masih terdapat kesenjangan yaitu masih kurangnya dalam penerapan strategi pelayanan prima. <sup>19</sup>
10	Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan	Dita Ayu, 2019	Penelitian tersebut memiliki cara tersendiri berupa <i>private banking</i> yang berarti memanfaatkan ruang yang lebih khusus dan privat bagi konsumen agar lebih nyaman, tenang, terkendali dan aman. <i>Private banking</i> bertujuan untuk lebih melindungi

<sup>18</sup> Ria Margareta, "Analisis Dampak Financial Teknology (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kc Curup Kab Rejang Lebong," Skripsi, (Bengkulu: IAIN Bengkulu 2019), 55.

<sup>19</sup> Rinda Feni, "Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi," Skripsi, (Lampung: IAIN Metro, 2020), 45.

			privasi konsumen dalam bertransaksi. <sup>20</sup>
11	Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul	Lestari, 2016	Dinas Kabupaten Kretek tidak melakukan semua indikator standar operasional pelayanan. Masyarakat merasa prosedur penerapannya berbelit-belit, waktu penyelesaiannya belum diumumkan secara konkrit, serta sarana dan prasarana pendukungnya masih belum lengkap. <sup>21</sup>
12	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta	Wari Sugiana, 2018	Persaingan yang ada dalam perbankan khususnya yang terfokus pada pemberian layanan keuangan kepada konsumen semakin rumit, sehingga bank syariah perlu berpenampilan modern, berwawasan global dan tersedia layanan digital support. Penelitian tersebut memiliki cara untuk membangun kualitas layanan, antara lain melalui produk dan layanan pendukung digital. <sup>22</sup>
13	Perkembangan dan Dampak <i>Financial Technology (Fintech)</i>	Miswan Ansori, 2019	Kelembagaan yang menggunakan <i>fintech</i> mengalami peningkatan yang luar biasa terutama di Pulau Jawa

<sup>20</sup> Dita Ayu, "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri Kc Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan," Skripsi, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019), 87.

<sup>21</sup> Lestari, "Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul," Skripsi, (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), 100.

<sup>22</sup> Wari Sugiana, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta," Skripsi, (Purwokerto, IAIN Purwokerto, 2018), 69.

	Tergadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah		yang kebanyakan masyarakatnya dalam kehidupan sehari-hari menggunakan internet, namun lembaga keuangan syariah belum bisa berpartisipasi dalam skala kecil. Karena melihat dari <i>fintech</i> yang terdaftar di OJK, hanya ada dua <i>fintech</i> yang sah berdasarkan Syariah, sehingga harus ada inovasi produk dengan sistem teknologi. <sup>23</sup>
14	Peluang Dan Tantangan <i>Financial Technology (Fintech)</i> Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri)	Johana Destia, 2019	Peluang peningkatan pendapatan bagi Bank Syariah Mandiri melalui kerjasama dengan perusahaan Fintech dan dapat memfasilitasi pelaksanaan transaksi keuangan nasabah dan tantangan bagi perbankan syariah melalui Fintech. Fintech dan industri keuangan harus terus bersinergi untuk saling melengkapi sehingga semua orang dapat menikmati manfaat besar dan meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. <sup>24</sup>
15	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM	Hera Afrillia, 2019	Memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas seperti atm dapat mempengaruhi kepuasan nasabah

<sup>23</sup> Miswan Ansori, "Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) Tergadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah," Jurnal (Surakarta: IAIN Surakarta, 2019), 98.

<sup>24</sup> Johana Destia, "Peluang Dan Tantangan Financial Technology (Fintech) Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri)," Skripsi, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019), 76.

			karena fasilitas seperti atm merupakan fasilitas fisik yang dapat membantu suatu operasional bisnis dalam mencapai tujuan yang diinginkan. <sup>25</sup>
--	--	--	--

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dilakukan dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*).<sup>26</sup> Penelitian ini menggunakan metode untuk mencari fakta dan realita yang ada dilapangan. Penelitian ini mendapatkan dari informasi jelas dan benar sesuai yang dibutuhkan untuk menggali data yang ada.

Pendekatan dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan fakta kejadian yang ada di lapangan. Maksudnya ialah penelitian yang terfokus untuk melihat perilaku hidup masyarakat, gerak-gerik dan pergerakan sosial. Menurut Burhan Bungin penelitian kualitatif perlu diterapkan untuk meneliti masalah-masalah yang memerlukan studi kasus yang cukup dalam.<sup>27</sup>

Dalam penggunaan penelitian ini, nantinya peneliti akan mencari data-data naratif wacana dalam upaya menganalisis *service excellent*

<sup>25</sup> Hera A Afrillia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM," Skripsi, (Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019), 101.

<sup>26</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 14.

<sup>27</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), 69.

terhadap kualitas pelayanan transaksi BMD Syariah Dolopo dan hal ini membutuhkan pendekatan penelitian buat menggambarkan data atau akibat penelitian. Pada penelitian ini penulis mendiskripsikan temuan-temuan yang ialah data bersama serta keunikan-keunikan yang ditemukan dilapangan

## 2. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan, kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang akan dipilih dikarenakan BMD Syariah Dolopo ini sudah menggunakan *fintech* dalam transaksinya dibandingkan dengan lembaga sejenis yang ada di Dolopo belum memiliki *fintech*..<sup>28</sup>

Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih yaitu BMD Syariah Dolopo yang beralamat di Jln. Raya Madiun-Ponorogo No. 87 Ds. Dolopo Kec. Dolopo Kab. Madiun. Pemilihan dalam lokasi memepertimbangkan atas keberadaan sumber-sumber data yang akan diperoleh. Dengan ini maka peneliti sangat terbantu dalam melakukan penelitian.

## 3. Data dan Sumber Data

Pengumpulan data digunakan dalam membuat proses metode penelitian. Data merupakan bentuk real yang dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam sebuah penelitian. Data yang diperlukan pada penelitian ini adalah

---

<sup>28</sup> Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003), 43.



- a. Pelaksanaan pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo.
- b. Faktor-faktor apa yang menjadi kendala dalam pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo.
- c. Dampak pelayanan transaksi berbasis *fintech* terhadap kepuasan konsumen pada BMD Syariah Dolopo.

Sumber data penelitian yang digunakan terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.<sup>29</sup>

- a. Sumber data primer diperoleh langsung dari narasumber secara kolektif terdiri dari 2 karyawan BMD Syariah Dolopo serta 2 nasabah yang telah melakukan transaksi. Dalam penelitian ini, peneliti menganonim nama dari para informan dengan tujuan untuk menjaga privasi pribadinya. Pembentukan informasi dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yakni pemilihan informan penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. *Kedua*,
- b. Sumber data sekunder merupakan kumpulan data yang sudah tersedia, data tersebut didapat peneliti melalui beberapa cara yaitu membaca, mendengarkan, maupun melihat data. Data tersebut berasal dari data primer yang telah diolah oleh peneliti yang sebelumnya berupa buku-buku, artikel, tesis, serta semua data yang berkaitan dengan dengan topik penelitian mengenai *financial technology*.

---

<sup>29</sup> Suhar Saputra, *Metodologi Penelitian* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), 207.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah memperoleh peristiwa hal-hal, atau keterangan-keterangan atau ciri-ciri yang ada pada sebagian untuk memperoleh data guna mendukung jalannya penelitian.<sup>30</sup> Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Wawancara, dalam penelitian ini peneliti melibatkan narasumber (informan) yang memiliki peran dalam prosesi pengumpulan data ini seperti: jajaran karyawan, dan konsumen yang menggunakan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo. Karena informan tersebut memiliki akses untuk menggunakan *fintech* sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.
- b. Dokumentasi, dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan berkas-berkas penting seperti gambar pelaksanaan, surat-surat, *hardfile* maupun *softfile* lembaga dan sebagainya. Peneliti akan menggunakan dokumentasi yang tersedia dan telah melalui proses publikasi.

#### 5. Teknik Pengolahan Data

Metode pengolahan data mengungkapkan tentang pengolahan data serta hasil analisis data yang telah sesuai dengan apa yang diberlakukan. Karena penelitian ini memakai metode pendekatan kualitatif, maka dari itu cara pengolahan data dilakukan dengan cara menggambarkan data dalam kalimat yang teratur, runtut, logis, dan efektif sebagai akibatnya untuk

---

<sup>30</sup> Ibid,.. 210

memudahkan buat pemahaman.<sup>31</sup> Adapun teknik-teknik pengolahan data diantaranya sebagai berikut.

a. Pemeriksaan Data (*Editing*).

*Editing* ialah menelaah data-data yang tela digunakan, terdiri dari keabsahan jawaban, tulisan yang mudah dipahami, kejelasan makna, kesesuaian dan rujukan yang sesuai dengan data lainnya. Dalam teknik penelitian ini, dilakukan langkah editing dari hasil data observasi, wawancara, dan dokumen yang ada pada Lembaga Keuangan Syariah Dolopo.

b. Klarifikasi (*Classifying*)

Klasifikasi merupakan proses pengelompokkan dari keseluruhan data baik dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengobservasian dan pencatatan kondisi di lapangan. Keluruhan data tersebut dipahami dan diteliti secara menyeluruh, lalu dikategorikan sesuai kebutuhan. Hal ini bertujuan data yang telah didapatkan menjadi mudah dimengerti, kemudian akan memberikan informasi yang objektif yang dibutuhkan dalam penelitian. Lalu data yang telah terkumpul dikelompokkan dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan data yang diperoleh saat melakukan wawancara dan observasi serta data yang didapat dari dokumen.

c. Pembuktian (*Verifying*)

---

<sup>31</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), 80.

Pembuktian merupakan langkah dalam pemeriksaan data dan informasi yang telah diperoleh dari sumber di lapangan agar kevalidan data dapat dipergunakan dalam melakukan penelitian.

d. Kesimpulan (*Concluding*)

Kesimpulan merupakan proses akhir dalam teknik pengolahan data. Hal ini yang kemudian dipergunakan menjadi sebuah data yang sesuai dengan penelitian. Maka dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan dalam teknik pengolahan data yang melalui tiga tahapan yakni *editing*, *classifying*, dan *verifying*.

6. Analisis Data

Analisis data kualitatif bersifat induktif, induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Prosesnya dapat dilakukan melalui investigasi sebuah kasus tertentu. Dan pastinya adalah mendeskripsikan data sebagai proses analisis. Ditelaah secara menyeluruh analisis data yang digunakan dengan cara mengelompokkan data menggunakan hasil wawancara, dan dokumentasi. Pengelompokan ini dilakukan sesuai dengan konteks atau pokok permasalahan yang akan diteliti.

Bentuk dalam memproses analisis data yang dijelaskan sebagaimana berikut:

- a. Data *Reduction* (reduksi data) ialah proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keeluasaan kedalaman wawasan yang

tinggi dengan merangkum, memilih hal - hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang didapatkan dari data lapangan mengenai analisis *service excellence* terhadap kualitas pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo.

- b. *Data Display*, setelah data reduksi maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data dalam bentuk uraian singkat bagian hubungan antara kategori dan sejenisnya. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
- c. *Verification*, dalam penelitian kualitatif kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah-masalah yang dirumuskan sejak awal, jika didapat bukti-bukti yang valid dan konsisten maka akan didapatkan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Dalam analisis data kualitatif, hal yang dibutuhkan ketika melakukan wawancara harus terfokus pada data yang digunakan untuk disimpulkan dan dirangkum. Langkah-langkah yang digunakan untuk analisis data kualitatif diantaranya:<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 305-307.

- a. Berpacu pada tinjauan pustaka, mendengar dan membaca.
- b. Penyimpanan transkrip atau bukti hasil wawancara perekam.
- c. Mengatur indeks data.
- d. Anonim data yang sensitif.
- e. Koding dan pengkodean ulang.
- f. Pembangunan teori yang sebelumnya.
- g. Menguji data dengan teori lain yang relevan.
- h. Penulisan wawancara terdapat pada transkrip wawancara.

#### 7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam upaya untuk menghindari kesalahan dalam data yang telah diperoleh maka perlu melakukan pengecekan keabsahan data penelitian. Pengecekan keabsahan data di dasai dalam kriteria derajat kepercayaan dengan teknik triangulasi, ketekunan pengamatan. Triangulasi ialah proses pengecekan keabsahan data yang berdasarkan sesuatu yang ada di luar data untuk keperluan pengecekan atau membandingkan dengan data yang telah ada. Triangulasi dilakukan menggunakan membandingkan data hasil observasi dan wawancara.<sup>33</sup>

Langkah-langkah yang akan ditempuh oleh peneliti ialah membandingkan dan mengelompokkan hasil wawancara dan observasi dari hasil pengamatan untuk memperoleh faktanya. Langkah lain, peneliti juga memperoleh sumber informasi yang berbeda untuk mengecek kebenaran

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 273.

fakta dari kebenaran tersebut. Yang melalui berbagai sudut pandang yang diperoleh dalam hasil yang lebih mendekati pada kebenaran.

#### 8. Sistematika Pembahasan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap urutan pembahasan dalam penelitian ini untuk menjadikan kesatuan yang utuh dan sesuai secara sistematis, dengan ini peneliti mencabarkan sistematika pembahasan yang ada pada penelitian in, diantaranya:

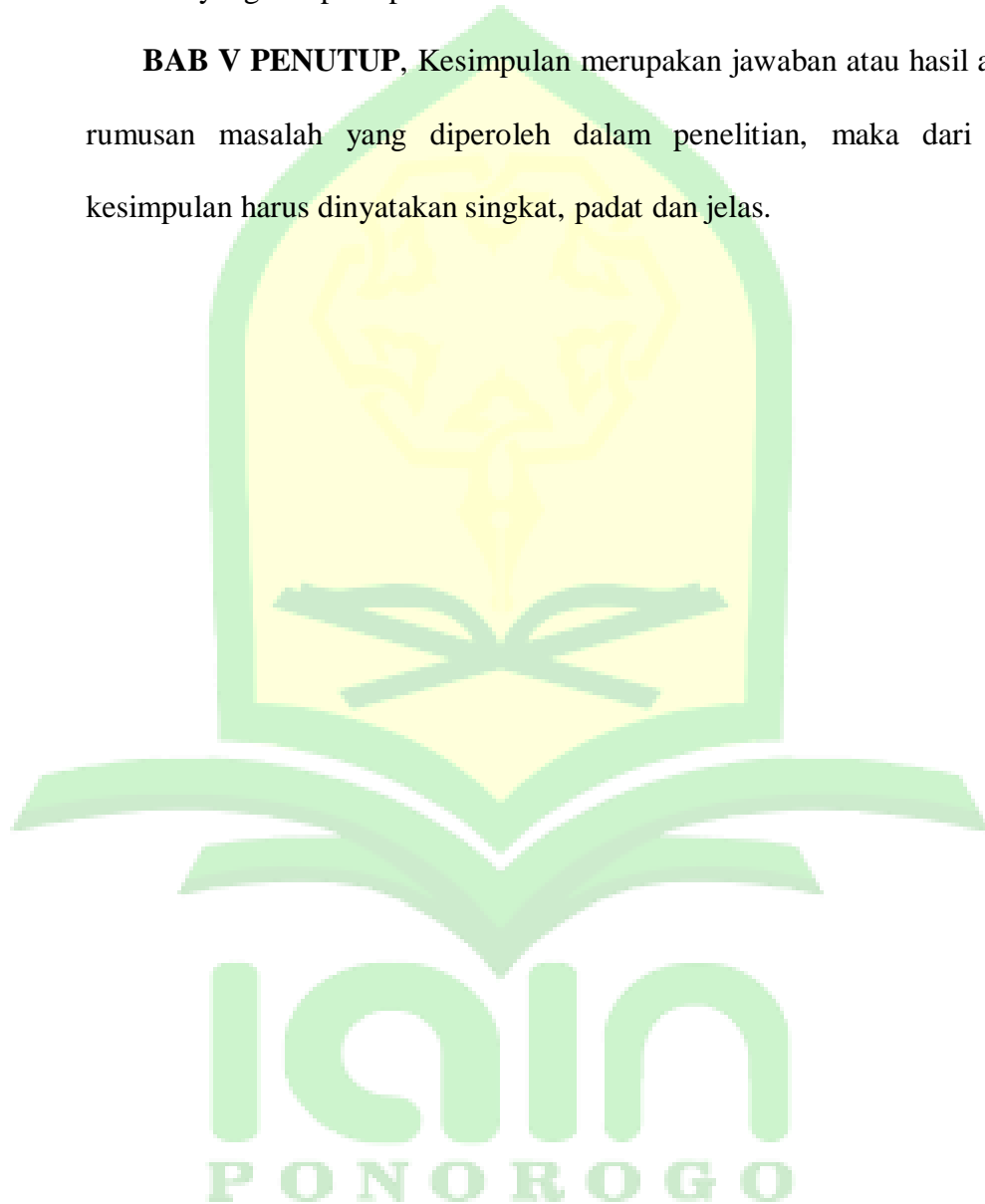
**BAB I PENDAHULUAN**, yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data, telaah penelitian dahulu dan sistematika pembahasan.

**BAB II KAJIAN TEORI**, Teori yang ditulis pada bab ini harus sesuai dengan apa yang dipermasalahkan dan data yang diperoleh. Dalam artian teori yang diginakan harus sesuai jumlah teori yang dibutuhkan. Teori yang digunakan dalam penelitian kualitatif hanya sebagai langkah untuk memahami data.

**BAB III PAPARAN DATA**, Data di dalam penelitian ini sebagai pendukung untuk menunjang penelitian. Dalam data ini data yang ditanyakan sesuai dengan rumusan masalah yang ada pada penelitian, sedangkan pendukung ialah data yang bukan bagian dari data inti, biasanya berbentuk sebuah pengantar.

**BAB IV PEMBAHASAN/ANALISIS**, Analisis dari hasil data yang diperoleh dan menggunakan teori relevann agar pembahasan tersebut mudah dipahami guna untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah yang ada pada penelitian.

**BAB V PENUTUP**, Kesimpulan merupakan jawaban atau hasil atas rumusan masalah yang diperoleh dalam penelitian, maka dari itu kesimpulan harus dinyatakan singkat, padat dan jelas.





## BAB II

### *SERVICE EXCELLENCE* DAN KUALITAS PELAYANAN

#### A. Service Excellence (Pelayanan Prima)

##### 1. Definisi *Service Excellence*

Secara etimologi, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “cara untuk melayani atau kemudahan yang diberikan guna sehubungan dengan jasa.”<sup>34</sup> Menurut Drs. Daryanto *Service Excellence* (Pelayanan Prima) adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah sebuah kepedulian yang diberikan kepada pengguna dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Definisi pelayanan prima dapat diungkapkan sebagai berikut.<sup>35</sup>

- a. Pelayanan prima adalah membuat pengguna merasa penting.
- b. Pelayanan prima adalah melayani para pengguna dengan ramah, sopan dan cepat.
- c. Pelayanan prima adalah pengutamakan kepuasan pengguna.
- d. Pelayanan prima adalah menempatkan pengguna sebagai mitra.

---

<sup>34</sup> Anton Muliono, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka, 1988), 504.

<sup>35</sup> Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 27.

- e. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pengguna.
- f. Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Pelayanan prima adalah upaya pelayanan terpadu untuk sebuah kepuasan pengguna.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diuraikan bahwasanya pelayanan prima adalah cara untuk mengoptimalkan rasa kepuasan terhadap konsumen dengan ukuran standar pelayanan tertentu. Sehingga harapan untuk para konsumen dapat terpenuhi dengan baik.

## 2. Tujuan *Service Excellence*

Tujuan pelayanan prima ialah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi serta memenuhi harapan konsumen. Bagi perusahaan pelayanan prima bertujuan terhadap keberlangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan dalam perusahaan tidak dapat memuaskan bagi para konsumen tentu hal tersebut dapat mengecewakan konsumennya.<sup>36</sup>

Manfaat pelayanan prima adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan suatu perusahaan kepada masyarakat sebagai konsumen dan sebagai acuan standar pelayanan. Sikap yang harus dimiliki pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima ialah:

---

<sup>36</sup> Aksel, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Makassar," Skripsi (Makassar: Unmuh Makssar, 2018), 30.

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi

### 3. Kriteria *Service Excellence*

Pelaksanaan layanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para konsumen, baik itu yang ditujukan kepada konsumen intern maupun ektern mempunyai peranan penting dalam bisnis karena keberlangsungan perusahaan tergantung dari loyalitas para konsumen kepada perusahaan.<sup>37</sup>

#### a. Pelayanan Internal

Konsumen internal (para karyawan) ialah orang-orang yang terlibat langsung dalam proses produksi yang dihasilkan perusahaan. Mereka harus mampu mengembangkan pelayanan prima dan memberikan fasilitas, baik kepada sesama karyawan, bawahan maupun atasan, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran dan keberlangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal.

Bagi konsumen internal, pengorbanan adalah jasa yang diberikan oleh para pegawai secara langsung atau tidak langsung untuk kelancaran organisasi atau perusahaan, sedangkan kepuasan adalah

---

<sup>37</sup> Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 33.

meliputi suasana kebersamaan dalam bekerja dan imbalan jasa yang diperolehnya.

b. Pelayanan Eksternal

Pelayanan prima kepada para konsumen eksternal, diharapkan ada peningkatan loyalitas konsumen (pelanggan) eksternal terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

Bagi konsumen eksternal, pengorbanan adalah ongkos atau harga yang dibayarkan untuk memperoleh barang atau jasa, sedangkan kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, yang dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari barang atau jasa yang dibelinya.

4. Konsep Dasar *Service Excellence*

Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni: artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen dengan menggunakan pendekatan atau konsep sikap (Attitude), perhatian (Attention) dan tindakan (Action). Pelayanan prima ini dapat diterapkan di berbagai lembaga organisasi seperti lembaga, badan usaha, yayasan, pemerintahan dsb.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Ibid,.. 30.

a. Konsep Sikap (*Attitude*)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Konsumen akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- 1) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap perusahaan.
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan.

b. Konsep Perhatian (*Attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan seorang karyawan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan konsumen. Apabila konsumen menunjukkan minat terhadap produk perusahaan, segera saja layani dan tawarkan bantuan, sehingga merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam sebagai pembuka pembicaraan.

- 2) Menanyakan apa saja keinginan konsumen.
  - 3) Mendengarkan dan memahami keinginan konsumen.
  - 4) Melayani dengan cepat, tepat dan ramah.
- c. Konsep Tindakan (*Action*)

Pada konsep perhatian konsumen “menunjukkan minat” untuk menggunakan produk perusahaan. Pada konsep tindakan dapat diterapkannya konsep tindakan yang meliputi sebagai berikut:

- 1) Menegaskan kembali kebutuhan konsumen.
- 2) Menyelesaikan transaksi pembayaran konsumen.
- 3) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan akan kembali lagi.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa pelayann prima atau pelayanan yang berkualitas terdiri dari 4 (empat) unsur pokok adalah sebagai berikut.<sup>39</sup>

- a. Kecepatan.
  - b. Ketepatan.
  - c. Keramahan, dan
  - d. Kenyamanan.
5. Pelayanan Prima Digital

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 disebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang

---

<sup>39</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Prmasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 45.

dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank melakukan transaksi diantaranya registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (tarik tunai, transfer dan pembayaran), dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Adapun manfaat dari pelayanan prima digital, antara lain:<sup>40</sup>

a. Administrasi Pembukaan Dan Penutupan Rekening

Melalui layanan perbankan digital, proses administrasi sepenuhnya dapat dilakukan melalui daring tanpa perlu mengunjungi kantor bank. Hal yang perlu dilengkapi oleh calon nasabah ketika akan melakukan pembukaan rekening adalah menyiapkan dokumen seperti KTP dan NPWP untuk diunggah ke sistem perbankan digital. Selanjutnya proses verifikasi dokumen asli akan dilakukan secara virtual dan setelah berhasil maka setoran awal dapat dilakukan

---

<sup>40</sup> I Nyoman Trisantoso, *Pelayanan Prima Berbasis Digital* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2022), 59.

menggunakan fitur e-banking. Begitu pula proses penutupan rekening dapat dilakukan melalui daring tanpa perlu mengunjungi kantor bank.

b. Otorisasi Transaksi

Otorisasi transaksi perbankan digital menerapkan prinsip *self service* sehingga dapat dilakukan secara daring tanpa melalui teller atau *customer service* yang biasanya ditemui di kantor cabang bank.

c. Pelayanan Produk (Jasa Layanan)

Layaknya layanan perbankan pada umumnya, perbankan digital juga menyediakan produk keuangan lainnya seperti tabungan rencana, deposito, pinjaman, bank *assurance*, transaksi *e-commerce* bahkan investasi.

## B. Kualitas Pelayanan

### 1. Definisi Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri.<sup>41</sup>

Menurut Payne mengatakan bahwa layanan pelanggan terdapat pengertian sebagai berikut:

---

<sup>41</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba, 2002), 83.



- a. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk meniadakan setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- b. Ketepatan waktu dan reabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- c. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- d. Total peanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
- e. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan tindaklanjut tanggapan keterangan akurat.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses kegiatan melayani konsumen yang dilakukan perusahaan untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan konsumen.

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms, kualitas layanan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sementara itu menurut Tjiptono, kualitas pelayanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Prmasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 30.

Kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang dapat berpengaruh pada produk, jasa, sumber daya manusia, proses serta lingkungan yang tepat atau melebihi harapan. Jika berbicara tentang kualitas pelayanan, istilah tersebut dapat dimaknai sebagai salah satu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>43</sup>

Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kesan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah perusahaan.

### 3. Strategi Kualitas Pelayanan

Strategi pelayanan prima mempunyai peranan penting untuk mempertahankan konsumen agar tetap loyal menggunakan produk pelayanan yang ditawarkan oleh institusi/organisasi. Tjiptono menyatakan bahwa strategi kualitas pelayanan harus mencakup tiga hal berikut:<sup>44</sup>

#### a. Atribut Layanan Penerima Manfaat Layanan

Penyampaian layanan harus tepat waktu, akurat dan dengan keramahan. Atribut-atribut layanan ini dapat diartikan dalam akronim *COMFORT* yaitu *caring* (kepedulian), *observant* (suka memperhatikan), *mindful* (hati-hati), *friendly* (ramah), *oblinging* (bersedia membantu), *responsibile* (bertanggung jawab) dan *tactful* (bijaksana). Atribut-atribut ini sangat tergantung pada keterampilan

---

<sup>43</sup> Ibid,.. 44.

<sup>44</sup> Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (Jakarta: Duta Media Publishing, 2020), 16.

hubungan antar pribadi, komunikasi, pengetahuan, aktivitas, pemahaman dan berbagai macam perilaku eksternal.

b. Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Layanan

Penyempurnaan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen/masyarakat. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan konsumen. Ketiga faktor tersebut merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu system yang responsive terhadap konsumen dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimal.

c. Umpan Balik Sangat Responsif Untuk Evaluasi Dan Pebaikan Yang Berkesinambungan

Menurut Widodo guna untuk tetap menjaga kualitas pelayanan serta efektifitas pelaksanaan pelayanan, maka seharusnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Mudah dalam kepengurusan bagi yang berkepentingan.
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar.
- 3) Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan transparan.

Selanjutnya di bagian lain Tjiptono menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

- 1) Kesederhanaan, artinya prsedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

- 2) Kejelasan, artinya kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi konsumen/masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai pengimpangan yang merugikan konsumen.
- 3) Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
- 5) Keamanan, artinya Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada konsumen dalam pelayanan.
- 6) Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh konsumen/masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- 7) Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah dan lain sebagainya.

#### 4. Faktor Kualitas Pelayanan

Dalam masalah studi *service quality* oleh Parasuraman terdapat lima dimensi *service quality* sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (seperti gedung, gudang, dan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) dan penampilan pegawainya.
- b. Kehandalan (*reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

---

<sup>45</sup> Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen* (Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021), 16.

- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

### C. Financial Technology (Fintech)

#### 1. Definisi *Financial Technology (Fintech)*

*Financial technology* atau teknologi keuangan atau yang biasa disebut dengan *fintech*, didefinisikan sebagai inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model–model bisnis, aplikasi, proses atau produk– produk dengan efek material yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan (*Financial Stability Board, 2017*). Fintech juga turut membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan literasi keuangan.<sup>46</sup>

Menurut *National Digital Research Centre (NDRC)*, di Dublin, Irlandia *fintech* di definisikan sebagai perubahan ke arah yang lebih baik dari layanan sektor keuangan yang diberi bumbu kecanggihan teknologi yang lebih modern. Fintech menawarkan beberapa transaksi

---

<sup>46</sup> Diah Rahayu, “Peran Financial Technology (Fintech) Dalam Membantu Perkembangan Wirausaha Umkm,” *Jurnal Ekonomi*, Volume 1, Nomor 2, (2020), 272.

keuangan dan dapat digunakan seperti layanan *payment*, investasi, meminjam uang, transfer, serta *financial planner*.<sup>47</sup>

Jadi, yang dimaksud dengan *fintech* adalah perkembangan teknologi yang dapat memunculkan suatu inovasi baru dibidang jasa finansial atau keuangan.

## 2. Peran Financial *Technology* (*Fintech*)

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

- a. Mengakses data dan informasi dimana dan kapan saja. Jika sebelum adanya *fintech* nasabah yang ingin mengakses data dan informasi diharuskan datang ke kantor layanan keuangan dan bahkan sampai menunggu antrian, dengan adanya *fintech* nasabah tidak perlu lagi repot dan ribet semua bisa dilakukan dengan kemudahan *financial technology*.
- b. Menyamaratakan bisnis besar dan kecil sehingga memiliki kecenderungan untuk bisa berekspektasi tinggi meski terhadap bisnis kecil yang baru dibangun. *Fintech* tidak membedakan antara nasabah yang bisnisnya kecil ataupun besar untuk dapat memberi pembiayaan

---

<sup>47</sup> Hanik Fitriani, "Kontribusi Fintech dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada Pertanian (Studi Analisis Melalui Pendekatan Keuangan Syariah dengan situs Peer-to-Peer Lending pada pertanian di Indonesia)". Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 1, Nomor 01, (2019), 89.

atau melakukan transaksi, semua disamaratakan, karena itulah *fintech* lebih memungkinkan bagi usaha kecil untuk dapat berkembang.<sup>48</sup>

### 3. Jenis Layanan *Financial Technology*

Menurut Hsueh, Terdapat tiga tipe *financial technology* adalah sebagai berikut:

- a. Sistem pembayaran melalui pihak ketiga (*Third-party payment systems*), Contoh-contoh sistem pembayaran melalui pihak ketiga yaitu *crossborderEC*, *online-to-offline* (O2O), sistem pembayaran mobile, dan platform pembayaran yang menyediakan jasa seperti pembayaran bank dan transfer.
- b. *Peer-to-Peer (P2P) Lending*. *Peer-to-Peer Lending* merupakan platform yang mempertemukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet. *Peer-to-Peer Lending* menyediakan mekanisme kredit dan manajemen risiko. Platform ini membantu pemberi pinjaman dan peminjam memenuhi kebutuhan masing-masing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien. Menurut Ge, Feng, Gu, & Zhang, (2017), *Peer-to-Peer Lending* merupakan sebuah proses menjalankan peminjaman uang antara dua individual yang tidak bersangkutan secara langsung melalui platform online, tanpa campur tangan dari para perantara keuangan yang tradisional seperti bank.

---

<sup>48</sup> Irma Muzdalifah, "Peran Fintech dalam meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)". *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume. 3, Nomor. 1, (2018), 7.



- c. *Crowdfunding*, *Crowdfunding* merupakan tipe *fintech* di mana 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.

#### **D. Fintech Dalam Perspektif Syariah**

Dewasa ini masih terdapat anggapan bahwa Islam menghambat kemajuan. Beberapa kalangan mencurigai Islam sebagai faktor penghambat pembangunan. Kesimpulan yang tergesa-gesa ini hampir dapat dipastikan timbul karena kesalahpahaman terhadap Islam. Padahal Islam merupakan agama yang lengkap dan universal.

Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah menetapkan dua fatwa tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berbasis Syariah (Fatwa No. 117/DSN-MUI/IX/2018) dan e-money atau uang elektronik (No. 116/DSN-MUI/IX/2017). Mengingat bahwa sekarang ini UMKM di Indonesia memiliki keterbatasan modal, sehingga Fintech syariah disini merupakan salah satu solusi untuk mengatasi hal tersebut. Pemerintah juga sudah mulai berusaha agar Fintech Syariah di Indonesia berkembang pesat.

Sejatinya *fintech* telah mendapatkan konfirmasi positif dari Al-Qur`an, meskipun tidak secara eksplisit dan spesifik. Konfirmasi tersebut berupa nilai

subtansial yang dibawa *Fintech* berupa kemudahan (al-yusr). Hal ini sebagaimana tercantum dalam firman Allah Q.S. al-Baqarah ayat 185:

فَاُرْوِدْهُنَّ اِلَيْكُمْ رِجَالًا مِّنْ دُونِ اُولٰٓئِكَ ۗ وَمَا يَنْهٰىكُمُ اللّٰهُ عَنِ اُولٰٓئِكَ فَاِنَّكُمْ اِنۡتَهٰىتُمْ اِلَيْهِنَّ فَاُولٰٓئِكَ حُرُمٌ ۗ وَالَّذِيۡ يُرۡسِلۡهُنَّ  
 اِلَيْكُمۡ لِيُتَمۡسَكُنَّ بِكُمۡ اَوۡرَامُكُمْ ۗ وَمَا يَجۡزِيكُمۡ بِالۡاَوۡرَامِ اِلَّا رِجَالٌ مِّنۡ دُونِ اُولٰٓئِكَ ۗ وَمَا يَنْهٰىكُمُ اللّٰهُ عَنِ اُولٰٓئِكَ فَاِنَّكُمْ اِنۡتَهٰىتُمْ اِلَيْهِنَّ فَاُولٰٓئِكَ حُرُمٌ ۗ وَالَّذِيۡ يُرۡسِلۡهُنَّ

“...Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.” (Q.S. Al-Baqarah: 185)

Pada Layanan Pembiayaan Berbasis Teknoogi Informasi Berbasis Syariah, penyelenggara dapat melakukan; pembiayaan anjak piutang, pembiayaan untuk mengadakan barang pesanan oleh pihak ketiga, pembiayaan pengadaan barang untuk pelaku usaha yang berjualan online, pembiayaan pengadaan barang untuk pelaku usaha yang berjualan secara daring dengan pembayaran melalui penyelenggara jasa pembayaran (*payment gateway*), dan pembiayaan untuk pegawai (*employee*).<sup>49</sup>

Posisi *Fintech* dimaksudkan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan keuangan. Maka dari itu, sesuai dengan potongan ayat diatas, *Fintech* dapat diterapkan dalam ekonomi islam. Kedepannya, *Fintech* dimata ekonomi Islam diperkirakan dapat membawa sekitar USD 1 Triliun untuk sektor keuangan syariah di Indonesia.

<sup>49</sup> Ana Masykuroh, “Fintech Menurut Perspektif Syariah”, dalam <https://www.indonesiana.id/read/133729/fintech-menurut-perspektif-syariah>, (diakses pada tanggal 25 Agustus 2022, jam 15.30).

## BAB III

### PAPARAN DATA

#### A. Deskripsi Umum Tentang BMD Syariah Dolopo

##### 1. Profil Lembaga

Baitul Mal Darussalam (BMD Syari'ah) Dolopo intinya adalah pengembangan berasal konsep ekonomi pada Islam terutama pada bidang keuangan. Istilah BMT adalah penggabungan berasal baitul mal serta baitut tamwil. Baitul mal artinya lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang sifatnya nirlaba (sosial). Sumber dana diperoleh dari zakat, infaq, sedekah atau asal lain yang halal. Lalu dana tadi disalurkan kepada mustahik yang berhak atau buat kebaikan. Adapun baitut tamwil ialah lembaga keuangan yang kegiatannya artinya menghimpun serta menyalurkan dana warga yang bersifat profit motive. Maka dengan demikian, BMT menggabungkan 2 kegiatan yang tidak selaras sifatnya, yaitu laba dan nirlaba. Namun secara operasional BMT adalah lembaga yang harus mendasarkan semua kegiatannya berdasarkan prinsip muamalah (ekonomi) pada Islam.<sup>50</sup>

Baitul Mal Darussalam (BMD Syari'ah) Dolopo adalah lembaga keuangan mikro rakyat yang berprinsipkan dalam pedoman syari'ah, yang bertujuan buat membantu masyarakat dalam menyebarkan usahanya demi pemberdayaan ekonomi umat terutama kecil serta menengah. Kegiatan

---

<sup>50</sup> Prayoga, *Wawancara*, 01 Agustus 2022

yang dilakukan diantaranya melakukan pemberdayaan, permodalan, pemberdayaan manajemen dan pemberdayaan asal daya insan. Baitul Mal Darussalam (BMD Syari'ah) Dolopo ialah lembaga yang berpayung hukum koperasi serba perjuangan yang memakai pola syari'ah. Serta sudah mulai beroperasi pada pertengahan Tahun 2000, melalui Dinas koperasi mengulir diprogram dana bergulir (proyek peningkatan kemandirian masyarakat) yang menekankan bergulirnya dana pada lembaga mandiri mengakar pada warga (LM3).

Berawal dari akibat seleksi asal Tim pokja jatim kabupaten madiun, maka terpilih 10 lembaga mandiri mengakar pada warga kabupaten madiun, yang terdiri asal yayasan forum koperasi pondok pesantren pada daerah madiun selatan. Sebelum dana di gulirkan para calon pengelola diwajibkan buat mengikuti pelatihan terpadu yang di ikuti oleh perwakilan semua Indonesia penerima dana bergulir P2KER pada Balatkop Malang selama 1 minggu. Disinilah para pengelola di perkenalkan dan digembleng untuk mempelajari pola simpan pinjam/perbankan syariah sang energi pengajar dari departemen koperasi serta bank Muamalat menjadi bank penyalur serta penjamin dari proyek P2KER ini.

Setelah mengikuti training tersebut maka setiap lembaga pada diberikan modal dasar sebesar Rp 40.000.000,- dan Rp 3.000.000,- untuk pengembangan Sumber Daya Manusia. Dari kapital/modal awal yang pada berikan Bank Muamalat inilah dengan ditambah simpanan utama dan simpanan wajib anggota maka di tanggal 30 januari 2001 BMD Syariah

mulai beroperasi pada pasar dolopo, yaitu menggunakan serta meminta tempat satu butir meja di toko salah satu anggotanya.

Asal mula perputaran dana tadi dan ditambah dengan simpanan sukarela dan penyertaan BMD Syariah bisa berkembang dengan pesat. Tercatat di awal tahun 2003 BMD Syariah resmi menjadi mitra dan jaringan kerja dari Baitul Maal Muamalat, melalui program B-BMT. Dan pada tahun 2005 menerima modal tambahan melalui proyek PKPS-BBM 05 sebanyak Rp 500.000.000,-. Alhamdulillah di waktu ini BMD Syariah sudah memiliki tempat kerja tetap sendiri, 4 (empat) buah kantor cabang serta ribuan nasabah yang beredar pada seluruh wilayah madiun selatan .Semoga BMD Syariah bisa terus eksis serta berkembang serta bermanfaat bagi rakyat luas.<sup>51</sup>

## 2. Visi, Misi dan Tujuan

Dalam pelaksanaannya BMD Syariah Dolopo memiliki visi, misi dan tujuan lembaga diantaranya ialah:<sup>52</sup>

### a. Visi

Menciptakan Lembaga Keuangan Syariah yang kuat dan terpercaya serta dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat dan menjadi pilihan utama konsumennya.

---

<sup>51</sup> Ayu Dewi, *Wawancara*, 03 Agustus 2022

<sup>52</sup> *Ibid*,... 30.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi diatas, BMD Syariah Dolopo menjabarkan kedalam misi utama sebagai berikut:

- 1) Mengokohkan prinsip ekonomi syariah dan etika bisnis Islam dalam pengaplikasiannya.
- 2) Menawarkan alternatif pada konsumen atau masyarakat untuk menggunakan jasa BMD Syariah yang memiliki keamanan dan kehalalan di dalamnya.
- 3) Memberikan rasa nyaman dan kepercayaan pada konsumen atau masyarakat dalam menikmati produk dan jasa yang ada pada BMD Syariah.
- 4) Membantu kemandirian masyarakat dalam bidang ekonomi.

c. Tujuan

BMD Syariah didirikan sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian warga di wilayah Kecamatan Dolopo khususnya dan di sekitar wilayah Madiun pada umumnya. Adapun dalam organisasi, tujuan Lembaga Keuangan Syariah adalah sebagai berikut:<sup>53</sup>

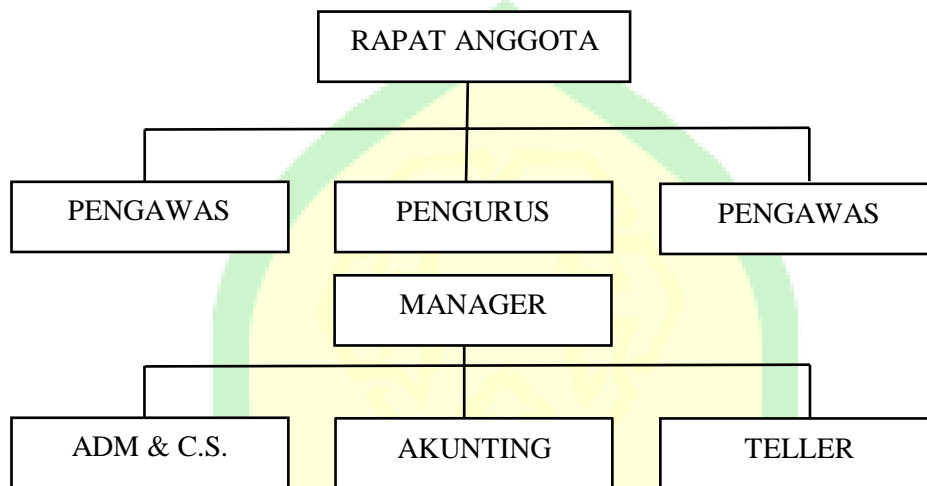
- 1) Membentuk ukhuwah islamiyah sesama Muslim.
- 2) Bekerjasama dengan masyarakat untuk membentuk perekonomian yang lebih baik.
- 3) Membuat sistem jaringan yang sesuai dengan ekonomi Islam menuju Rahmatan Lil Alamin.

---

<sup>53</sup> Ibid.,

- 4) Langkah untuk kesuksesan dunia dan akhirat dengan langkah penerapan prinsip Mu'amalah Islamiyah.

### 3. Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BMD Syariah

### 4. Job Deskripsi

Job deskripsi diartikan sebagai petunjuk dan gambaran jelas sebuah pekerjaan yang ditetapkan perusahaan. Job deskripsi di BMD Syariah Dolopo adalah sebagai berikut.<sup>54</sup>

#### a. Pengawas

##### 1) Fungsi Utama

Memberikan penjelasan, informasi dan pandangan yang dianggap perlu dalam ketentuannya, akad, dan transaksi lainnya,

Pada BMD Syariah yang sesuai dengan prinsip keislaman.

<sup>54</sup> Ibid.,

- 2) Tugas Pokok
  - a) Memosisikan produk-produk BMD Syariah Dolopo sesuai prinsip islam
  - b) Mengevaluasi program yang telah disepakati dalam BMD Syariah Dolopo
- b. Ketua
  - 1) Fungsi Utama

Melakukan pengontrolan secara menyeluruh dalam setiap kegiatan BMD Syariah Dolopo dan memberikan arahan untuk meningkatkan kualitas kerja pada lembaga.
  - 2) Tugas Pokok
    - a) Bertanggung jawab dalam kegiatan lembaga dan memberikan laporan perkembangan lembaga kepada seluruh anggota melalui rapat yang telah dilakukan.
    - b) Meninjau pengelola dengan mengevaluasi dan membentul susunan perencanaan lembaga.
    - c) Menyelenggarakan rapat anggota dan melaporkan perkembangan lembaga secara periodik.
- c. Manager
  - 1) Fungsi Utama

Mengkoordinasikan dan meninjau seluruh kegiatan lembaga dalam hal menghimpun dana dari pihak ketiga serta penyaluran



dana untuk kegiatan utama lembaga dalam rangka untuk mencapai target tertentu.

2) Tugas pokok

- a) Mengkaji target yang diperlukan dalam jangka pendek dan jangka panjang.
- b) Membuka peluang untuk bekerjasama dengan lembaga lain guna mencapai target yang telah ditentukan.
- c) Merencanakan sistem hubungan kerja yang memotivasi karyawan untuk saling mengambil peran dalam mencapai tujuan lembaga.

d. Administrasi

1) Fungsi Utama

Mengolah tentang administrasi pembiayaan mulai dari pembiayaan, pencairan, pelunasan dan membuat surat-surat perjanjian yang dibutuhkan

2) Tugas Pokok

- a) Melakukan pembiayaan dalam hal pencairan pembiayaan dan melakukan proses pembiayaan kepada konsumen
- b) Pencatatan seluruh berkas pembiayaan dan surat-surat yang dibutuhkan dalam hal jaminan.
- c) Melakukan penerimaan dan pelunasan angsuran pembiayaan.

e. Akunting

1) Fungsi Utama

Melakukan pelayanan pembiayaan, serta menganalisis kelayakan atas pengajuan pembiayaan sesuai dengan hasil analisa yang telah ditetapkan.

2) Tugas Pokok

- a) Melakukan prosesi pembiayaan dan memberikan penjelasan terkait produk-produk yang ada.
- b) Memastikan apembiayaan yang telah dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan dapat menerangkan ketika rapat
- c) Menyarankan masukan-masukan yang dirasa perlu untuk memberikan gambar mengenai potensi pasar yang ada.

**B. Pelaksanaan Pelayanan Transaksi Berbasis Fintech Pada BMD Syariah Dolopo**

Pelayanan bagi BMD Syariah Dolopo memiliki peranan penting yang membedakan suatu Lemabaga Keuangan dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting mencapai sebuah tujuan perusahaan. Industri perbankan saat ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan) dan hubungan yang dekat berpadu interaksi terbaik kepada para konsumen (pelanggan).

Pelaksanaan pelayanan prima (*service excellence*) adalah pernyataan yang jelas dan dapat di komunikasikan secara baik guna untuk mendapatkan tujuan perusahaan serta memberikan pelayanan yang terbaik dari standar yang telah

di tetapkan, Hal ini di lakukan untuk mendapatkan kesetiaan para konsumen (pelanggan) perusahaan yang di tujukan untuk masa yang akan datang.

Implementasi pada pelaksanaan pelayanan prima pada transaksi berbasis *fintech* yang telah dilakukan oleh BMD Syariah Dolopo ini meliputi: Administrasi pembukaan dan penutupan rekening, otorisasi transaksi, dan pelayanan produk (jasa layanan) yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Administrasi Pembukaan dan Penutupan Rekening

Pelayanan yang dilakukan harus cepat, tepat, mudah dipahami, lancar, tidak berbelit-belit serta mudah untuk dilaksanakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Tatacara pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh para karyawan di BMD Syariah Dolopo biasanya menyuruh para konsumen untuk menunggu serta mengarahkan untuk mengambil antrean sebelum melakukan pelayanan transaksi. Serta para konsumen (pelanggan) diharuskan untuk membawa serta kelengkapan untuk persyaratan sebelum melakukan transaksi melalui *fintech*.

Menurut hasil wawancara oleh pihak teller di DMB Syariah Dolopo, mengenai pelaksanaan pelayanan bahwa:<sup>55</sup>

“Prosedur pelayanan dalam bertransaksi yang ditetapkan oleh BMD Syariah Dolopo sudah termasuk sederhana mas. Kami berusaha melayani masyarakat sebaik yang kita bisa, tentu sesuai dengan ketentuan yang ada pada perusahaan. Saya kira persyaratan untuk melengkapi data dalam bertransaksi melalui aplikasi seharusnya dapat dipahami oleh masyarakat, serta prosesnya juga tidak berbelit-belit. Tapi, jika ada warga

---

<sup>55</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 20 Juli 2022

masyarakat tidak tahu menahu soal prosedur persyaratannya pasti akan kami jelaskan secara langsung mas.”

Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh para petugas pelayanan mengacu pada ketentuan serta aturan yang ada pada BMD Syariah tersebut. Berdasarkan ketentuannya ialah para konsumen (masyarakat) yang data untuk keperluan pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah diharuskan untuk mengantri terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanannya. Konsumen menyerahkan berkas persyaratan untuk diperiksa oleh petugas pelayanan, dengan tujuan untuk mengecek apakah persyaratannya sesuai dengan apa yang menjadi permohonan konsumen (pelanggan). Sementara persyaratannya sedang diperiksa ulang oleh petugas pelayanan, konsumen diminta untuk duduk terlebih dahulu sembari menunggu. Apabila ketentuan ataupun berkas persyaratan dirasa sesuai, maka petugas akan memanggil konsumen (pelanggan) dan akan melayani sesuai kebutuhan atau keperluan konsumen tersebut.

Tentu sebelum konsumen bisa mengakses layanan *fintech* ada langkah-langkah yang harus dipenuhi salah satunya melengkapi berkas. Salah satu syaratnya agar bisa mengakses *fintech* tersebut ialah membuka rekening di bmd Syariah Dolopo. Hal ini disampaikan oleh salah satu karyawan, mengatakan bahwa:<sup>56</sup>

“Jika konsumen ingin mengakses layana aplikasinya harus melakukan verifikasi dulu mas. Salah satunya dengan membuka rekening di Lembaga Keuangan Syraiah ini. Nanti setelah terverifikasi konsumen akan mendapatkan akunnya, dan

---

<sup>56</sup> Dimas Aji, Wawancara, 03 Agustus 2022

langsung bisa mengakses atau mendownload langsung di Play Store mas.”

Pelaksanaan pelayanan dalam BMD Syariah di Dolopo yang sudah menggunakan *fintech* akan memberikan efisiensi dan kemudahan. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen lebih maksimal serta lebih optimal. Hal ini disampaikan oleh seorang karyawannya yang mengatakan bahwa:<sup>57</sup>

“Tentu saja *fintech* sangat memiliki dampak bagi kami para karyawan untuk memudahkan segala operasional dalam bekerja mas. Selain itu, dengan adanya *fintech* juga dapat memberikan peran besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan kami agar lebih baik dan lebih maksimal lagi daripada sebelumnya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, pihak BMD Syariah telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah salah satunya melalui *fintech* membuat transaksi antar lembaga dan knsumen menjadi lebih mudah dan nyaman karena konsumen dapat bertransaksi kapan saja, dimana saja tanpa harus langsung ke kantornya.

Selain karyawan yang dapat mengakses *fintech* tersebut, knsumen juga dapat mengaksesnya ketika sudah melakukan verifikasi terlebih dahulu dengan membuka rekening di kantor BMD Syariah tersebut. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh konsumen yang hendak melakukan pelayanan, mengatakan bahwa:<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 08 Agustus 2022

<sup>58</sup> Prayoga, Wawancara, 4 September 2022

“Supaya saya bisa mengakses aplikasinya saya harus melakukan verifikasi terlebih dahulu. Dan ada ketentuan agar verifikasi dapat berjalan salah satunya dengan membuka rekening di BMD Syariah tersebut mas. Adapun syarat untuk membuka rekening ialah menyerahkannya berkas salah satunya fotokopi KTP dan membayar tabunganya sebesar Rp. 50.000 mas.”

Dengan mengakses layanan transaksi berbasis *fintech* tersebut tentu akan memudahkan konsumen untuk bertransaksi. Hal kemudahan yang konsumen dapatkan ialah dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu datang langsung ke kantornya. Akan tetapi dalam pelaksanaannya konsumen malah mengalami beberapa kesulitan ataupun hambatan dalam mengaksesnya. Hal ini diungkapkan oleh konsumen pengguna *Fintech* tersebut.<sup>59</sup>

“Kadang saat login untuk mengakses agak mengalami kendala mas, soalnya dalam keterangannya jika ingin menggunakan aplikasinya harus mengaktifkan GPSnya. Padahal di Hp saya GPSnya sudah aktif mas, jadinya malah gak bisa masuk untuk mengakses aplikasi tersebut.”

Hal lain disampaikan oleh konsumen lain yang juga pernah melakukan transaksi dalam aplikasi tersebut. Mengatakan bahwa:<sup>60</sup>

“Kadang saya tidak bisa login dan tidak ada panduannya juga agar gimana ketika mengalami kendala ataupun aksesnya gagal. Karena mengalami hal seperti itu saya lebih memilih untuk langsung datang ke kantor saja mas, agar cepat terselesaikan urusan saya.”

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, para konsumen menganggap prosedur pelayanan transaksi berbasis *fintech*

<sup>59</sup> Ibid, ..

<sup>60</sup> Zanah Anis, Wawancara, 30 Juli 2022.

masih membuat bingung dan ribet. Karena tidak adanya pedoman ataupun media informasi mengenai tatacara/prosedur penggunaan aplikasinya. Sehingga, ketika konsumen mengalami kendala dalam proses pelayannya sering mengalami kebingungan dan membuat konsumen memilih untuk datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksinya. Dengan datang ke kantor langsung dianggap oleh para konsumen lebih dapat kepastian dan cepat teralisasi kebutuhannya.

## 2. Otorisasi Transaksi

Otorisasi transaksi ditujukan untuk mempermudah pelayan dari BMD Syariah itu sendiri. Karena dengan adanya otorisasi transaksi pada transaksi digital menerapkan prinsip *self service*. Tentu dengan hadirnya *fintech* diharapkan dapat mengefisiensi waktu pelayanan menjadi cepat. Setiap layanan transaksi pada Lembaga tersebut menjadi lebih efektif. Hal ini disampaikan oleh seorang karyawan, mengatakan bahwa:<sup>61</sup>

“Sebelum adanya *fintech* kita melakukan pelayannya masih manual yang mengharuskan konsumen datang ke kantor, setelah hadirnya *fintech* lebih menghemat dari segi waktunya mas karena pelayannya lewat aplikasi dan konsumen tidak perlu harus datang ke kantor.”

Hal lain juga disampaikan oleh karyawan Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo, mengatakan bahwa:<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 08 Agustus 2022

<sup>62</sup> Dimas Aji, Wawancara, 03 Agustus 2022

“Dengan adanya *fintech* lebih efektif mas dari segi waktu, sudah tidak perlu mengantri lagi ketika ingin melakukan transaksi. Cukup menggunakan aplikasinya yang dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun.”

Berdasarkan wawancara penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dengan hadirnya *fintech* pada BMD Syariah Dolopo sangat membantu dalam pelayanan. Dari sebelum adanya *fintech* yang mengharuskan para konsumen untuk harus datang ke kantor dan harus mengantri dengan konsumen untuk mendapatkan layanan. Dan dengan hadirnya *fintech* membuat konsumen bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun sehingga tanpa harus membuat waktu untuk datang ke kantor dan mengantri dengan konsumen lainnya.

Akan tetapi dalam pengaplikasian *fintech*-nya masih mengalami kendala. Hal ini disampaikan langsung oleh salah satu konsumen yang menggunakan *fintech*, mengatakan bahwa:<sup>63</sup>

“Pernah saya melakukan transaksi di aplikasinya dengan melakukan pembelian pulsa, saldo yang ada sudah berkurang akan tetapi pulsa belum masuk-masuk. Membutuhkan waktu yang cukup lama untuk pulsa itu masuk mas.”

Karena aplikasi yang ada di BMD Syariah Dolopo masih belum maksimal sehingga konsumenpun memilih untuk langsung datang ke kantornya. Hal ini disampaikan oleh salah satu karyawan yang mengatakan bahwa:<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Zanah Anis, Wawancara, 30 Juli 2022.

<sup>64</sup> Prayoga, Wawancara, 4 September 2022



“Aplikasinya kadang eror dan sangat lemot mas, yang membuat pelayanannya masih terkadang terendala. Hal inilah yang membuat konsumen sering terlambat dalam penerimaan pelayanan yang ada.”

Hasil penelitian dari dari paparan wawancara tersebut menunjukkan bahwa otorisasi transaksi dalam pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo masih belum maksimal. Sehingga, perlunya peningkatan untuk mendukung proses-proses pelayanan agar lebih efektif lagi.

### 3. Pelayanan Produk (Jasa Layanan)

Selain itu, pihak Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo juga memberikan produk layanan-layanan yang diberikan pada Fintech tersebut. Hal ini dilakukan untuk memberikan dampak kepuasan kepada konsumen. Hal ini sejalan dengan perkembangan zaman yang dimana sudah memasuki era digitalisasi yang membuat segala hal lebih mudah. Dalam aplikasinya menawarkan berbagai akses untuk pembelian dan pembayaran kebutuhan sehari-hari untuk para konsumen, hasil wawancara oleh teller menyatakan bahwa:<sup>65</sup>

“Setelah dapat mengakses aplikasinya, disana ada banyak akses untuk para konsumen seperti melakukan transaksi pembelian dan pembayaran untuk kehidupan sehari-hari. Dalam transaksi pembelian ada pulsa, token listrik. Paket data, dalam pembayaran ada listrik, kartu kredit, asuransi, internet dan zakat. Itu semua dapat diakses dalam aplikasi yang ada dalam Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo mas.”

---

<sup>65</sup> Ibid,...

Dalam penerapannya konsumen diberikan kebebasan dalam menggunakan produk-produk layanan yang ada aplikasi tersebut. Adapun produk layanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, dalam beberapa wawancara yang dilakukan peneliti menemukan kurang maksimalnya produk-produk yang ada dalam aplikasinya, salah seorang konsumen mengatakan:<sup>66</sup>

“Sebenarnya sudah bagus mas, tapi saya sering ketika melakukan pembelian pulsa tapi mengalami kegagalan terus. Jadi saya sekarang jarang menggunakan aplikasinya ketika beli pulsa.”

Hal lain disampaikan oleh konsumen lain yang juga menggunakan layanan transaksi berbasis *fintech* tersebut, ia mengatakan:<sup>67</sup>

“Ketika melakukan pembiayaan terkadang sering eror mas, jadi ya mau gak mau saya lebih memilih datang langsung ke kantor daripada menggunakan aplikasi dengan produknya yang kurang maksimal dalam penerapannya.”

Dalam pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan produk yang ada pada layanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo masih belum maksimal dalam ketentuan kesesuaian produk yang ditawarkan. Sehingga membuat konsumen tidak menggunakan produk-produk yang ada pada aplikasi tersebut.

---

<sup>66</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 08 Agustus 2022

<sup>67</sup> Prayoga, Wawancara, 4 September 2022

### C. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* Pada BMD Syariah Dolopo

Kendala adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran; kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan. Pelayanan prima dalam pelaksanaannya pasti akan menemui kendala yang dapat menghambat mekanisme pelaksanaan selama pelayanan. Berikut beberapa kendala dalam penerapan pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo:

#### 1. Kesederhanaan dan Kejelasan

Di kantor BMD Syariah Dolopo belum adanya informasi yang memuat prosedur ataupun tatacara dalam menggunakan dan mengakses layanan transaksi berbasis *fintech* tersebut. Namun, dalam beranda aplikasinya pun tidak ada penjelasan terkait informasi tentang prosedur layanannya. Hal ini disampaikan oleh seorang konsumen yang hendak melakukan transaksi:<sup>68</sup>

“Di dalam kantornya tidak ada informasi mas tentang langkah-langkah yang harus dilakukan ketika ingin menggunakan *fintech*. Sehingga kami lebih sering mendapatkan informasi melalui orang lain mas.”

Hal lain disampaikan oleh konsumen yang menggunakan layanan transaksi dalam aplikasinya:<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 08 Agustus 2022

<sup>69</sup> Prayoga, Wawancara, 4 September 2022

“Waktu menggunakan aplikasinya di beranda tidak ada pedoman yang jelas mas hrus bagaimana langkah-langkahnya. Ketika mengalami kendalapun tidak ada kejelasan yang jelas, sehingga saya harus melapr akan kendala tersebut ke kantor.”

Kejelasan dalam hal ini sangat penting bagi konsumen atau masyarakat untuk menghindari kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain hal di atas ketika ketidakjelasan saat penerimaan layanan yang membuat konsumen menjadi bingung. Hal ini disampaikan oleh kosumen yang mengatakan bahwa:<sup>70</sup>

“Saya sudah melakukan transaksi layanan pada aplikasi tersebut berupa pembelian pulsa, tapi mengalami kegagalan tersu mas. Jikalau bisa itupun masuk pulsanya akan mengganggu waktu yang lama. Kadang membuat saya bingung juga mas.”

Maka dari itu pihak BMD Syariah Dolopo harus memberikan informasi yang jelas yang dapat membuat konsumen atau masyarakat bisa mengakses aplikasi tidak mengalami kendala. Agar dalam penerapannya dapat lebih maksimal lagi.

## 2. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan transaksi dapat diselesaikan dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan atau ditetapkan. Hal ini sangat perlu bagi konsumen yang menggunakan layanannya demi mengefisiensi waktunya. Sehingga dapat mengakses dengan cepat dang singkat.

*Fintech* yang diharapkan untuk memeprmudah dan mempercepat dalam penggunaan layanannya dirasa asih belum maksimal. Karena masih

---

<sup>70</sup> Ibid,..

adanya kendala berupa terjadinya eror dan lemot. Dan itu yang membuat waktu penyelesaiannya tidak jelas, dan konsumen harus menunggu dan membuang waktu. Disampaikan oleh seorang konsumen:

“Ketika mengalami kendala seperti dalam pembelian, kami tidak diberikan kepastian waktu mas. Tidak ada informasi harus menunggu beberapa lama ketika terjadi kendala. Sehingga akan banyak memakan waktu kami ketika menunggu.”

Hal lain disampaikan oleh seorang konsumen yang juga menggunakan *fintech* dalam bertransaksi:

“Waktu pembelian pulsa tadi misalnya, tidak ada informasi yang jelas terkait kapan penerimaannya. Kadang harus menunggu satu hari baru notifikasinya muncul, Kadang malah tidak masuk mas pulsanya.”

### 3. Kemudahan akses

Salah satunya ketika saat karyawan mau mengoperasikan layanan transaksi berbasis *fintech* terkadang menjumpai kendala. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara karyawan, mengatakan bahwa:<sup>71</sup>

“Kadang-kadang ketika mau melakukan prosesi layanan transaksi terjadi trouble ataupun lemot. Hingga menyebabkan sedikit terhambat, kadang konsumen saya suru duduk menunggu sampai keadaan kembali normal dan prosesnya dapat lagi mas.”

Hal lain dikatakan oleh karyawan terkait kendala-kendala yang dialami ketika mau melakukan prosesi pelayanan transaksi berbasis *fintech*, ia mengatakan bahwa:<sup>72</sup>

<sup>71</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 20 Juli 2022

<sup>72</sup> Dimas Aji, Wawancara, 03 Agustus 2022

“Terkendalanya dalam melakukan pelayanan transaksi berbasis *fintech* itu terdapat pada insfratrukturnya mas, seperti jaringan internet. Cntohnya, ketika pengguna jaringan telkomsel kalu di Kota Madiun jaringannya bakalan bagus sedangkan di pedesaan jaringannya kurang bagus atau tidak mendukung. Kendala lain selain terkadang mengalami lemot pada aplikasinya, terbatasnya kemampuan yang dimiliki konsumen awam dalam penggunaan teknologi yang membuat *fintech* kurang maksimal dan menjadi terhambat mas.”

Komudahan akses tentu perlu dalam pelayanan transaksi berbasis *fintech*. Ketepatan dan kecepatan dalam aplikasi tentu akan menunjang performa aplikasi tersebut. Namun, sudah dinyatakan diatas oleh para karyawan di Lembaga Keuangan Syariah Dolopo bahwasanya peforma aplikasi terkadang mengali kendala. Itupun juga berdampak kepada para konsumen, ia mengatakan bahwa:

“Sulit utuk mengaksesnya mas ketika mau login, tapi sering trouble dan membuat loginnya batal. sering hal itu terjadi mas. Apalagi ditambah ketika jaringan tidak mendukung dan posisi lagi tidak di perkotaan.”

Hal lain disampaikan oleh konsumen lain ketika menggunakan *fintech*, mengatakan bahwa:

““Kadang saat login untuk mengakses agak mengalami kendala mas, soalnya dalam keterangnya jika ingin menggunakan aplikasinya harus mengaktifkan GPSnya. Padahal di Hp saya GPSnya sudah aktif mas, jadinya malah gak bisa masuk untuk mengakses aplikasi tersebut.”

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, para konsumen masih mengalami kendala-kendala dalam penggunaan *Fintech*-nya. Dari sulitnya login serta tidak adanya panduan khusus yang tertera dalam media tersebut membuat para konsumen lebih memilih untuk melakukan transaksi

secara langsung dengan datang ke kantor. Dengan hadirnya *fintech* diharapkan mempermudah dalam bertansaksi akan tetapi masih banyak kendala yang tentu perlunya evaluasi bagi Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo agar menjadi lebih baik lagi.

#### **D. Dampak Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada BMD Syariah Dolopo**

*Fintech* merupakan inovasi dalam layanan keuangan dengan kombinasi teknologi modern. Kehadiran *financial technology* ini menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang terkait dengan sektor keuangan di lembaga perbankan, guna mempermudah transaksi transaksi keuangan yang lebih nyaman, aman dan modern. dengan layanan dukungan digital. Untuk lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu konsumen, mengatakan bahwa:<sup>73</sup>

“Kalau dengan adanya *fintech* menurut saya kadang sudah memberikan kemudahan ketika aksesnya lancar, akan tetapi ketika terjadi eror dalam aplikasinya tentu menghambat saya mas ketika mau melakukan transaksi.”

Hal lain yang dikatakan oleh konsumen yang juga menggunakan layanan transaksi berbasis *Fintech*, mengatakan bahwa: <sup>74</sup>

“Besarnya harapan dengan adanya *fintech* mempermudah saya dalam transaksi, karena sangat dapat efisien dan bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun saya berada. Tidak perlu harus menunggu dan mengantri ketika menggunakan aplikasi tersebut.

---

<sup>73</sup> Zanah Anis, Wawancara, 30 Juli 2022

<sup>74</sup> Prayoga, Wawancara, 4 September 2022

Tapi kembali lagi masih adanya kendala yang juga menghambat dalam prosesnya.”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa *fintech* dalam Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo masih belum optimal. Perlu adanya optimalisasi untuk bisa lebih berkembang lagi dari segi proses aplikasinya. Dari segi karyawan selaku konsumen internal, peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu karyawan yang mengatakan bahwa:<sup>75</sup>

“Menurut saya dengan hadirnya *fintech* sangat bermanfaat, dibandingkan sebelum *fintech* ada, kami selaku karyawan sangat kewalahan ketika dalam melayani nasabah, baik ingin bertransaksi, deposit atau buka tabung, dll, karena banyak nasabah yang datang dan antrian yang panjang terkadang membuat kami agak lemah.”

Hal lainnya disampaikan oleh karyawan lainnya dengan hadirnya *fintech*, ia mengatakan bahwa:<sup>76</sup>

“Ya, sangat bermanfaat, jika dulu pengelolaan uang hanya mencatat keluar masuknya uang, namun dengan adanya *fintech*, menabung saat ini sudah berkembang dan jauh lebih mudah dilakukan. Kini telah hadir aplikasi pengelolaan uang dengan fitur yang memudahkan nasabah dalam menyelesaikan transaksi, seperti tarik tunai tanpa ATM.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan dalam Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo meyakini bahwa *fintech* sangat membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya, dengan cepat dan efisien, didukung dengan banyaknya fitur yang dihadirkan *fintech* sehingga sangat memudahkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Peneliti juga meneliti dari segi biaya dengan hadirnya *Fintech* apakah

---

<sup>75</sup> Dimas Aji, Wawancara, 03 Agustus 2022

<sup>76</sup> Ayu Dewi, Wawancara, 20 Juli 2022



menghemat atau menabha pengeluaran dari para konsumen. Hak ini disampaikan oleh konsumen bahwa:<sup>77</sup>

“Sebenarnya dari segi biaya juga tidak berpengaruh mas bagi saya. Karena ketika waktu datang ke kantor juga ditang dipungut biaya ketika melakukan pelayanan. Dan ketika menggunakan Fintech juga tidak memerlukan biaya, jadi sama saja sebenarnya.”

Hal yang sama disampaikan oleh konsumen lain, ketika melakukan pelayanan, ia mengatakan bahwa:<sup>78</sup>

“Tidak ada biaya sama sekali mas, ya tapi itu kadang saya mau membeli pulsa tapi sering gagal terus, kan saldo saya berkurang. Itu tentu membuat saya rugi dan harus ke kantor untuk membuat keterangan dikantor.”

Berdasarkan penelitian peneliti, Pelaksanaan pelayanan transaksi berbasis *fintech* tergolong sudah baik karena tidak memungut ataupun tidak ada tambahan sepeserpun ketika mau melakukan pelayanan. Tapi ketika melakukan pembiayaan ataupun pembelian pada aplikasinya menjumpai adanya kendala teknis. Seperti tidak terkirimnya pulsa konsumen dan akhirnya gagal dalam pembelian tersebut.



---

<sup>77</sup> Prayoga, Wawancara, 4 September 2022

<sup>78</sup> Zanah Anis, Wawancara, 30 Juli 2022

## BAB IV

### ANALISIS *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSAKSI BERBASIS *FINTECH* PADA BMD SYARIAH

#### DOLOPO

##### A. Pelaksanaan Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* Pada BMD Syariah

###### Dolopo

*Service excellence* merupakan bentuk apresiasi terhadap masyarakat, baik sebagai pelanggan/pelanggan maupun sebagai warga negara yang berhak atas pelayanan yang baik oleh negara. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 disebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam BMD Syariah Dolopo berdasarkan pelayanan prima digital dapat dilihat dari beberapa indikator di bawah ini, yaitu:<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> I Nyoman Trisantoso, *Pelayanan Prima Berbasis Digital* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2022), 59.

## 1. Administrasi Pembukaan dan Penutupan Rekening

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat dipahami sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada konsumen/masyarakat, artinya konsumen benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Jika masyarakat merasa terlayani dengan baik, organisasi juga dapat memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat di setiap instansi pemerintah maupun lembaga.

Pelayanan digital menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 disebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital Salah satunya adalah kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur utilitas sederhana yang mudah dipahami dan diterapkan. Prosedur Pelayanan adalah langkah-langkah yang harus dilakukan dan dilakukan selama penyelesaian suatu pelayanan. Mengenai pengelolaan pelayanan publik, Tjiptono mengatakan, dalam kegiatan pelayanan publik, masalah prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena menentukan kualitas pelayanan.<sup>80</sup>

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada BMD Syariah Dolopo belum memenuhi harapan dengan prinsip pelayanan prima digital yang dituangkan dalam kualitas pelayanan prima yaitu sederhana, lugas, mudah dipahami dan mudah dilakukan. Sedangkan menurut Moenir, kualitas pelayanan adalah

---

<sup>80</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Prmasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 45.

“pelayanan cepat, menyenangkan, bebas kesalahan, mengikuti proses yang telah ditentukan.” Proses pelayanan yang dilakukan oleh Lembaga tersebut kurang sederhana dan tidak adanya media informasi sehingga konsumen ketika ingin menggunakan layanan transaksi berbasis Fintech merasa masih kebingungan.

## 2. Otorisasi Transaksi

Otorisasi transaksi ditujukan untuk mempermudah pelayan dari BMD Syariah itu sendiri. Karena dengan adanya otorisasi transaksi pada transaksi digital menerapkan prinsip *self service*. Pada dasarnya, *self service* adalah suatu konsep pelayanan tanpa adanya staf karyawan dan pelanggan harus bisa melayani kebutuhannya sendiri. Di BMD Syariah Dolopo belum menerapkan *self service* secara penuh. Konsumen atau masyarakat pengguna jasa menginginkan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar sehingga tidak mempengaruhi kegiatan lain serta menghemat tenaga dan biaya.

Namun hambatan ketika mengakses layanan tidak bisa login dan terdapat eror itu juga membuat hal terbuat dari segi waktu para konsumen, sehingga terkadang kriteria waktu tidak terpenuhi dan tidak sesuai dengan harapan konsumen/masyarakat. Pernyataan lain sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang pelayanan digital yaitu “Ketepatan waktu dan kecepatan pelaksanaan pelayanan prima digital dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.”

Berdasarkan penjelasan observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa waktu pelaksanaan pelayanan belum dikomunikasikan secara langsung kepada konsumen. Sehingga ketika konsumen yang memiliki kendala ketika menggunakan *fintech*, tidak waktu penyelesaian yang pasti yang membuat tidak tau kapan terselesaikannya kendala yang ada dalam aplikasi tersebut.

### 3. Produk Pelayanan (Jasa Layanan)

Dalam *fintech* yang ada pada BMD Syariah Dolopo sudah memiliki layanan berbagai produk yang menjangkau segala aktifitas konsumen dalam berkehidupan sehari-hari. Adapun produk yang ditawarkan antara lain: pembelian token listrik, pembelian token pulsa, pembelian paket data, game online, pembayaran kartu kredit, asuransi, BPJS dan internet.

Produk yang telah tersedia tentu harus terjamin akan kejelasannya dalam penerapan. Sehingga akan benar-benar memudahkan konsumen ketika menggunakan layanan transaksi berbasis *fintech* tersebut. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwasanya. Konsumen ketika melakukan pembelian produk berupa token pulsa ataupun paket data sering menjumpai kegagalan dalam bertransaksi dan membuat konsumen menunggu lama dengan waktu yang tidak ditentukan.

Ternyata dengan hadirnya *fintech* (*financial technology*) belum bisa memenuhi ekspektasi konsumen (pelanggan eksternal). Karena masih banyak kendala dan kekurangan dalam aplikasinya membuat karyawan memilih untuk

datang ke kantornya langsung. Kurangnya informasi serta prosedur/tatacara penggunaan layanan transaksi berbasis *fintech* ini juga membuat konsumen bingung. Faktor kurang jelasnya prosedur atau tatacara dan terjadinya eror dalam penggunaan aplikasinya membuat konsumen belum merasa puas.

## **B. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* Pada BMD Syariah Dolopo**

*Fintech* membuat kebiasaan berdagang masyarakat menjadi lebih nyaman dan efisien, sehingga *fintech* juga membantu masyarakat untuk mengakses produk keuangan dengan lebih mudah dan meningkatkan literasi keuangan. Saat ini *fintech* telah merambah dunia perbankan, baik konvensional maupun syariah.<sup>81</sup> Menurut Tjiptono menjelaskan bahwa perlu diperhatikan dalam pelaksanaan layanan agar sesuai standar dan tidak memiliki kendala yang meliputi:<sup>82</sup>

### **1. Kesederhanaan dan Kejelasan**

BMD Syariah Dolopo telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen salah satunya melalui *fintech* itu sendiri, sebelum *fintech* ada pelayanan yang diberikan belum maksimal termasuk keterbatasan waktu dan tempat. nasabah dapat melakukan layanan transaksi dimana saja tanpa harus datang langsung ke kantor.

Akan tetapi mendapat hasil wawancara oleh peneliti ialah tidak adanya media informasi atau modul dalam prsedur penggunaan layanan

---

<sup>81</sup> Diah Rahayu, "Peran *Financial Technology (Fintech)* Dalam Membantu Perkembangan Wirausaha Umkm," *Jurnal Ekonomi*, Volume 1, Nomor 2, (2020), 272.

<sup>82</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Prmasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 45.

transaksinya. Ketika konsumen mengalami kendala pasti akan kebingungan serta proses login yang terkadang sulit. Berbeda halnya ketika didalam beranda aplikasinya terdapat Informasi tentang tatacara menggunakan aplikasi ataupun tatacara ketika terjadi kendala dalam prosesnya.

## 2. Kepastian Waktu

Waktu merupakan indikator penting untuk memudahkan dalam pelaksanaan layanan transaksi berbasisi fintech. Tentu dengan hadirnya fintech sangat diharapkan mempermudah dan mengefisiensu dari segi waktu. Karena konsumen bisa mengakses layanan transaksi dimanapun.

Berdasarkan hasil penelitian bahwasanya fintech yang seharusnya efisien dalam segi waktu tapi tidak terjadi dalam penerapannya. Sering adanya kendala berupa kesulitan untuk login, pembelian atau pembayaran yang gagal dan tidak adanya pemberitahuan yang pasti membuat konsumen menunggu.

## 3. Kemudahan Akses

Dalam implementasi *Fintech*, terdapat kendala infrastruktur. Faktornya ialah jaringan internet membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari sisi kecepatan akses maupun server yang stabil untuk mengirim file data, karena transaksi *Fintech* akan berjalan lancar jika akses internet tidak terputus. Maka dipandang perlu untuk memiliki koneksi internet yang cukup dalam melaksanakan pelayanan transaksinya.

Pengetahuan masyarakat yang relatif rendah terhadap *financial technology* membuat masyarakat tidak dapat mengakses layanan perbankan secara maksimal, sehingga pemerintah dalam hal ini OJK dan BI bermitra dengan lembaga-lembaga keuangan syariah dan penyedia layanan *fintech* untuk mensosialisasikan penggunaan *fintech*. Berdasarkan penelitaian juga pihak BMD Syariah Dolopo belum melakukan sosialisasi terkait penggunaan pelayanan transaksi berbasis *fintech*, maka hal ini dipandang perlu agar kedepannya lebih bisa optimal lagi dalam mekanismenya.

### **C. Dampak Pelayanan Transaksi Berbasis *Fintech* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada BMD Syariah Dolopo**

Penyempurnaan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen/masyarakat. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan konsumen.<sup>83</sup> Hal dipengaruhi oleh perbedaan antara ekspektasi kinerja yang dirasakan dan ekspektasi. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik atau memuaskan.

#### **1. Faktor Biaya**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara oleh peneliti, Faktor biaya yang di keluar oleh konsumen tidak berdampak signifikan. Karena

---

<sup>83</sup> Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, 16.



pihak BMD Syariah Dolopo tidak menarik biaya sepeserpun untuk melakukan pelayanan transaksi berbasis *fintech* ini. Sehingga hal ini mendapatkan respon positif bagi para konsumen.

Biaya dan kenyamanan adalah pengorbanan yang dilakukan pelanggan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang relatif mudah, nyaman, dan efisien. Pelanggan akan lebih puas jika mendapatkan produk atau jasa yang relatif mudah, nyaman, dan efisien.

## 2. Waktu Penerapan

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu yang ditetapkan ataupun efektifitas waktu dalam penggunaan layanan ketika menggunakan *fintech* pada Lembaga Keuangan Syariah di Dolopo. Waktu bisa dijadikan indikator dalam pelaksanaan pelayanan transaksi berbasis *fintech*. Tentu dengan hadirnya *fintech* diharapkan dapat mengefisiensi waktu pelayanan menjadi cepat. Setiap layanan transaksi pada Lembaga tersebut menjadi lebih efektif.

Namun ketika konsumen mengalami kendala pada saat mengakses layanan transaksi pada aplikasi tersebut. Tidak adanya kepastian waktu atau jangka waktu dalam penyelesaian kendala tersebut. Hal tersebut yang membuat dari segi waktu untuk konsumen akan terbuang dan layanannya menjadi tidak efektif. Yang diharapkan dengan hadirnya *fintech* untuk memberikan kemudahan justru berlaku sebaliknya. Konsumen lebih memilih untuk datang ke kantornya langsung daripada menggunakan

aplikasinya karena dengan datang langsung ke kantor, keperluan konsumen akan tcepat terealisasikan.

### 3. Pengaruh Layanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dengan adanya layanan transaksi berbasis *fintech* dari segi perkembangan memang lebih bagus. Karena mengikuti trend dan kondisi sosial msyarakat yang ada. Akan tetapi perlunya terus mengupdrade ataupun mengevaluasi system pelayanan transaksi berbasis *fintech* agar dapat beroperasi sebagaimana mestinya.

Minimnya pemahaman dan keterbatasan kemampuan masyarakat awam dalam menggunakan teknologi, akibat penggunaan teknologi yang semakin kompleks oleh penyedia layanan, jika tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas kerja pegawai, yang dapat menimbulkan ketimpangan atau ketidakseimbangan dalam layanan *fintech* jika mengikuti tuntunan syariat Islam dan tidak melanggar syariat Islam.

Masih banyaknya kendala yang membuat pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo masih belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian terdapat kendala-kendala yang membuat konsumen lebih memilih untuk langsung datang ke kantor daripada menggunakan aplikasi tersebut. Pengaruh layanan terutama pada *fintech*-nya masih belum berpengaruh terhadap kepuasan konsumen itu sendiri.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan transaksi berbasis *fintech* sudah efektif. Dilihat dari Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 disebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang meliputi administrasi pembukaan dan penutupan rekening, otorisasi transaksi dan produk layanan. Akan tetapi dalam pengaplikasiannya masih terdapat adanya kendala. Sehingga membuat pelaksanaa yang ada pada BMD Syariah Dolopo masih belum maksimal.
2. Faktor-faktor kendala dalam pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan transaksi berbasis *fintech* pada BMD Syariah Dolopo disimpulkan masih memiliki banyak kendala. Masih seringnya eror, kinerja aplikasi yang belum maksimal, kurangnya modul atau prosedur dalam penggunaan aplikasi yang membuat para konsumen mengalami kendala. Sehingga, hal tersebut menjadi menghambat terhadap prosesi pelayanan transaksinya. Hal tersebut membuat para konsumen atau nasabah lebih memilih untuk datang langsung ke kantor daripada harus menggunakan *fintech* karena dengan datang langsung ke kantor kebutuhannya cepat terpenuhi.

3. Berdasarkan penelitian peneliti, pelaksanaan pelayanan transaksi berbasis *fintech* tergolong sudah baik karena tidak memungut ataupun tidak ada tambahan sepeserpun ketika mau melakukan pelayanan. Tapi ketika melakukan pembiayaan ataupun pembelian pada aplikasinya menjumpai adanya kendala teknis. Yang membuat konsumen merasa tidak puas dan memilih untuk melakukan transaksi datang langsung ke kantor.

## **B. Saran**

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

1. Peneliti meyarankan untuk BMD Syariah Dolopo agar lepuh mengupgrade dan meningkatkan layanan transaksi berbasis *fintech* agar lebih efektif jika digunakan oleh para konsumen.
2. Bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, jika menggunakan skripsi ini sebagai refrensi maka sekiranya dikaji kembali dan memperluas masalah yang akan diteliti dan semoga skripsi ini bisa menginspirasi untuk melanjutkan penelitian baru.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adya, Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- Ghofur, Abdul. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Kolter, Philip. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba, 2002.
- Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsumen*. Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008.
- Muliono, Anton. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka, 1988.
- Nashar. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jakarta: Duta Media Publishing, 2020.
- Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 2003.
- Saputra, Suhar. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Prmasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Trisantoso, I Nyoman. *Pelayanan Prima Berbasis Digital*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2022.

### ARTIKEL/JURNAL

- Irma Muzdalifah, “Peran Fintech dalam meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah)”. *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume. 3, Nomor. 1, (2018).
- Rahayu, Diah. “Peran Financial Technology (Fintech) Dalam Membantu Perkembangan Wirausaha Umkm,” *Jurnal Ekonomi*, Volume 1, Nomor 2, (2020).
- Muchlis, Ridwan. “Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)”, *Jurnal At-Tawassuth*, Volume 2, Nomor 2, (2018).

Fitriani, Hanik. “Kontribusi Fintech dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada Pertanian (Studi Analisis Melalui Pendekatan Keuangan Syariah dengan situs Peer-to-Peer Lending pada pertanian di Indonesia)”. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 1, Nomor 01, (2019).

Fariana, Andi “Sinergi Fintech Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum”, *Jurnal Hukum dan Ekonomi*, Volume 1, Nomor 2, (2018).

Nurul, Ahmad “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta,” *Jurnal Business and Management*, Volume 2 Nomor 2, (2012).

### **SKRIPSI**

Aksel, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Makassar,” *Skripsi* (Makassar: Unmu Makassar, 2018).

Muhammad Ridwan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Persada Mataram,” *Skripsi*, (Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020).

Asyraf Mustamin, “*Service Excellent* Bagi *Fintech* Syariah Di Tengah Kondisi Covid-19,” *Jurnal*, (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2020).

Noor Rachmat, “Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi),” *Jurnal*, (Yogyakarta, Universitas Gajah Mada, 2019).

Fitri Yani, “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan),” *Skripsi*. (Medan: UIN Sumatera Utara, 2019).

Putri Sulistiana, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Konsumtif Pada PT. Bank Lampung Cabang Metro,” *Skripsi* (Lampung, IAIN Metro, 2019).

Neni Anggraini, “Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu,” *Skripsi*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019).

Ria Margareta, “Analisis Dampak Financial Technology (*Fintech*) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kc Curup Kab Rejang Lebong,” *Skripsi*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu 2019).

Rinda Feni, “Strategi Pelayanan Prima Customer Serviceperspektif Bisnis Islam Di Bprs Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning,” *Skripsi*, (Lampung: IAIN Metro, 2020).

Dita Ayu, “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri Kc Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan,” *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019).

Lestari, “Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul,” *Skripsi*, (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).

Wari Sugiana, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta,” *Skripsi*, (Purwokerto, IAIN Purwokerto, 2018).

Miswan Ansori, “Perkembangan dan Dampak *Financial Technology (Fintech)* Tergadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah,” *Jurnal* (Surakarta: IAIN Surakarta, 2019).

Johana Destia, “Peluang Dan Tantangan *Financial Technology (Fintech)* Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri),” *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019).

## INTERNET

Masykuroh, Ana. “Fintech Menurut Perspektif Syariah”, dalam <https://www.indonesiana.id/read/133729/fintech-menurut-perspektif-syariah>, (diakses pada tanggal 25 Agustus 2022, jam 15.30).

Otoritas Jasa Keuangan, “Sejarah Perbankan Syariah,” dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx>, (diakses pada tanggal 10 Oktober 2022, jam 22.22).

Furmansyah, “Informasi Dan Jasa Layanan Internet Digital,” dalam [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com), (diakses pada tanggal 30 Agustus 2022, jam 09.41)

Apriyani, “OJK: Waspadai dampak teknologi perbankan,” dalam <http://infobanknews.com>. (diakses pada tanggal 30 Agustus 2022, jam 10.02)

## WAWANCARA

Ayu Dewi, Wawancara, 20 Juli 2022

Zanah Anis, Wawancara, 30 Juli 2022.

Dimas Aji, Wawancara, 03 Agustus 2022

Prayoga, Wawancara, 01 Agustus 2022.