

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

Lailatul Husnah Harahap

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, lailaharahap40@gmail.com

Abstract

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

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

Pendahuluan

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

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

Perbankan juga harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini dari seluruh bagian. Dimana perkembangan tersebut yaitu dapat dilihat dari sisi kemudahan dalam melayani berbagai transaksi dengan menggunakan teknologi yang semakin luas di era digital saat ini yang telah

mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Perbankan di Indonesia telah mengalami proses perkembangan yang sangat pesat. Kemajuan sistem pengelolaan perekonomian, perubahan kebijakan suatu Negara dan perkembangan teknologi merupakan sebagian dari begitu banyak faktor pemicu perubahan pada bank dan lembaga keuangan lainnya (Anggraini, 2019:2). Bank syariah yang ada di Indonesia khususnya di Kota Medan yaitu Bank Muamalat yang juga telah mengalami perkembangan dibidang teknologi.

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

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

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah *financial technology (fintech)* dalam lembaga perbankan. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *national digital research center (NDRC)*, teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi dibidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata "*financial*" dan "*technology*" yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern (Sukma, D, 2019:5).

Fintech atau teknologi keuangan adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi modern disektor keuangan perusahaan-perusahaan tersebut telah menjadi tren yang nyata sejak tahun 2010. Perusahaan-perusahaan *fintech* kebanyakan adalah perusahaan mikro kecil atau menengah yang memiliki banyak ekuitas, tetapi memiliki gagasan yang jelas tentang bagaimana memperkenalkan baru atau bagaimana meningkatkan layanan yang ada dalam keuangan pasar. Umumnya, ini adalah *fintech star-up*, jumlah yang terus meningkat (dengan berbagai perkiraan, jumlah mereka telah melampaui sepuluh ribu perusahaan). Sebagai aturan investasi ventura dan *crowdfunding* digunakan untuk membiayai perusahaan-perusahaan *fintech*. Konsep *fintech* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, modern, yang meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system, digital system, online digital insurance, peer to peer (P2P) lending*, serta *crowd funding*. Penerapan teknologi finansial untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan teknologi finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital. Konsep bisnis mengalami perubahan dari konvensional (*off-line*) ke digital (*online*) untuk memenangkan persaingan termasuk bisnis di sector keuangan melalui *fintech*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

karakteristik dan kualitas pinjaman *FinTech-PeertoPeer (P2P)* lending di Indonesia (Neni Anggraini, 2019).

Adanya perkembangan teknologi di era digital seperti saat ini yang semakin pesat memicu pula berkembangnya *fintech*. Menurut Bank Indonesia (2020) *financialtechnology* atau teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan kehandalan sistem pembayaran. Kehadiran *fintech* memiliki peran dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan, *fintech* dapat membantu masyarakat terutama pada pelaku bisnis sektor UMKM

Metode Penelitian

Adapun Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan meliputi:

1. Observasi

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

2. Wawancara

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

3. Studi Dokumen

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

Hasil Dan Pembahasan

Peran *financialTechnology* dalam meningkat kan kualitas pelayanan sangatlah penting, karena *fintech* mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih efektif, praktis, lebih mudah untuk mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. Menyederhanakan transaksi pada era milenial sekarang yang terbiasa dengan teknologi berkembang termasuk *fintech* sehingga memudahkan masyarakat untuk setiap transaksi. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan dan nasabah di Bank Muamalat Balaikota Medan diketahui bahwa *fintech* sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan. Dengan adanya *fintech* bank muamalat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif lagi dari sebelumnya. *Fintech*

yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang ke bank yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja tanpa harus ke bank. Salah satu contohnya yaitu seperti melakukan pembayaran tagihan, transefer antar bank, cicilan, jual beli pulsa elektrik, token listrik, dan juga untuk membuka rekening juga bisa dari rumah tanpa harus datang ke kantor. Maka dari itu layanan menjadi lebih mudah setelah adanya *fintech* karena transaksi tersebut dapat dilakukan melalui aplikasi Muamalat DIN. Fitur-fitur pada layanan muamalat DIN juga kompleks dan sederhana jadi sangat mudah untuk digunakan. Oleh karena itu bank muamalat sendiri terus mengupgrade dan mengoptimalkan layanan *fintech* tersebut. Jadi, peran *financialtechnology* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Balaikota Medan sangat penting, karena dengan adanya *fintech* pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah lebih maksimal, lebih mudah, dan lebih efektif. Nasabah juga merasa lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Pihak bank juga sudah melakukan sosialisasi tentang *fintech* kepada nasabah, dan *fintech* juga terus di upgrade mengikuti perkembangan teknologi serta pihak bank pun menampung saran-saran yang diberikan oleh nasabah. Pihak bank juga sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui layanan *fintech* itu sendiri yang mana sebelum adanya *fintech* pelayanan yang diberikan masih belum maksimal diantaranya yaitu keterbatasan waktu dan tempat, setelah adanya *fintech* dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor.

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

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

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

Saran

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

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

Daftar Pustaka

- Brigitte Lantaeda, S., Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. M. (2002). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 04(048), 243.
- Ernama Santi, Budiharto, & Saptono, H. (2017). Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/Pojk.01/2016). *Diponegoro Law Journal*, 6(3), 1–20.
- Fajria, R. N. (2019). Potensi Sinergitas Fintech Dengan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(2), 174–181. <https://doi.org/10.21043/MALIA.V3I2.8450>
- Imelda, T., & Mahmudah, N. (n.d.). *finansia: Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah*. 4(2). <https://doi.org/10.32332/finansia.v4.i2.3061>
- Imelda, T., Mahmudah, N., & Liberty, L. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital Fintech terhadap Pelayanan Nasabah Bank Muamalat KCP Metro. *finansia : Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 4(2), 131–154. <https://doi.org/10.32332/FINANSIA.V4I2.3061>
- Imhar, & Umirahmah, I. (2022). Pengaruh teknologi finansial (*fintech*) terhadap strategi perbankan pada pt. Bank central asia (BCA). *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 1(1), 58–62. <https://doi.org/10.55606/JUPSIM.VIII.239>
- Karmeli, E., Fitriyani, I., & Febrianti, R. (2021). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Umkm Di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 9(3), 219–226. <https://doi.org/10.58406/JEB.V9I3.506>
- Marginingsih, R. (2021). Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 56–64. <https://doi.org/10.31294/MONETER.V8I1.9903>
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Nofie, I. (2016). Financial Technology dan Lembaga Keuangan, Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri. Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri ..., November. <http://nofieiman.com/wp-content/images/financial-technology-lembaga-keuangan.pdf>
- Novan, M., Sumampouw, I., & Undap, G. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal*

- Eksekutif, 1(1), 1–11.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21950>.
- Nurangraeni, I. (2020). Inovasi Financial Technology (Fintech) pada Asuransi Syariah (Studi kasus: PT Duta Danadyakasa Teknologi). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 9(2), 94–103. [https://doi.org/10.21927/JESI.2019.9\(2\).94-103](https://doi.org/10.21927/JESI.2019.9(2).94-103)
- Qiblati, T. I. (2021). Fungsi dan Peranan Bank Syariah dan Lembaga Keuangan Non-Bank. Center for Open Science, 1–17. <https://doi.org/10.31219/OSF.IO/32V68>
- Sanapiah, F. (1990). Penelitian Kualitatif: dasar-dasar dan aplikasi. Malang: YA3 Malang.
- Sinambela, W. P. (2020). Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Generasi Milenial di Kota Medan. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 6(2), 31–48.
- Tinggi, S., Ekonomi, I., Sibolga, A.-W., Wachyu, W., Winarto, A., & Pekalongan, I. (2020). Peran Fintech dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 61–73. <https://doi.org/10.36778/JESYA.V3I1.132>
- View of Peran Fintech Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Masyarakat di Jakarta. (n.d.). Retrieved January 15, 2023, from <https://ejournal.imperiuminstitute.org/index.php/AKURASI/article/view/240/151>.