

**PERAN APLIKASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM  
MENINGKATKAN KEUANGAN INKLUSIF PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BOYOLALI)  
SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar sarjana Ekonomi**



Oleh :

**SEFHIA ARISTIA PUTRI**

**NIM. 18.52.31.052**

**PRODI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
**PERAN APLIKASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM**  
**MENINGKATKAN KEUANGAN INKLUSIF PERBANKAN SYARIAH**  
**(STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BOYOLALI)**  
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarja Ekonomi

Oleh:  
Sefhia Aristia Putri  
NIM.18.52.31.052

Sukoharjo, 10 Mei 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi



Taufiq Wijaya, S.H.I., M.Si.  
NIP. 19721218 200901 1 010

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : SEFHIA ARISTIA PUTRI  
NIM : 18.52.31.052  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “Peran Aplikasi *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 10 Mei 2023



Sefhia Aristia Putri

## SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : SEFHIA ARISTIA PUTRI

NIM : 18.52.31.052

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul "**Peran Aplikasi *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kep Boyolali)**"

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari BSI KCP BOYOLALI dan nasabah BSI KCP Boyolali . Apabila di kemudian hari bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 10 Mei 2023



Sefhia Aristia Putri

Taufiq Wijaya, S.H. I., M.Si.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Sdr : Sefhia Aristia Putri

Kepada Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas  
Said Surakarta di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan  
menegadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara  
Sefhia Aristia Putri NIM. 18.52.31.052 yang berjudul

" PERAN APLIKASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM  
MENINGKATKAN KEUANGAN INKLUSIF PERBANKAN SYARIAH (Studi  
Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)".

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu perbankan syariah.

Oleh karena itu kami mohon skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu  
dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 10 Mei 2023



Taufiq Wijaya, S.H.I., M.Si.

NIP. 19721218 2009011 010

**PENGESAHAN**

**PERAN APLIKASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* DALAM  
MENINGKATKAN KEUANGAN INKLUSIF  
PERBANKAN SYARIAH  
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali)**

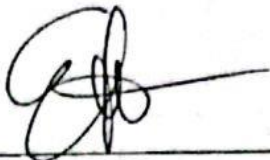
Oleh:

**SEFHIA ARISTIA PUTRI**  
**NIM. 18.52.31.052**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Jumat tanggal 19 Mei 2023 M / 28 Syawal 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Dr. Waluyo, Lc., M.A  
NIP. 19790910 201101 1 005



---

Penguji II  
Dr. Agung Abdullah, M.M  
NIP. 19850301 201403 1 003



---

Penguji III  
Meilana Widyarningsih, S.E.Sy., M.E.  
NIP. 19920518 202012 2 013



---

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

  
Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

“Ilmu tanpa amal adalah kegilaan, dan amal tanpa ilmu adalah kesia-siaan.” –  
Imam Ghazali

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi  
pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui  
sedang kamu tidak mengetahui” –Q.S. Al Baqarah ayat 216

“Pendidikan memang tidak menjamin sukses, tapi tanpa pendidikan kehidupan ini  
menjadi lebih sulit” –Mario Teguh

“ilmu pengetahuan tanpa agama lumpuh, agama tanpa ilmu pengetahuan buta.” –  
Albert Einstein

“ilmu itu ada dimana-mana, pengetahuan dimana-mana tersebar, kalau kita  
bersedia membaca, dan bersedia mendengar.” –Felix Siaw

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur Alhamdulillah atas selesainya skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Slamet Riyadi dan Ibu Sri dan juga kakak adik saya yang selalu memberikan support sehingga bisa sampai di tahap ini. Terimakasih atas dukungan-dukungan nya sehingga saya semangat mengejar ketertinggalan dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Almamater tercinta saya Universitas Raden Mas Said Surakarta terimakasih atas ilmu-ilmu yang diberikan semoga bisa bermanfaat bagi saya di dunia dan InsyaAllah juga di akhirat.
3. Sahabat dan teman-teman seperjuangan dan pihak-pihak yang selalu mendukung saya semoga doa-doa baik dilimpahkan juga ke kalian.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Dan tak lupa shalawat seta salam penulis curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memmba kita dari zaman jahiliyah kepada zaman Islamiyah seperti sekarang ini. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Aplikasi *Financial Technology* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari kesuksesan dalam proses ini atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih dengan setulus hati kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag.,M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah
5. Dra. Hj. Ani Sofiyani, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing akademik Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Taufiq Wijaya, S.H.I., M.Si. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

8. BSI kcp Boyolali dan Nasabah BSI kcp Boyolali yang bersedia menjadi informan selama penelitian.
9. Bapak, Ibu, kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa-doa yang telah diberikan sehingga membuat percaya diri dan yakin untuk melakukan yang terbaik.
10. Sahabat, teman-teman juga semua pihak yang telah memberikan dukungan bagi penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT membalasnya dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan serta keterbatasan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sukoharjo, 10 Mei 2023

Sefhia Aristia Putri

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the role of fintech applications in increasing financial inclusion in Islamic banking, and to find out the factors that influence the use of financial technology applications at BSI Branch office of Boyolali.*

*This is a qualitative research with descriptive methods. The population of this study were employees of BSI Branch office of Boyolali and its customers. The sampling technique used were purposive sampling and snowballing sampling for 2 employees at BSI Branch office of Boyolali (FTS and Operations division) and 5 customers. The data collection applied were observation, interviews, documentation, and triangulation. Meanwhile, the data analysis technique Miles and Huberman approach was manifested.*

*The results of this study show that: first, fintech applications in increasing financial inclusion in Islamic banking plays an important role in rising financial inclusion at BSI Branch office of Boyolali. The existence of financial technology applications such as mobile banking and internet banking is a substitute for formal institutions and also a payment tool. Inclusive finance has also increased along with the high use of financial technology applications. Second, the factors that influence the use of fintech applications at this branch office bank are this mentioned bank can save costs and operations. Furthermore, financial technology applications at BSI Branch office of Boyolali can also be a means of promoting the bank as an inclusive financial institution capable of providing financial services to customers. Financial technology applications become a generating infrastructure for banks so that Islamic banking can be more advanced and efficient.*

*Keywords: Financial Technology, Inclusive Finance, BSI*

## ABSTRAK

*Financial Technology* mulai sering muncul bersamaan dengan adanya perubahan gaya hidup di masyarakat sekarang yang sangat didominasi oleh penggunaan teknologi informasi yang berkembang pesat. Akses utama dalam penggunaan teknologi yaitu erat dengan adanya internet. Fintech juga menjadi hal yang mendorong peningkatan industri keuangan Syariah. Peneliti menemukan dari 10 orang nasabah yang ditemui oleh peneliti terdapat 7 orang yang masih belum menggunakan aplikasi *fintech* dan kurang paham bagaimana menggunakan aplikasi *fintech* yang tersedia di perbankan. Atas dasar tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran aplikasi fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah, dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *financial technology* pada BSI kcp Boyolali.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, populasi dalam penelitian ini merupakan BSI kcp Boyolali dan nasabah BSI kcp Boyolali. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowballing sampling*, yaitu 2 pegawai di BSI kcp Boyolali (bagian FTS dan Operasional) dan 5 nasabah BSI kcp Boyolali. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi dengan analisis data menggunakan pendekatan Miles dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : *pertama*, aplikasi *financial technology* berperan penting dalam meningkatkan keuangan inklusif di BSI KCP Boyolali. Adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* dan *internet banking* oleh BSI KCP Boyolali menjadi pengganti lembaga formal dan juga menjadi alat bantu pembayaran. Keuangan inklusif nya juga meningkat seiring penggunaan aplikasi *financial technology* yang tinggi. *Kedua*, faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi fintech pada BSI kcp Boyolali yaitu BSI KCP Boyolali bisa menghemat biaya serta operasional mereka. Aplikasi *financial technology* di BSI KCP Boyolali juga bisa menjadi ajang promosi bank sebagai lembaga keuangan inklusif yang mampu menyediakan layanan keuangan ke nasabah. Aplikasi *financial technology* bisa menjadi infrastruktur pendukung bank supaya perbankan syariah bisa lebih maju dan efisien.

**Kata kunci : *Financial Technology*, Keuangan Inklusif, BSI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	iv
NOTA DINAS .....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Financial Technology .....	11
2.1.1 Pengertian Financial Technology.....	11
2.1.2 Jenis Financial Technology di Indonesia .....	12
2.1.3 Dasar Hukum Financial Technology di Indonesia.....	16
2.1.4 Peran Financial Technology.....	18
2.2 Keuangan Inklusif .....	19
2.2.1 Pengertian Keuangan Inklusif.....	19
2.2.2 Visi dan Misi Keuangan Inklusi.....	20

2.2.3	Indikator Keuangan Inklusif .....	21
2.2.4	Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fintech pada Bank Syariah 22	
2.3	Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III	.....	33
METODE PENELITIAN	.....	33
3.1	Waktu dan Wilayah Penelitian .....	33
3.2	Jenis Penelitian .....	33
3.3	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4	Data dan Sumber Data.....	36
3.5	Teknik dan Pengumpulan Data .....	37
3.5.1	Observasi (Pengamatan).....	37
3.5.2	Interview (wawancara).....	37
3.5.3	Dokumentasi .....	38
3.5.4	Trianggulasi.....	38
3.6	Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1	Data <i>Collection</i> /Pengumpulan Data.....	39
3.6.2	Data Reduction (Reduksi Data) .....	39
3.6.3	Data <i>Display</i> (Penyajian Data).....	40
3.6.4	Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification).....	40
BAB IV	.....	42
PEMBAHASAN	.....	42
4.1	Hasil.....	42
4.1.1	Peran aplikasi financial technology dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah di BSI KCP Boyolali .....	42
4.1.2	Faktor yang mempengaruhi penggunaan financial technology pada BSI KCP Boyolali.....	46
4.2	Pembahasan .....	49
4.2.1	Analisis Peran aplikasi <i>financial technology</i> dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah di BSI KCP Boyolali.....	49
4.2.2	Analisis Faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>financial technology</i> pada BSI KCP Boyolali.....	54

BAB V.....	55
PENUTUP.....	55
5.1    Kesimpulan.....	55
5.2    Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Total asset Perbankan Syariah.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 4.1 Peran Aplikasi fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif Perbankan syariah di BSI KCP Boyolali .....	49
Tabel 4.2 Faktor yang mempengaruhi penggunaan fintech pada BSI KCP Boyolali .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan Wawancara Pegawai BSI KCP Boyolali .....	61
Lampiran 2	Pertanyaan Wawancara Nasabah .....	62
Lampiran 3	Transkrip Wawancara BSI KCP Boyolali .....	63
Lampiran 4	Transkrip Wawancara BSI KCP Boyolali .....	68
Lampiran 5	Transkrip Wawancara Nasabah BSI KCP Boyolali .....	72
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup.....	74
Lampiran 7	Jadwal Penelitian .....	75
Lampiran 8	Turnitin .....	76
Lampiran 9	Dokumentasi.....	77

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Fintech menurut Otoritas Jasa keuangan (OJK) merupakan sebuah gagasan di industri jasa keuangan yang menggunakan teknologi (Faspay, 2021). *Financial Technology* mulai sering muncul bersamaan dengan adanya perubahan gaya hidup di masyarakat sekarang yang sangat didominasi oleh penggunaan teknologi informasi yang berkembang pesat (BankIndonesia, 2020). Perkembangan *financial technology* semakin mendominasi di pasar nasional maupun internasional. Penggunaan *fintech* dalam keuangan syariah yang semakin berkembang dapat menjadi penguat pada ekonomi nasional. Dengan adanya teknologi yang dimanfaatkan pada keuangan syariah dapat memajukan keuangan syariah apalagi dengan penggunaan prinsip-prinsip syariah yang lebih kental dan juga kemaslahatan masyarakat (Harahap, 2021).

Perkembangan teknologi di Indonesia mulai masuk ke era digital yang berguna untuk Indonesia menjadi negara ekonomi digital terbesar di tahun 2024. Pemerintah mulai memberdayakan seluruh masyarakat Indonesia dari tempat yang terpencil hingga ke perkotaan supaya merasakan pengaruh yang positif dari perkembangan teknologi dimasa depan. c (Rahmawati et al., 2020).

Dari Laporan *State of finance App Marketing* yang dirilis oleh *AppsFlyer* edisi tahun 2021 Indonesia berada diperingkat ketiga dari lima belas negara dalam instalasi aplikasi keuangan terbanyak hanya masih kalah dengan negara India dan Brazil. Namun demikian Indonesia masih rendah dalam jumlah transaksi dari beberapa negara bahkan tidak masuk 5 besar nilai transaksi fintech terbanyak. Pada saat pandemi tahun 2020 permintaan untuk pembayaran touchless meningkat dan permintaan adanya aplikasi fintech juga tumbuh hal itu menyebabkan banyak pengguna beralih ke perangkat seluler yang mendorong lembaga keuangan atau lembaga keuangan harus beradaptasi dengan tren (Sari, 2021).

Berdasarkan laporan dari OJK tercatat untuk penyaluran pinjaman fintech lending untuk bulan desember 2021 meningkat sebesar 4,86% sebesar Rp 13,60 triliun dibandingkan dibulan sebelumnya yaitu sebesar Rp 12,97 triliun. Pinjaman fintech lending disalurkan untuk 13,47 juta entitas peminjam di bulan desember 2021. Dari data tersebut jumlah peminjam naik sebesar 6,32% dari bulan november sebelumnya. Pulau Jawa masih mendominasi peminjam fintech lending sebesar 10,64 juta entitas dengan jumlah pinjaman yang telah disalurkan sebesar Rp 11,21 triliun (Harahap, 2021).

Penggunaan *fintech* dalam keuangan syariah mulai merebak salah satunya dalam dunia perbankan syariah. Perbankan syariah juga mulai menghadapi perkembangan juga tantangan teknologi informasi yang sangat cepat. Digunakannya *financial technology* menjadi alat yang dapat

memperkokoh sektor perbankan syariah di Indonesia. Pemanfaatan *technology financial* bisa meningkatkan jangkauan pasar nasional sehingga inklusi keuangan syariah nasional dapat terus meningkat (Harahap, 2021).

Walaupun sudah hampir disemua layanan perbankan telah menggunakan layanan digital namun masih terdapat kendala yaitu saat ingin mengembangkan layanan digital terhalang dengan investasi terutama dalam pembangunan infrastruktur. Kendala yang lainnya adalah sumber daya manusia yang handal yang masih mempunyai keterbatasan terkait digital banking (Andriani, 2021).

Perbankan syariah sendiri mempunyai peranan terhadap kesejahteraan dan keadilan perekonomian nasional. Selain itu perbankan syariah juga menjadi penggerak perekonomian di sektor riil juga sektor mikro di Indonesia (Nur, 2021). Kontribusi perbankan syariah juga membuat perkembangan asset keuangan syariah di Indonesia mengalami kenaikan pada akhir 2020. Perkembangan asset di perbankan syariah naik 13,11% dibandingkan tahun 2019 yakni mencapai Rp 608,5 triliun (Latief, 2021). Dengan demikian, berkembangnya perbankan syariah di Indonesia sangat menunjang untuk perkembangan perekonomian dan juga menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan serta keadilan perekonomian bagi masyarakat.

**Tabel 1.1 Perkembangan Total asset Perbankan Syariah**

Tahun	Total Aset	Pangsa (%)
2016	Rp 365,7 triliun	20,28%
2017	Rp 435,0 triliun	18,97%
2018	Rp 489,7 triliun	12,57%
2019	Rp 538,3 triliun	9,93%
2020	Rp 608,5 triliun	13,11%
2021	Rp 741,3 triliun	12,22%
2022	Rp 802,26 triliun	15,63%

Sumber: Otoritas Jasa keuangan

Dengan adanya pandemi covid-19 di Indonesia dan adanya penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat oleh pemerintah membuat seluruh aktivitas dan kegiatan masyarakat menjadi sangat terbatas. Perubahan pun dirasakan di kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Namun dilain sisi, keberlanjutan penerapan di sektor keuangan di perbankan syariah di masa pandemi ini juga penting. Hal tersebut juga dapat menjadikan adanya keselarasan dalam bidang ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dalam perspektif Islam dengan dibarengi pengintegrasian keuangan yang berkelanjutan disertai penerapan prinsip dan juga standart syariah. Dengan hal tersebut diharapkan bisa menjadi kesempatan bagi perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia.

Selain itu, perbankan syariah juga harus bisa mengikuti tren yang berkembang. Salah satunya dengan penggunaan *fintech* yang akan memiliki peran yang sangat penting di industri masa yang akan datang. Perbankan syariah dapat menciptakan suatu ikatan yang lebih erat dengan nasabah mereka. Perbankan syariah juga dapat meningkatkan digitalisasi layanan mereka dengan menciptakan produk-produk yang bisa mempermudah nasabah dalam berkontribusi aktif untuk keberlangsungan hidup lingkungan dan sosial mereka (Alamsyah, 2021).

Dalam berbagai pemanfaatan penggunaan *fintech* di perbankan syariah akan dapat meningkatkan eksistensi perbankan syariah dan bisa membantu proses percepatan dalam hal pembiayaan di Bank Syariah melalui aplikasi yang efisien, efektif serta mudah digunakan. Proses pembiayaan pun semakin mudah dan cepat serta terukur dengan mitigasi risiko yang bisa diatasi lebih awal melalui sistem *fintech*. Perbandingan jumlah kredit ataupun pembiayaan di masyarakat didominasi oleh perbankan konvensional. Tetapi hal itu bukan menjadi halangan utama perbankan syariah untuk menyalurkan pembiayaannya. Perbankan syariah mempunyai beberapa keunggulan yang tidak dipunyai oleh perbankan konvensional misalnya pembiayaan yang lebih variatif dan lebih inovatif. Apalagi jika perbankan syariah mengkombinasikan pembiayaan tersebut dengan penggunaan *fintech* maka pertumbuhan perbankan syariah akan lebih cepat (Tiyani et al., 2021).

Penerapan fintech di perbankan syariah terdapat dalam beberapa sektor mulai dari peminjaman (*lending*), *start up* pembayaran, investasi ritel perencanaan keuangan (*personal finance*), remitansi, pembiayaan (*crowdfunding*), riset keuangan dan masih banyak lagi. Berbagai konsep tersebut diadaptasi oleh perkembangan teknologi yang disatukan dengan bidang finansial dalam perbankan dan di harapkan bisa membuat transaksi keuangan syariah lebih praktis dan modern, yang terdiri dari berbagai layanan yang telah berkembang saat ini yakni *digital banking*, *payment channel system*, *peer to peer (P2P)*, *online digital insurance*, *crowdfunding* dan *lending*.

Karena adanya pandemi covid-19 pemerintah mengeluarkan kebijakan restrukturisasi kredit dan pembiayaan untuk perbankan. Hal itulah banyak nasabah yang datang ke kantor untuk memproses restrukturisasi itu guna meringankan tanggungan mereka karena berkurangnya pendapatan karena pandemi. Untuk itulah diperlukan *financial technology* yang memudahkan nasabah maupun karyawan bank.

Peneliti menemukan dari 10 orang nasabah yang ditemui oleh peneliti terdapat 7 orang yang masih belum menggunakan aplikasi *fintech* dan kurang paham bagaimana menggunakan aplikasi *fintech* yang tersedia di perbankan. Hal tersebut menunjukkan masih banyaknya nasabah yang belum paham penggunaan *financial technologi*. Masih banyak nasabah yang datang langsung ke kantor untuk transaksi yang sebenarnya bisa dilakukan dirumah hanya dengan menggunakan layanan apliasi *financial*

*technology* yang sudah tersedia.. Namun di perbankan juga tidak semua layanan dapat diakses menggunakan aplikasi yang sudah tersedia misalnya layanan pembiayaan. Karena mengharuskan kedua belah pihak bertatap muka langsung dan tidak bisa melalui perantara seperti aplikasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis ingin memfokuskan untuk mempelajari tentang peran aplikasi yang digunakan oleh perbankan dalam pemanfaatan *financial technology* untuk meningkatkan keuangan inklusif perbankan di masa pandemi covid-19. Maka penulis ingin mengambil judul “Peran Aplikasi *Fintech* Dalam Meningkatkan keuangan Inklusif perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali) ”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang ingin peneliti usulkan bisa didefinisikan sebagai masalah berikut:

1. Meningkatnya permintaan aplikasi *fintech* oleh pengguna mengharuskan lembaga keuangan mengikuti tren dengan mampu menghadirkan aplikasi *fintech*.
2. Masih minimnya masyarakat local yang menggunakan aplikasi *fintech* di perbankan syariah.



### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini bisa lebih fokus, mendalam, dan sempurna maka peneliti ingin membatasi dengan peran aplikasi *fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusif di perbankan syariah.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang difokuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana peran aplikasi *financial technology* dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah di BSI kcp Boyolali?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *financial technology* pada BSI kcp Boyolali?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui peran aplikasi *financial technology* dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah di BSI kcp Boyolali.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *financial technology* pada BSI kcp Boyolali.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan bisa memberi beberapa manfaat yaitu :

- 1.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan akademik penulis dalam peran penggunaan aplikasi *fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusif di perbankan syariah.

## 2.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan bisa menjadi referensi bagi Bank BSI KCP BOYOLALI dalam aplikasi fintech yang digunakan dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang penulisan penelitian, dilakukan sistematika penelitian sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang yang memaparkan secara singkat mengenai peran-peran fintech untuk meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah, Identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan terkait tinjauan pustaka yang mendukung penelitian, yakni teori-teori tentang fintech, berbagai fintech yang digunakan oleh perbankan syariah dan teori keuangan inklusif. Selain itu juga, bab ini juga memuat kerangka pemikiran, hasil penelitian terdahulu yang relevan.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan lokasi serta waktu penelitian.

### BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan mengenai hasil penelitian yang didapat dari proses wawancara dengan pihak BSI KCP BOYOLALI mengenai peran *fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah serta temuan penelitian dan pembahasan.

### BAB V PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk peneliti selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### ***2.1 Financial Technology***

##### **2.1.1 Pengertian Financial Technology**

Fintech atau yang disebut dengan teknologi keuangan menurut *National Digital Research Center (NDRC)* yaitu sebuah inovasi di sector finansial yang tersentuh dengan teknologi modern. Fintech adalah aplikasi teknologi digital untuk permasalahan keuangan (Rahmawati et al., 2020).

Financial teknologi adalah gabungan dari teknologi dengan jasa keuangan yang mengganti model bisnis konvensional ke model bisnis moderat, dari yang sebelumnya dalam pembayaran perlu membawa uang kas dan tatap muka namun sekarang dapat dengan cepat dengan hitungan detik tanpa harus tatap muka (Lestari et al., 2021).

Financial Technology merupakan teknologi keuangan menunjuk kearah solusi baru sebuah inovasi dalam mengembangkan produk, aplikasi serta model bisnis dalam industry jasa keuangan yang menggunakan sebuah aplikasi(Lee et al., 2018)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, bisa disimpulkan bahwa pengertian *financial technology* yaitu sebuah inovasi di bidang keuangan dengan penggunaan teknologi digital modern.

Beberapa fintech yang sudah berkembang di Indonesia yakni *account aggregator*, *digital payment*, *personal finance*, *financing and investment*, dan *information and feedersite* (Tiyani et al., 2021).

Aktivitas pada layanan jasa keuangan yang menggunakan fintech yaitu transfer, pembayaran, kliring dan penyelesaian. Beberapa aktivitas tersebut sangat terkait dengan pembayaran mobile, digital wallet, dsb.

### 2.1.2 Jenis Financial Technology di Indonesia

#### a) *Digital Payment*

Layanan yang di berikan oleh perusahaan *fintech digital payment* yaitu pembayaran transaksi yang dilakuvan secara online yang lebih mudah, murah, praktis, dan cepat. Pada dasarnya layanan *digital payment* berupa dompet virtual yang t erdapat beberapa fitur yang memudahkan konsumen untuk bertransaksi secara online dengan pelaku usaha.

b) *Financing and Investment*

Beberapa perusahaan fintech financing and investment yaitu perusahaan fintech yang yang memberi layanan Peer-to-Peer Lending dan Crowdfunding. Pada umumnya, fintech di kategori ini bisa berupa crowdfunding, peer-to-peer ataupun bisa keduanya. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan fintech P2P lending yaitu memfasilitasi antara orang yang memerlukan dana pinjaman dengan para investor yang akan memberikan pinjaman. Beberapa jenis pinjaman yang umumnya di berikan yaitu berupa pinjaman modal usaha, kredit tanpa agunan (KTA), pinjaman renovasi rumah, pinjaman persalinan, biaya pernikahan, kredit perumahan rakyat (KPR), pinjaman perjalanan umroh, pinjaman kendaraan bermotor. Fintech di bidang p2p lending ini juga memfasilitasi masyarakat yang mau menjadi pemberi dana atau investor yang bertujuan menghasilkan return dikemudian hari. Fasilitas ini sangat digemari masyarakat karena adanya kemudahan dalam berinvestasi. Hal ini pula yang membuat para investor atau pemberi dana merasa nyaman dan aman dalam melakukan investasi.

Sedangkan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan *fintech crowdfunding* yaitu berupa penggalangan dana

social ataupun penghimpunan dana untuk sebuah proyek. Mekanismenya sebuah perusahaan bisa menampilkan sebuah proposal berupa proyek, *event*, kegiatan sosial atau usaha yang diusulkan oleh suatu pihak maupun seseorang melalui aplikasi yang dimiliki perusahaan maupun melalui *website*. Perusahaan *fintech crowdfunding* tersebut akan mengundang pemberi dana atau investor dari pihak lain. Pemberi dana tersebut akan mengirim sejumlah dana yang nantinya akan disalurkan oleh perusahaan *fintech crowdfunding* kepada yang membutuhkan dana.

c) *Account Agregator*

Jenis ini akan memfasilitasi dengan sebuah layanan membantu semua transaksi perbankan tersebut dengan satu platform. Para pengguna *platform* di berikan keringanan untuk proses verifikasi transaksi untuk pelaporan keuangan karena cepatnya proses. Mekanismenya yaitu konsumen yang mempunyai akun perbankan yang banyak bisa mendaftarkan akunya tersebut ke *platform* tersebut yang nantinya bisa dipakai untuk memantau semua transaksi perbankan memakai satu *platform* saja.

d) *Information and Feeder Site*

Layanan perusahaan *fintech* ini yaitu dapat memberi informasi yang diperlukan oleh calon-calon konsumen

yang akan memakai sebuah produk dan layanan di sektor jasa keuangan. Beberapa informasi yang diberikan yaitu informasi tingkat suku bunga, kartu kredit, premi asuransi, reksadana, dan masih banyak lagi. Informasi-informasi tersebut diperoleh dari informasi yang terdapat di PUJK di bidang pasar modal, perbankan, lembaga pembiayaan, asuransi, dan lainnya. Layanan lainnya yang bisa diberikan oleh perusahaan *fintech* ini yaitu dapat melakukan komparasi yang bisa disesuaikan dengan yang diinginkan oleh calon konsumen. Sistem dari perusahaan *fintech* ini bisa menyajikan serta memfilter informasi yang dibutuhkan oleh calon konsumen. Seiring berkembangnya perusahaan *fintech* jenis ini juga bisa memberi layanan pendaftaran sampai pembelian produk maupun layanan sektor keuangan seperti pembelian premi asuransi.

e) *Personal Finance*

Layanan yang diberikan berupa membantu konsumen mulai dari pembuatan laporan keuangan yang baik sampai pemilihan pengolahan dana yang pandai, sehingga bisa menghemat waktu dan juga memperoleh laporan sistem pembukuan yang menyeluruh. Di Indonesia perusahaan *fintech* di bidang *personal finance* ini masih kurang



dibandingkan dengan negara yang lainnya (Njatrijani, 2019).

f) *Online Digital Insurance*

Merupakan layanan asuransi yang ditujukan untuk nasabah yang menggunakan teknologi digital. Banyak dari perusahaan asuransi menerbitkan polis juga menerima laporan klaim, ada juga yang menawarkan jasa *digital consultant* (perbandingan premi), dan *digital marketer*(keagenan) asuransi melalui *mobile application* atau website (Sons, 2018).

### 2.1.3 Dasar Hukum Financial Technology di Indonesia

Dasar hukum yang melandasi *financial technology* di Indonesia meliputi beberapa peraturan Bank Indonesia dan juga peraturan OJK yaitu :

a. Peraturan Bank Indonesia

1. Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 mengenai penyelenggaraan teknologi finansial, menurut peraturan tersebut teknologi finansial merupakan penggunaan system teknologi di lembaga keuangan yang memperoleh layanan, produk, teknologi, dan model bisnis yang baru dan bisa berakibat terhadap kestabilan moneter, system keuangan, dan keamanan, keefesiensian, keandalan,

dan keamanan system pembayaran. Penyelenggaraan teknologi finansial dapat di kategorikan kedalam beberapa hal yakni system pembayaran, pendukung pasar, manajemen risiko dan manajemen investasi, penyediaan modal, pinjaman, pembiayaan, serta jasa finansial yang lainnya.

b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

1. Peraturan Otoritas Jasa keuangan No. 77/PJOK.01/2016 mengenai layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi. Menurut peraturan tersebut teknologi informasi merupakan suatu teknik dalam menyiapkan, memproses, mengumpulkan, menyimpan, menganalisis, mengumumkan, dan menyebarkan informasi mengenai layanan jasa keuangan.
2. Peraturan Otoritas Jasa keuangan No. 13/PJOK.02/2018 mengenai inovasi keuangan digital di sector jasa keuangan yang menyatakan inovasi keuangan digital merupakan aktivitas pembaharuan model bisnis, proses bisnis, dan instrument keuangan yang memberi sebuah nilai tambah baru untuk sek tor jasa keuangan dengan membawa ekosistem digital.

c. Dewan syariah nasional Majelis Ulama Indonesia

1. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 117/DSN-MUI/II/2018 mengenai layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi menurut prinsip syariah yang menyatakan layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah merupakan penyelenggaraan layanan jasa keuangan yang berdasar dengan prinsip syariah yang menghubungkan atau mempertemukan penerima pembiayaan dengan pemberi pembiayaan untuk melakukan akad pembiayaan dengan menggunakan sistem elektronik dengan penggunaan jaringan internet.

#### 2.1.4 Peran Financial Technology

Peran financial technology dalam hal pembayaran yakni dapat menggantikan peran lembaga formal misalnya bank dengan financial technology berperan dalam menjadi alat bantu pembayaran, menyediakan pasar untuk para pelaku usaha, dapat membantu melaksanakan investasi menjadi lebih efisien, memitigasi risiko dari system pembayaran secara konvensional, bahkan dapat membantu berbagai pihak yang memerlukan untuk menabung, penyertaan modal dan juga peminjaman dana (BI, 2020).

## **2.2 Keuangan Inklusif**

### **2.2.1 Pengertian Keuangan Inklusif**

Keuangan inklusif yaitu kondisi di mana masyarakat mempunyai akses terhadap beberapa layanan keuangan formal yang berkualitas dengan tepat waktu, aman, serta lancar dengan biaya yang relatif terjangkau. Melalui Perpres No 114 tahun 2020 pemerintah sudah menyiapkan SNKI atau Strategi Nasional Keuangan Inklusif dengan tujuan sebagai sebuah cara dalam menunjang pertumbuhan ekonomi serta mengurangi kemiskinan guna menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui system keuangan yang inklusif (Limanseto, 2021).

Menurut Peraturan OJK No.76/POJK.07/2016 Tahun 2016 inklusi keuangan atau keuangan inklusif yaitu tersesanya akses untuk berbagai lembaga, layanan dan produk jasa keuangan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Inklusi keuangan yaitu sebuah keadaan dimana masyarakat masih kurang dalam mengakses perbankan. Masyarakat lebih memilih untuk mengandalkan kepemilikan untuk benda tidak bergerak yang mereka punya supaya bisa digunakan dan dapat diuangkan sewaktu-waktu untuk mengatasi permasalahan yang mereka miliki (Fitriani, 2018).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, bisa di simpulkan bahwa keuangan inklusif yaitu sebuah kegiatan dengan pendalaman layanan keuangan yang diarahkan untuk masyarakat dengan tujuan untuk menghapus banyak bentuk hambatan yang bersifat baik harga ataupun non harga kepada masyarakat di wilayah yang susah di jangkau.

### 2.2.2 Visi dan Misi Keuangan Inklusi

Visi nasional keuangan inklusif diciptakan untuk membuat sistem keuangan yang bisa diakses oleh semua lapisan masyarakat guna mendorong penanggulangan kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, pemerataan penghasilan dan juga terwujudnya stabilitas system keuangan yang ada di Indonesia.

Tujuan atau misi keuangan inklusif antara lain yaitu :

- a) Menjadikan strategi keuangan menjadi bagian strategi besar penanggulangan kemiskinan, pembangunan ekonomi, stabilitas keuangan dan pemerataan pendapatan.
- b) Menyediakan produk dan jasa keuangan yang berguna bagi masyarakat.
- c) Mengembangkan pengetahuan yang dimiliki masyarakat terkait fasilitas keuangan.

- d) Menumbuhkan akses masyarakat untuk fasilitas keuangan.
- e) Memperluas sinergi antar bank, lembaga keuangan non bank dan juga lembaga keuangan mikro.
- f) Meningkatkan fungsi TIK atau teknologi informasi dan komunikasi untuk melebarkan cakupan fasilitas keuangan (Fitriani, 2018).

### 2.2.3 Indikator Keuangan Inklusif

Menurut *Global Financial Inclusion Indeks* indikator keuangan inklusif antara lain :

- a) Jumlah kepemilikan rekening  
Penggunaan dan kepemilikan rekening keuangan di lembaga keuangan formal.
- b) Probabilitas menabung
- c) Probabilitas meminjam

Menurut Bank Indonesia indikator keuangan inklusif yaitu:

- a) Akses  
Mengukur kemampuan pemakaian jasa keuangan pada hal keterjangkauan fisik dan harga.
- b) Penggunaan

Mengukur kemampuan pemakaian aktual produk dan jasa keuangan (keteraturan, frekuensi, dan lama penggunaan).

c) Kualitas

Mengukur atribut produk dan jasa keuangan yang sudah memenuhi kebutuhan pelanggan(Sastiono & Nuryakin, 2019).

#### 2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fintech pada Bank Syariah

a) Hemat biaya pemasaran serta operasional

b) Memberikan peluang bagi perbankan syariah untuk mempromosikan diri sebagai lembaga keuangan inklusif yang mampu menyediakan masyarakat layanan keuangan

c) Terdapat faktor yang penting untuk menggunakan infrastruktur pendukung yaitu *fintech* supaya perbankan syariah bisa lebih maju dan efisien

d) Dengan terdusurnya perbankan syariah dengan fintech maka perbankan syariah perlu bekerjasama dengan fintech dalam mengelola pangsa pasar mereka dan bisa menguntungkan kedua belah pihak(Muhammad & Sari, 2020).

## 2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Peneliti (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Kontribusi Fintech Dalam Meningkatkan keuangan Inklusif pada Pertanian	Hanik Fitriani (2018), Penelitian menggunakan penelitian kualitatif sampel dalam penelitian ini adalah pertanian di Indonesia	Layanan fintech pastinya memudahkan para petani agro supaya dapat mengakses berbagai fasilitas yang sudah disediakan. Menjadi mitra fintech agro bakal mengangkat martabat para petani karena langsung berhubungan dengan investor juga dengan fintech agro yang ditopang dengan sistem modern dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi melancarkan akses para petani guna bisa melakukan semua pelayanan.



		<p>Fintech</p> <p>agro mempunyai peluang yang sangat baik untuk mencapai pemulihan pertanian yang dikendalikan dengan sistem pembiayaan alternatif untuk transformasi agribisnis melalui investasi peer to peer dibidang agro. Namun masih ada beberapa kendala yaitu infrastruktur, perundang-undangan, SDM, kurangnya literasi keuangan.</p>
<p>Peran Fintech Dalam Meningkatkan keuangan Inklusif Terhadap Perbankan Syariah pada PT. Bank Aceh S.Parman Medan</p>	<p>Dwi Ekawani Apryanti (2019) penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif sampel dalam penelitian ini yaitu PT. Bank Aces S. Parman</p>	<p>Financial Technology sangat berperan penting untuk meningkatkan keuangan inklusif terhadap perbankan syariah pada Bank Aceh S. Parman Medan Financial Technology yang dipakai di Bank Aceh S. Parman Medan yaitu SMS Banking dan M-ATM Bersama. Financial</p>

	Medan	Technology dipakai di Bank Aceh S. Parman Medan dengan tujuan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi keuangan.
Embracing of Fintech in Islamic Finance in the post COVID era	Mustafa Raza Rabbani, Yomna Abdulla, Abu Basahr, Shahnawaz Khan, Mahmood Asad Moh'd Ali (2021) penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan sample penelitian yaitu	layanan keuangan Islam digabungkan dengan Blockchain, Fintech , dan buatan intelijen, itu bisa membantu pemulihan yang lebih cepat dari kerusakan ekonomi yang diakibatkan oleh pandemi. Kami menganjurkan model inovatif berbasis Fintech Islam yang akan menyediakan operasi Bank Islam juga lembaga keuangan jika dilaksanakan dengan benar. Model ini memadukan keuangan Islam dengan teknologi berbasis Fintech

		<p>seperti, Blockchain, buatan intelijen, dan pemrosesan bahasa alami guna mencapai tujuan yang lebih luas dalam menghilangkan ketidaksetaraan pendapatan juga mewujudkan keadilan ekonomi. Model itu berpendapat bahwa penggabungan antara Fintech juga keuangan Islam bisa membantu mengubah pandemi menjadi sebuah peluang untuk pertumbuhan juga kemajuan digital produk keuangan Islam. Kerangka kerja yang diusulkan mempertimbangkan standarisasi dengan tingkat tinggi juga berfokus pada penyebab sosial dan adopsi taktis teknologi keuangan.</p>
Financial Technology ( Fintech ) Dalam	Ratnawaty Marginingsih (2021),	keberadaan Financial Technology (Fintech) mempunyai dampak positif

<p>Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19</p>	<p>menggunakan penelitian analisis deskriptif kualitatif</p>	<p>pada masa pandemi covid-19. Kontribusi Fintech juga sudah membantu banyak orang yang masih belum dilayani oleh lembaga keuangan formal untuk menyelesaikan transaksi keuangan sesuai kebutuhan mereka. Pemulihan ekonomi nasional juga peningkatan penerimaan negara pada masa pandemi bisa dilakukan dengan dorongan penguatan regulasi kepada pertumbuhan Fintech inklusif dan berkesinambungan yang mempunyai potensi sebagai faktor pemicu lompatan yang sangat besar bagi industri pembayaran layanan keuangan digital. Optimalisasi peran fintech pada pemulihan ekonomi nasional memerlukan</p>
---	--	---

		dukungan keterlibatan beberapa pihak untuk meningkatkan layanan keuangan untuk masyarakat banyak. Penyaluran pembiayaan menggunakan Fintech bisa pula di lengkapi dengan dijalankannya proses pendampingan juga pelatihan literasi keuangan.
The Application Of Fintech In The Operation Of Islamic Banking Focussing On Islamic Documentation: Post-Covid-19	Wahida Norashikin Jamaruddin dan Ruzian Markom (2020), menggunakan penelitian kualitatif	Penting untuk bisa menyadari kemampuan fintech juga meraih keunggulan yang ditawarkan oleh produk fintech yang dengan cepat meningkatkan layanan keuangan syariah dimasa pandemi COVID 19. di saat yang sama, hal tersebut bisa membantu firma hukum untuk dapat melanjutkan pekerjaan mereka semasa Perintah Kontrol Gerakan

<p>Dampak Fintech Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia</p>	<p>Ika swasti Putri dan Siti Hayati Efi Friantin (2021) menggunakan penelitian kualitatif sample yang digunakan yaitu purposive sample dari pelaku UMKM dan <i>Fintech</i> Syariah</p>	<p>fintech syariah mempunyai dampak yang sngat signifikan terhadap peningkatan keuangan inklusif dari UMKM. Banyak layanan yang diusulkan oleh fintech syariah guna meningkatkan UMKM memperlihatkan bahwa sistem keuangan modern bisa berpengaruh baik dengan pemberdayaan UMKM. Terlepas dari banyak resiko yang akan dilalui, fintech syariah menawarkan sistem keuangan yang gampang juga modern serta sesuai dengan tuntunan agama. Resiko itu menjadi tanggungjawab semua pelaku fintech, UMKM, dan pemerintah.</p>
<p>Digitalisasi UMKM Melalui</p>	<p>Debbi Chyntia Ovami, Anggia</p>	<p>Semakin banyak para pelaku UMKM yang memanfaatkan</p>

<p><i>Fintech</i> Syariah Dalam Menunjang Keuangan Inklusif</p>	<p>Sari Lubis dan Anjami Nadila (2021) penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan sample UMKM di Indonesia</p>	<p>penggunaan fintech akan bisa menekan pencapaian inklusi keuangan. Fintech bisa mempermudah para pelaku UMKM untuk mengakses produk keuangan juga meningkatkan literasi keuangan mereka.</p>
<p>Peluang Dan Tantangan Implementasi Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif</p>	<p>Nurul Kholifah dan Very Andrianingsih (2020) penelitian menggunakan penelitian kualitatif sample dalam penelitian ini yaitu pihak dari bank BPRS Bhakti Sumekar</p>	<p>Perkembangan teknologi yang mendukung implementasi teknologi keuangan (fintech) di BPRS Bhakti Sumekar. Berbagai kemudahan yang diberikan BPRS Sumekar terkait pemanfaatan teknologi bisa menjadi peluang untuk mendorong masyarakat memakai layanan dan produk yang di tawarkan. Kemudahan yang di berikan pemerintah pusat untuk</p>

	<p>dan nasabah bank yang bersangkutan di Kabupaten Sumenep</p>	<p>pengembangan fintech di wilayah perizinan. Pemerintah pusat memberikan kemudahan perizinan untuk pengembangan teknologi yang akan diterapkan oleh perbankan syariah yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan bagi masyarakat karena saat lembaga keuangan khususnya perbankan syariah bisa memberikan kemudahan pada masyarakat maka masyarakat akan tertarik untuk mengambilnya keuntungan dari layanan yang ditawarkan, seperti pembiayaan pada usaha mereka dan membuka rekening tabungan untuk kebutuhan yang tidak terduga, terutama pada saat krisis atau inflasi.</p>
Peluang Dan	Hestika Karunia	Dengan adanya teknologi



<p>Tantangan Implementasi Financial Technology ( Fintech ) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif ( Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang )</p>	<p>Dewi (2022) penelitian menggunakan peneliti kualitatif dengan sample pegawai dan nasabah BSI KCP Lumajang</p>	<p>keuangan yang diterapkan oleh BSI KCP Lumajang dapat meningkatkan keuangan inklusif masyarakat karena ketika bank syariah bisa membawa kenyamanan bagi masyarakat, maka masyarakat tertarik dalam menggunakan layanan yang diberikan, misalnya pembiayaan modal usaha dan membuka tabungan untuk kebutuhan masa depan, terutama pada saat krisis atau inflasi</p>
---	--	--

Menurut beberapa penelitian diatas terdapat perbedaan yang dilakukan yakni objek yang di pakai pada penelitian penelitian ini berfokus pada peran aplikasi fintech untuk meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah. Apakah dengan adanya penggunaan aplikasi di dalam sebuah perbankan dapat meningkatkan keuangan inklusif perbankan tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

Waktu yang digunakan dari mulai penyusunan proposal hingga tersusunnya laporan penelitian yaitu dari bulan November 2021 sampai desember 2022. Penulis melaksanakan penelitian di BSI Kcp Boyolali yang berlokasi di Ngrancah, Siswodipuran, Kecamatan Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa tengah.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, yang dipakai untuk melakukan penelitian pada kondisi obyek alamiah, yang mana seorang peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi atau gabungan dari wawancara, observasi dan dokumentasi, data yang didapat cenderung data kualitatif, analisis datanya bersifat kualitatif/induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih untuk memahami keunikan, memahami makna, menemukan hipotesis dan mengkonstruksi fenomena (Sugiyono, 2020).

Penelitian kualitatif yakni prosedur penelitian yang hasilnya adalah data deskriptif meliputi transliterasi dari lisan seseorang ataupun

perilaku yang diamati (Suwandi, 2008). Sedangkan metode deskriptif merupakan metode yang tujuannya membuat gambaran yang faktual, akurat dan sistematis terkait sifat, fakta-fakta dan hubungan antara fenomena yang terjadi (Nasir, 1998).

### **3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan individu-individu dan satuan-satuan yang karakteristiknya akan diteliti (Kuntjojo, 2009). Populasi yakni wilayah generalisasi yang meliputi subjek atau objek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk di pelajari setelah itu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2016). Sehingga bisa kita ketahui bahwa populasi yaitu keseluruhan dari subjek atau objek penelitian. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pegawai di BSI Kcp Boyolali.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel yaitu sebagian atau wakil dari populasi (Arikunto, 2006). Sampel yakni bagian dari keseluruhan individu yang menjadi objek penelitian (Mardalis, 2009). Sehingga bisa kita simpulkan bahwa sampel yaitu bagian dari populasi yang dipakai sebagai perwakilan pada sebuah penelitian.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang dipakai peneliti pada pengambilan sampel yaitu dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Purposive sampling yakni pengambilan sampel menurut tujuan tertentu. *Purposive sampling* ini memilih sampel yang bertitik tolak pada pribadi peneliti yang menunjukkan bahwa sampel tersebut benar-benar representatif (Sugiyono, Metode Penelitian kualitatif, 2017). Sedangkan *snowball sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara peneliti awalnya mengontak responden yang berpotensi dan kemudian bertanya kepada responden tersebut apakah responden mengenal seseorang yang mempunyai karakteristik yang sama dengan penelitian ini, sehingga semakin lama jumlah sampel semakin banyak seperti bola saju (Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif , Enterpretif dan Kontruktif, 2020).

Sampel dalam penelitian ini informan dari penelitian ini yaitu 3 orang pegawai bank BSI Kcp Boyolali dan 5 orang nasabah BSI Kcp Boyolali.

### 3.4 Data dan Sumber Data

Sumber data yaitu sesuatu yang memberi informasi kepada peneliti mengenai data sejumlah informasi yang diperlukan pada penelitian baik berupa data utama atau data pendukung.

Dalam penelitian sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer yakni data yang di dapat dari sumber pertama atau tangan pertama (Sekaran, 2011). Data primer diperoleh dari responden, yakni orang yang digunakan sebagai objek penelitian yang memberikan data dan informasi (Sarwono, 2006). Sehingga data primer ini yaitu data yang didapat peneliti secara langsung untuk melakukan penelitian. Data primer yang merupakan divisi yang bertanggungjawab dalam hal fintech yang berpengaruh untuk keuangan inklusif BSI KCP Boyolali.

Sedangkan data sekunder yakni data yang didapat melalui dokumen ataupun orang lain. Data sekunder yang dipakai yakni data yang berasal dari berbagai sumber, meliputi dokumen-dokumen, laporan-laporan yang berbentuk tulisan di BSI KCP Boyolali dan dokumen-dokumen lain yang mempunyai relevansi dengan objek penelitian yang dilakukan (Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2016).

### **3.5 Teknik dan Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yakni langkah yang paling awal pada sebuah penelitian dengan tujuan memperoleh data yang memenuhi standar. Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang dipakai yang bisa dilakukan yakni wawancara (interview), pengamatan (observasi), angket (kuisisioner), dokumentasi dan triangulasi (gabungan).

#### **3.5.1 Observasi (Pengamatan)**

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan peneliti yang melaksanakan pengamatan langsung terhadap kegiatan sehari-hari atau aktivitas yang dilakukan oleh subjek penelitian yang sedang di amati. Dengan teknik ini menjadikan data yang didapat lebih tajam dan lebih lengkap (Sugiyono, Metode Penelitian kualitatif, 2017).

#### **3.5.2 Interview (wawancara)**

Wawancara yaitu salah satu cara yang dipakai untuk memperoleh data penelitian kualitatif. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti ini digunakan apabila peneliti melakukan teknik pengumpulan data yang respondennya sedikit, ingin mengetahui hal-hal dari responden dengan detail dan mendalam, serta ingin menemukan permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, Metode Penelitian kualitatif, 2017). Pada penelitian

ini, teknik wawancara yang dipakai yakni wawancara terstruktur yang mana setiap responden diberikan pertanyaan yang sama (Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif , Enterpretif dan Konruktif, 2020).

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumen yaitu catatan dari sebuah peristiwa yang terjadi pada masa lalu, bisa berupa gambar, tulisan, atau karya monumental dari seseorang. Studi dokumen yang dimaksud disini yaitu sebuah teknik pengumpulan data penelitian kualitatif yang menjadi pelengkap dari metode observasi dan wawancara (Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif , Enterpretif dan Konruktif, 2020).

### 3.5.4 Trianggulasi

Trianggulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memadukan beberapa sumber data dan teknik pengumpulan data yang sudah ada (Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif , Enterpretif dan Konruktif, 2020).

## 3.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, data didapat dari berbagai sumber dengan memakai teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan di lakukan secara terus-menerus. Dengan observasi yang di

lakukan secara terus-menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Miles *and* Huberman (1984) menjelaskan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis data menurut Miles *and* Huberman.

### 3.6.1 **Data Collection/Pengumpulan Data**

Pada penelitian kualitatif biasanya dalam mengumpulkan data akan membutuhkan waktu. Mulai dari pengumpulan data yang dilakukan sehari-hari bahkan sampai berbulan-bulan, sehingga data yang didapatkan akan menjadi semakin banyak dan bervariasi.

### 3.6.2 **Data Reduction (Reduksi Data)**

Data yang terkumpul di lapangan cukup banyak, sehingga harus dicatat secara cermat dan detail. Semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, semakin besar, rumit, dan kompleks jumlah datanya. Oleh sebab itu, harus dilakukan analisis data dengan cara reduksi data. Reduksi data berarti meringkas, memilih dan menyeleksi hal-hal pokok, memusatkan perhatian pada hal-hal penting, mencari tema dan pola. Hasilnya, data yang di reduksi akan memberigambaran yang lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data bagi peneliti



(Sugiyono, Penelitian Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, 2018).

### 3.6.3 **Data Display (Penyajian Data)**

Penyajian data yakni kegiatan mengumpulkan informasi yang sudah disusun sebelumnya yang kemudian disusun kembali dengan lebih tertata sehingga akan memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Menyajikan data akan memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan bisa merencanakan langkah berikutnya berdasarkan apa yang sudah di pahami. Penyajian data pada penelitian kualitatif biasanya berbentuk teks naratif singkat, selain itu juga dapat berupa matriks, grafik, dan chart. Pada tahap tersebut, peneliti menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang bisa ditarik kesimpulan dan mempunyai makna tertentu (Sugiyono, Metode Penelitian kualitatif, 2017).

### 3.6.4 **Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)**

Setelah berhasil mengumpulkan data dan melakukan analisis data tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan adalah jawaban dari hasil rumusan masalah yang sudah dirumuskan diawal, tetapi juga bisa menjadi tidak sesuai dengan rumusan masalah awal, karena sifat rumusan masalah

pada penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berubah sesuai dengan perkembangan yang ada di lapangan (Sugiyono, Metode Penelitian kualitatif, 2017).

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

Informan yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini yakni 8 informan yang mana terdiri dari 5 nasabah BSI yang menggunakan *fintech* BSI *Mobile* dan serta 3 pegawai BSI KCP Boyolali

##### **4.1.1 Peran aplikasi financial technology dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah di BSI KCP Boyolali**

Penggunaan *financial technology* saat adanya pandemi covid-19 sangatlah berperan penting. Apalagi dengan pembatasan-pembatasan yang dihimbau oleh pemerintah maka semua kebiasaan di kantor bank juga berubah dan itu sangat berpengaruh juga ke peningkatan aplikasi *fintech* yang digunakan oleh bank. Karena sebelumnya juga banyak para nasabah yang tidak tertarik menggunakan aplikasi *financial technology* karena memang lebih mudah untuk langsung datang ke kantor. Banyak penawaran yang dilakukan oleh bank sehingga menarik nasabah bank untuk menggunakan aplikasi *financial technology*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Arif pegawai BSI KCP Boyolali bagian FTS

mengemukakan bahwa saat ini semua diharuskan untuk tidak melawan teknologi. Adanya kemajuan jaman semua perbankan dalam bersaing di era global memerlukan pemakaian digital, yang mengubah kebiasaan seseorang yang sebelumnya datang ke kantor sekarang bisa cukup hanya diam dirumah dengan online saja. Aktivasi-aktivasi apapun itu sekarang sudah bisa cukup dengan menggunakan aplikasi *financial technology* saja. Perubahan kebiasaan tersebut terus berlanjut hingga sekarang walaupun pandemi covid-19 telah berakhir. Habit atau kebiasaan masyarakat mulai berubah, yang mengubah semua hal yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Adanya aplikasi yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah maka mau tidak mau menuntut mengubah layanan bank sebagai penyedia jasa layanan untuk lebih baik. Jika tidak memiliki aplikasi yang baik maka kebutuhan nasabah tidak terlayani dan jika nasabah tidak terlayani maka perputaran keuangan bank atau perputaran kas nasabah otomatis tidak lancar.

Kendala dalam penggunaan *financial technology* pasti ada disetiap perusahaan. Di BSI KCP Boyolali sendiri karena merupakan merger dari 3 bank syariah maka terkendala akan migrasi di awal karena dari 3 bank syariah yang telah merger sebelumnya juga sudah terdapat aplikasi *financial technology* milik mereka sendiri. Maka dalam mengatasinya BSI KCP

Boyolali mulai mengedukasi nasabah dengan pemberian penjelasan ke nasabah untuk aktivasi-aktivasi aplikasinya bagaimana.

Penggunaan digital dengan aplikasi *financial technology* yang semakin canggih dilakukan oleh bank syariah maka keuangan inklusif akan bertambah, perputaran uang juga bertambah, ekonomi masyarakat juga bertambah. Jadi perputarannya atau efek bola saljunya akan terasa sekali. Jika semua bank berlomba-lomba dengan kecanggihan teknologi *mobile banking* nya maka masyarakat akan diuntungkan dengan hal tersebut.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Alfian Hidayat pegawai BSI KCP Boyolali bagian operasional mengatakan seiring dengan perkembangan jaman juga membuat lembaga-lembaga keuangan harus selalu mengikuti tren begitu juga dengan perbankan. Setelah pandemi covid-19 sebelumnya yang adanya pembatasan menjadikan penggunaan *financial technology* meningkat. Jadi dengan penggunaan aplikasi *financial technology* pelayanan bank bisa dilakukan dimana sama cukup mengakses aplikasi dengan internet saja. Keuangan inklusif masyarakat juga tetap berjalan walaupun hanya menggunakan aplikasi saja.

Berdasarkan wawancara dengan Aldi Indrawardana pegawai BSI KCP Boyolali bagian *Customer Service representative* menyebutkan seiring perkembangan jaman semua pasti serba digital dan nasabah mengejar digital tersebut. Jika di suatu bank tidak menyediakan teknologi semacam *mobile banking* atau *internet banking* yang memadai maka nasabah tidak terlayani secara maksimal. Saat ini penggalakkan *mobile banking* sudah mulai digarap. Maka dengan adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* atau *internet banking* maka nasabah akan banyak menggunakannya dan keuangan inklusif mereka akan berkembang seiring banyaknya transaksi yang dilakukan nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan 5 orang nasabah BSI KCP Boyolali ditemukan bahwa penggunaan aplikasi *financial technology* yaitu *mobile banking* sangat membantu transaksi mereka yang sebelumnya mereka tidak paham penggunaan aplikasi *mobile banking* dengan membuka rekening baru di BSI pasti langsung diarahkan untuk menggunakan *mobile banking* BSI dan di edukasi bagaimana penggunaannya. Penggunaan *mobile banking* BSI sangat berguna di jaman sekarang ini, pembayaran-pembayaran yang sekarang sudah *cashless* juga membuat penggunaan aplikasi ini cukup membantu dari yang sebelumnya jarang atau bahkan sama sekali tidak menggunakan

aplikasi *financial technology* karena malas mengurus atau ribet sekarang beralih ke aplikasi *financial technology*. Adanya banyak kemudahan dan penawaran itu membuat para nasabah juga beralih ke penggunaan aplikasi *financial technology*.

Jadi peran aplikasi *financial technology* itu dapat memudahkan layanan dan transaksi baik bagi bank maupun bagi para nasabahnya. Penggunaan aplikasi *financial technology* juga sangat efektif serta efisien untuk transaksi keuangan. Dengan adanya aplikasi *financial technology* membantu keuangan inklusif meningkat dan perputaran keuangan bank dan nasabah juga meningkat.

#### **4.1.2 Faktor yang mempengaruhi penggunaan financial technology pada BSI KCP Boyolali**

Dalam beberapa hal penggunaan *financial technology* bagi sebuah perusahaan apalagi sektor perbankan sangat diperlukan. Dengan adanya penggunaan *financial technology* bank bisa bersaing di era global seperti saat ini. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan *financial technology*. Pertama dapat memberi peluang bagi perbankan syariah untuk mempromosikan diri sebagai lembaga keuangan inklusif yang mampu menyediakan masyarakat layanan keuangan.

Dan dengan perkembangan jaman yang mengharuskan perbankan syariah mengikuti digitalisasi disaat pemerintah juga menerapkan program digitalisasi untuk semua sektor keuangan salah satunya di BSI KCP Boyolali.

Berdasarkan wawancara dengan Arif pegawai BSI KCP Boyolali bagian FTS mengenai faktor yang mempengaruhi penggunaan *financial technology* yaitu adanya persaingan digitalisasi di hampir semua perbankan juga mempengaruhi BSI untuk mulai program digitalisasinya sendiri. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju kemudahan untuk nasabah menjadi hal yang sangat mempengaruhi penggunaan aplikasi fintech. Dengan banyaknya kemudahan layanan yang ditawarkan oleh bank maka nasabah akan semakin tertarik dengan layanan keuangan yang ditawarkan oleh BSI.

Begitu juga dengan wawancara dengan Alfian Hidayah pegawai BSI KCP Boyolali bagian operasional bahwa adanya program digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk inklusi keuangan juga mengharuskan perbankan harus beralih dari konvensional menjadi digital yang mana semua transaksi bisa dilakukan hanya lewat HP dengan penggunaan internet yang mana hal tersebut juga memudahkan transaksi nasabah.



Tidak hanya faktor digitalisasinya saja namun terdapat juga bagaimana menggunakan infrastruktur pendukung yaitu *financial technology* supaya perbankan syariah bisa lebih maju dan efisien. Dengan adanya aplikasi *financial technology* yang digunakan oleh BSI KCP Boyolali sangat mempengaruhi para nasabah untuk menggunakannya apalagi di jaman sekarang yang semua serba digital dan para nasabah membutuhkan kemudahan transaksi tanpa harus banyak effort yang dikeluarkan dengan datang ke kantor secara langsung.

Wawancara dengan Aldi Indrawardana juga serupa yaitu bahwa perkembangan jaman semua harus serba digital, jika bank tidak mengejar digital itu pasti nasabah akan pergi dan mencari bank lainnya yang menyediakan penggunaan digital *financial technology* yang lebih mudah, praktis dan nyaman. Nasabah dalam mencari transaksi yang mudah yang bisa di akses di manapun dan kapanpun pasti lari ke bank yang menyediakan *financial technology* yang nyaman, teknologi mana yang lebih maju dan tentu lebih aman.

Berdasarkan wawancara dengan 5 orang nasabah juga terdapat beberapa factor yang mempengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi *financial technology* dari BSI yaitu BSI *mobile* seperti dengan penggunaan BSI *mobile* lebih memudahkan transaksi para nasabah tanpa repot-repot datang ke

kantor cabang. Penggunaan aplikasi BSI *mobile* juga para nasabah bisa juga dengan gampang mengakses akun atau rekening mereka seperti keluar dan masuknya uang dan bahkan juga bisa menggunakan aplikasinya untuk beramal dengan adanya layann ZISWAF di BSI *mobile*.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Analisis Peran aplikasi *financial technology* dalam meningkatkan keuangan inklusif perbankan syariah di BSI KCP Boyolali

**Tabel 4.1 Peran Aplikasi fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif Perbankan syariah di BSI KCP Boyolali**

NO	Peran aplikasi <i>financial technology</i> dalam meningkatkan keuangan inklusif di BSI KCP Boyolali
1	Dengan adanya aplikasi <i>financial technology</i> seperti BSI <i>Mobile</i> dan BSI <i>Net</i> bisa menjadi pengganti Lembaga formal dan juga alat bantu pembayaran.
2	Dengan tingginya penggunaan aplikasi <i>financial technology</i> maka keuangan inklusif juga meningkat.

Di jaman serba digital seperti sekarang ini penggunaan *financial technology* sangatlah menjadi tren di lembaga-lembaga keuangan begitu juga perbankan. Jika sebuah lembaga khususnya perbankan tidak menggunakan digital atau *financial technology* dalam pelayanan mereka pastinya perbankan itu akan tertinggal dan nasabah pun akan meninggalkan bank itu.

Penggunaan *financial technology* juga sangat membantu meningkatkan keuangan inklusif perbankan.

*Financial technology* hampir pasti sudah digunakan di hampir semua lembaga-lembaga begitu juga lembaga keuangan perbankan. Lembaga keuangan perbankan di antaranya yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali. Seiring dengan berkembang pesatnya *fintech*, BSI KCP Boyolali juga mulai mengembangkan aplikasi-aplikasi *fintech*-nya. Namun dengan masih minimnya pengguna aplikasi *financial technology* yang dipakai oleh masyarakat apalagi oleh masyarakat yang sudah berumur yang kesulitan dalam penggunaan teknologi membuat BSI lebih bisa mensosialisasikan penggunaan aplikasi *financial technology* mereka dengan mempromosikan kegunaan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Berbagai kemudahan dan kelebihan yang ditawarkan oleh BSI KCP Boyolali dalam penggunaan aplikasi *financial technology* sangat menarik minat nasabah. Dengan penggunaan aplikasi-aplikasi yang ada keuangan inklusif bagi nasabah dan BSI KCP Boyolali.

Tawaran-tawaran kemudahan yang diberikan oleh BSI KCP Boyolali untuk nasabah maupun masyarakat umum melalui aplikasi-aplikasi *fintech* seperti BSI Mobile, BSI Net dan CMS

membuat para nasabah bahkan masyarakat umum tertarik menggunakan aplikasi *fintech* tersebut untuk melakukan transaksi keuangan dengan itu keuangan inklusif masyarakat juga bank meningkat. Dengan penggunaan aplikasi tersebut maka untuk perintah pembatasan oleh pemerintah juga bisa terlaksana.

Dengan penggunaan aplikasi-aplikasi *financial technology* dengan banyaknya kemudahan yang ada seperti transfer, pembayaran mobile, QRIS dan masih banyak lagi yang bisa berperan untuk menggantikan peran lembaga formal seperti bank yang bisa menjadi alat bantu bagi bank ke nasabah yang menyediakan pasar menjadi lebih efisien. Penggunaan *financial technology* di atur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi financial dan juga di atur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 77/PJOK.01/2016 mengenai layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 13/PJOK.02/2018 mengenai inovasi keuangan digital di sektor jasa keuangan. Setelah sebelumnya virus covid-19 merebak di Indonesia dan dimana keuangan inklusif masyarakat dan juga perbankan juga berkurang maka dengan penggunaan aplikasi *financial technology* bisa membuat perputaran keuangan inklusif meningkat.

Begitu juga dengan BSI Kcp Boyolali yang juga membuat inovasi dengan penggunaan aplikasi *financial technology* yang ditawarkan ke para nasabahnya dengan berbagai tawaran kemudahan yang bisa membuat keuangan inklusif nasabah meningkat begitu juga dengan BSI Kcp Boyolali nya sendiri.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Bank Indonesia mengenai peran *financial technology* yaitu dapat menggantikan peran lembaga formal seperti bank yang dapat menjadi alat bantu pembayaran, menyediakan pasar untuk para pelaku usaha, dapat membantu melaksanakan investasi lebih efektif mitigasi risiko dari sistem pembayaran secara konvensional bahkan membantu pihak yang memerlukan untuk bisa menabung, penyertaan modal dan juga peminjaman dana.

BSI KCP Boyolali juga menggunakan aplikasi-aplikasi *financial technology* seperti BSI Mobile, BSI NET dan CMS yang bisa diakses oleh para nasabah mereka. Dengan sosialisasi ke para nasabah tentang berbagai aplikasi tersebut nasabah mulai tertarik menggunakan aplikasi tersebut. Adanya aplikasi *financial technology* yang mudah diakses, terjangkau, aman serta efisien sangat lah membantu keuangan inklusif. Penggunaan aplikasi *financial technology* para nasabah yang mulai meningkat maka keuangan inklusif juga meningkat. Hal

tersebut sesuai dengan teori Fitriani mengenai tujuan keuangan inklusi dimana bank bisa menyediakan produk dan jasa keuangan yang berguna bagi masyarakat yang diwujudkan dengan adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* atau *net banking* yang mudah diakses oleh nasabah. Bank bisa mengembangkan pengetahuan masyarakat mengenai fasilitas keuangan diwujudkan dengan bank yang memberikan edukasi ke nasabah mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Bank dapat menumbuhkan akses masyarakat ke fasilitas keuangan diwujudkan dengan kemudahan akses ke aplikasi *financial technology*. Bank dapat mengoptimalkan penggunaan fungsi teknologi informasi dan komunikasi untuk melebarkan cakupan fasilitas keuangan yang diwujudkan dengan adanya aplikasi *financial technology* yaitu *mobile banking* BSI dan *internet banking* BSI.

Hal itu sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ekawani Apriyanti bahwa penggunaan *financial technology* berperan penting untuk meningkatkan keuangan inklusif terhadap perbankan syariah.

#### 4.2.2 Analisis Faktor yang mempengaruhi penggunaan *financial technology* pada BSI KCP Boyolali

**Tabel 4.2 Faktor yang mempengaruhi penggunaan *fintech* pada BSI KCP Boyolali**

NO	Faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>financial technology</i> pada BSI KCP Boyolali
1	Dapat menghemat biaya serta operasional bank
2	Dapat menjadi ajang promosi bank sebagai Lembaga keuangan inklusif yang menyediakan layanan keuangan ke nasabah
3	Dapat menjadi infrastruktur pendukung bank
4	Bagi nasabah penggunaan BSI <i>mobile</i> dapat memudahkan transaksi dan transparansi keluar masuknya uang di rekening

Penggunaan *financial technology* di jaman serba digital ini sudah hampir di semua sektor ada. Perkembangan jaman menuntut semua harus mengikuti untuk mampu bersaing dengan yang lainnya. Begitu juga dengan perbanan syariah yang harus mengikuti tren untuk mendigitalisasi layanannya.

Dengan masih banyaknya nasabah yang belum menggunakan aplikasi *financial technology* yang dikarenakan belum paham akan penggunaan aplikasinya. Bagi para lansia berpikiran lebih mudah untuk langsung datang ke kantor

daripada menggunakan aplikasi *mobile banking* nya karena jika dikantor pasti akan diarahkan untuk bagaimana-bagaimana pelayanannya. Hal tersebut menjadi tantangan untuk BSI untuk bisa mencari solusi dan untuk lebih bisa mensosialisasikan bahkan mengedukasi nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *financial technology* pada bank syariah sesuai dengan teori dari Muahmmad dan Sari seperti menghemat biaya operasional dan pemasaran, memberikan peluang bagi perbankan syariah untuk bisa mempromosikan diri sebagai lembaga keuangan inklusif yang mampu menyediakan masyarakat layanan keuangan, faktor penggunaan *financial technology* supaya bisa lebih maju dan efisien, dan mulai tergesurnya perbankan syariaah dengan *financial technology* mengharuskan perbankan syariah bekerjasama dengan *financial technology* dalam pengelolaan pangsa pasar dan bisa menguntungkan kedua belah pihak.

Begitu juga dengan BSI KCP Boyolali yang juga mengikuti tren digitalisasi yang mana semua layanan sudah beralih dari konvensional ke digital yang hanya perlu akses internet dan bisa dilakukan dimana saja hal itu juga bisa menghemat biaya dan operasional bank yang lebih baik. Dengan penggunaan *financial technology* juga mempermudah layanan yang dilakukan oleh



bank ke nasabah dalam bertransaksi itu bisa menjadi peluang bagi BSI KCP Boyolali untuk mempromosikan bank sebagai lembaga keuangan inklusif yang mampu menyediakan masyarakat sebuah layanan keuangan.

Bagi para nasabah juga dengan adanya aplikasi BSI *mobile* tersebut bisa memudahkan transaksi tanpa datang ke kantor cabang dan dapat dilakukan dengan mudah dimana saja. Keluar masuknya uang di rekening sangat transparan dengan adanya notifikasi di aplikasi yang digunakan.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Hesti karunia dewi bahwa faktor penggunaan *financial technology* bisa memberi kemudahan pada nasabah untuk bisa bertransaksi di manapun dan kapanpun tanpa harus pergi ke kantor.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang diuraikan, bisa di simpulkan yaitu:

1. Peran aplikasi fintech sangat penting dalam meningkatkan keuangan inklusif di BSI KCP Boyolali. Adanya aplikasi *financial technology* seperti *mobile banking* dan *internet banking* oleh BSI KCP Boyolali menjadi pengganti lembaga formal dan juga menjadi alat bantu pembayaran. Keuangan inklusif nya juga meningkat seiring penggunaan aplikasi *financial technology* yang tinggi.
2. Faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *fintech* pada BSI KCP Boyolali yaitu BSI KCP Boyolali bisa menghemat biaya serta operasional mereka. Aplikasi *financial technology* di BSI KCP Boyolali juga bisa menjadi ajang promosi bank sebagai lembaga keuangan inklusif yang mampu menyediakan layanan keuangan ke nasabah. Aplikasi *financial technology* bisa menjadi infrastruktur pendukung bank supaya BSI KCP Boyolali bisa lebih maju.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti memaparkan beberapa saran, antara lain:

1. Bagi pihak BSI KCP Boyolali bisa meningkatkan evaluasi layanan yang telah ditawarkan ke masyarakat dan bisa meningkatkan layanan kemudahan dengan memakai perkembangan teknologi sehingga bisa bersaing dengan bank konvensional.
2. Bagi pihak BSI KCP Boyolali dengan adanya kejadian di tanggal 08 Mei 2023 yang mana terdapat gangguan layanan perbankan di ATM dan *mobile banking* BSI yang terjadi setelah penelitian dilakukan oleh peneliti diharapkan pihak BSI KCP Boyolali bisa memperbaiki teknologi yang mereka gunakan dan meningkatkannya keamanan *cyber* yang digunakan sehingga kejadian tersebut tidak terjadi lagi di kemudian hari.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan bisa menggunakan objek yang berbeda dan dengan informan yang lebih kompleks di semua usia agar hasil penelitian bisa menjadi lebih baik dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, H. (2018). Kontribusi Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Pertanian (Studi Analisis Melalui Pendekatan keuangan Syariah dengan Sirius Peer to Peer Lending pada Pertanian di Indonesia). *El Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 01(01), 1–26.
- Lee, D., Chuen, K., & Low, L. (2018). *Inklusif Fintech (Blockchain, Cryptocurrency and ICO)*.
- Lestari, S., Siregar, W. S., & Ayla, N. M. (2021). Pengaruh Fintech Terhadap kinerja keuangan Perbankan Syariah. *Jurnal Islamic Circle*, 2(2), 12–21. <https://doi.org/10.36407/akurasi.v3i1.324>
- Muhammad, H., & Sari, N. P. (2020). Pengaruh Financial Technology Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach). *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 4(2), 113–125. <https://doi.org/10.21070/perisai.v4i2.868>
- Njatrijani, R. (2019). Perkembangan Regulasi Dan Pengawasan Financial Technology Di Indonesia. *Diponegoro Private Law Review*, 4(1), 462–474.
- Rahmawati, L., Rahayu, D. D., Nivanty, H., & Lutfiah, W. (2020). Fintech Syariah : Manfaat Dan Problematika Penerapan Pada Umkm. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 75–90.
- Sastiono, P., & Nuryakin, C. (2019). Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai Financial Inclusion : Case Study of LKD and Laku Pandai Program. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 19(2), 242–262.
- Tiyan, L. A., Kurniawan, M., Asriani, & Syarif, A. S. (2021). Financial technology ( fintech ). *Al- Mashrof: Islamic Banking and Finance*, 2(1), 56–75.
- Alamsyah, I. E. (2021, Juli 04). *Republika.co.id*. Retrieved from *Republika.co.id* Website:<https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/qvq9no349>
- Andriani, D. (2021, Mei 25). *Bisnis.com*. Retrieved from *Bisnis.com* Web Site: <https://www/google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20210525/90/1397914/terungkap-ini-2-kendala-pengembangan-layanan-digital-perbankan>

- Ardhana, Y. (2019). Faktor Internal, Makroekonomi dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah di Indonesia. *Esensi: Jurnal Bisnis dan manajemen*, 41-56.
- Arifin, Z. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Arikunto. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- BankIndonesia. (2020, Desember 11). *Bank Indonesia*. Retrieved from Bank Indonesia Web Site: <https://www.bi.go.id/id/edukasi/pages/mengenal-Finansial-Teknologi.aspx>
- BI, D. k. (2020, Desember 11). *Bank Indonesia*. Retrieved from Bank Indonesia Web Site: <https://www.bi.go.id/id/edukasi>
- Faspay. (2021, Mei 05). *Faspay*. Retrieved from Faspay Web Site: <https://faspay.co.id/2021/05/21/fintech-kian-marak-ketahui-tren-industri-perbankan-dan-layanan-keuangan-2021/>
- Harahap, S. (2021, Mei 15). *Retizen Republika Blogger*. Retrieved from Retizen Republika Blogger Web site: <https://retizen.republika.co.id/posts/10891/explorasi-digital-dan-masa-depan-perbankan-syariah>
- Kuntjojo. (2009). *Metode Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI.
- Latief, M. N. (2021, Maret 21). *Republika.co.id*. Retrieved from Republika.co.id Web site: <https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/qqbmx440>
- Limanseto, H. (2021, Juni 25). *kementerian koordinator bidang perekonomian Republik Indonesia*. Retrieved from kementerian koordinator bidang perekonomian Republik Indonesia Web site: <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/3117/sistem-keuangan-inklusif-untuk-kesejahteraan-masyarakat>
- Mardalis. (2009). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Narastrri, M. (2020). Financial Technology (Fintech) di Indonesia Ditinjau dari Perspektif Islam. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 155-170.
- Nasir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur, F. R. (2021, April 6). *Bisnika.com*. Retrieved from Bisnika.com Web site: <https://www.google.com/amp/s/bisnika.hops.id/peranan-bank-syariah-untuk-perekonomian-indonesia-apa-saja/amp/>
- Rahmawati, L., Rahayu, D. D., Nivanty, H., & Lutfiah, w. (2020). Fintech Syariah : Manfaat dan Problematika Penerapan Pada UMkM. *Jurnal Masharif-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 75-90.
- Sari, I. N. (2021, Juni 22). *katadata.co.id*. Retrieved from katadata.co.id Web site: <https://katadata.co.id/amp/intannirmala/digital/60d1c95ea19bb/indonesia-pengguna-fintech-tertinggi-ketiga-di-dunia>
- Sarwono, J. (2006). *Mtode kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, U. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sons, J. W. (2018). *The insurtech book: The insurance technology handbook for investor, entrepreneurs and fintech visionaries*. New Delhi: Wiley Publisher.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Penelitian Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif dan Konruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, B. &. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Tiyan, L. A., kurniawan, M., Asriani, & Syarif, A. H. (2021). Analisis SWOT Finansial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan dan kualitas Pelayanan Bank Syariah. *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance*, 56-75.
- Wahyuni, R. A., & Turisno, B. E. (2019). Praktik Finansial Teknologi Ilegal Dalam bentuk Pinjaman Online Ditinjau Dari Etika Bisnis. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 379-391.
- Wilardjo, S. B. (2004-2005). Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank syariah Di Indonesia. *Value Added*, 1-10.

### **Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Pegawai Bsi Kcp Boyolali**

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai fintech?
2. Apa saja aplikasi fintech yang digunakan di BSI kcp Boyolali?
3. Seberapa efektifkah penggunaan aplikasi fintech bagi pihak bank?
4. Apa saja factor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi fintech di BSI kcp Boyolali?
5. Bagaimana peran aplikasi fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif apalagi saat pandemi covid-19 di BSI kcp Boyolali?
6. Apa kelebihan penggunaan aplikasi fintech saat pandemi covid-19 di BSI kcp Boyolali?
7. Kendala apa saja yang terjadi dalam penggunaan aplikasi fintech saat pandemi covid-19 di BSI kcp Boyolali?
8. Bagaimana cara BSI kcp Boyolali dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi fintech tersebut?
9. Apakah dengan adanya aplikasi fintech dapat mendorong strategi nasional keuangan inklusif/Skni?



## **Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara Nasabah**

1. Apakah anda menggunakan Fintech BSI?
2. Mengapa menggunakan/tidak menggunakan Fintech BSI?
3. Bagaimana peran dari penggunaan aplikasi fintech BSI bagi anda?
4. Menurut anda apa kelebihan atau kekurangan dengan menggunakan aplikasi fintech dari BSI?
5. Bagaimana kepuasan dalam menggunakan aplikasi fintech?
6. Apa harapan anda untuk aplikasi fintech BSI?

### Lampiran 3 Transkrip Wawancara Bsi Kcp Boyolali

Nama : Arif

Jabatan : FTS

1. Bagaimana tanggapan bapak mengenai *fintech* ?

Jawab :

Kita mau tidak mau saat ini tidak melawan teknologi. Dengan adanya kemajuan jaman mau tidak mau semua perbankan di era global ini sudah menggunakan digital, yang mengubah habit seseorang yang sebelumnya datang ke kantor sekarang cukup dengan online apalagi di bank yang sudah maju. Nanti si nasabah hanya harus datang ke kantor cetak rekening dan ATM saja. Untuk aktivasi lainnya kita sudah dari 2021 sebelum merger buka rekening cukup dirumah saja dengan online. Dengan adanya itu kan mempermudah masyarakat. Tanggapan mengenai *fintech* dapat mempermudah kita baik secara banknya maupun nasabahnya untuk pelayanan perbankan tanpa harus datang ke kantor. Mengubah habit atau mengubah kebiasaan masyarakat transaksi secara konvensional menggunakan digital.

2. Apa saja aplikasi *fintech* yang digunakan di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Ada BSI mobile yang sudah ada kurang lebih 20 juta pengguna dan digunakan untuk perorangan dengan limit kurang lebih 200 juta rupiah.

Yang kedua ada BSI Internet Banking yang bisa digunakan untuk

perorangan maupun non perorangan dengan limit kurang lebih 500 juta rupiah dengan skla yang lebih besar daripada BSI Mobile. Dan ada juga CMS atau *cash management system* yang bisa digunakan untuk non perorangan atau perusahaan baik perusahaan swasta maupun pemerintah.

3. Seberapa efektifkah aplikasi *fintech* bagi pihak bank?

Jawab :

Sangat efektif sekali kalau bagi bank yang pertama mengurangi nomor antrian. Ketika nasabah datang ke kantor nomor antrian bisa lewat BSI Mobile, internet banking. Misal jika mau stor tunai tinggal dari rumah lewat BSI mobile lalu ada kode reservasi yang muncul jadi kita bisa go green juga mengurangi sampah kertas dan juga mempercepat antrian dan mempermudah pekerjaan terkait misalnya satpam dan teller.

4. Apa saja faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *fintech* di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Yang pertama jelas semua bank sudah digital, dan digitalnya bank itu sendiri-sendiri ya. Sama-sama jasa pelayanan bank bukan jasa jual beli, ketika nasabah terlayani dengan baik tanpa nasabah harus datang ke kantor yang dimana harus effort yang lebih itu bisa menjadi faktor untuk menggunakan *fintech* dan juga kita harus mengikuti jaman ya misal karyawan pabrik yang dulunya uang gaji di amplop sekarang mau nggak mau pakai rekening bank dan suapay mudah digunakanlah aplikasi *fintech* itu.

5. Bagaimana peran aplikasi *fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusif apalagi saat pandemi covid-19 di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Pandemi ini kan mengubah habit ya, yang biasanya kita bisa berkumpul, rame-rame itu jadi mengubah semua yang belum pernah kita lakukan sama sekali. Kita ada yang namanya WFH, kemudian ada pengaturan karyawan 20% masuk 40% wfh itu sangat memperngaruhi aplikasi kita. Kalau kita tidak punya aplikasi yang baik yang bisa memnuhi kebutuhan nasabah kita maka mau nggak mau harus datang ke bank padahal waktu awal-awal pandemi kita harus stay dirumah nah mau nggak mau saat pandemi itu menuntut mrngubah kami sebagai penyedia jasa layanan untuk lebih baik. Jadi mau nggak mau mengubah dari usser teller dan didepan teleer untuk bisa memindahkan transaksinya dirumah kecuali setor sama tarik tunai ya. Kalau kita tidak mempunyai aplikasi yang baik itu kita nggak bisa melayani kebutuhan nasabah. Kalau nggak bisa melayani nasabah kan perputaran keuangan kita atau perputran kan sanabah kita otomatis nggak lancar. Jadi, aplikasi kita mendukung dan mensupport itu jadi otomatis kita bisa menggerakakkan keuangan inklusifnya ya. Jadi semakin mereka terpenuhi kebutuhannya otomatis mereka nggak lirik kanan kiri dan percaya dengan pelayanan bank kami. Karena jika pelayannya kurang maka nasabah akan mencari pembanding bank mana yang IT nya lebih baik. Jadi makin bagus aplikasinya nasabah akan semakin loyal ke kita.

6. Apa kelebihan penggunaan aplikasi *fintech* saat pandemi covid-19 di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Untuk kelebihanannya seperti saya bilang diawal seperti slogan kita ya sahabat sosial, sahabat finansial dan sahabat spiritual nah untuk sahabat sosial itu kita bisa berbagi dengan menggunakan aplikasi kita misalnya infaq dan shadaqah, kita punya banyak sekali lembaga-lembaga amil zakat yang sudah kerjasama resmi dengan kita. Kita sebagai sahabat sosial ini juga membangun mushala di bromo, masjid di baukauni. Di baznas juga penyumbang terbesar dari BSI sebagai pemecah rekor di Indonesia. Sahabat finansial mendukung finansial nasabah. Dan untuk sahabat spiritual itu kita kalau keluar kota kan tidak tau adzan jam berapa, cari masjid dimana nah dari aplikasi BSI mobile ada peta masjid terdekat, jadwal adzan yang penting sinyal internetnya tersedia, arah kiblat dimana pun bisa pakai BSI mobile.

7. Kendala apa saja yang terjadi dalam penggunaan aplikasi *fintech* di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Kalau bicara kendala itu karena BSI itu hasil merger 3 bank syariah ya waktu pertama kali pasti ada migrasi ya karena sebelumnya ketiga bank syariah itu udah punya aplikasi mobile bankingnya sendiri ya supaya itu lancar BSI menjalankan program nasabah-nasabah sebelumnya di 3 bank itu ada 1 bulan untuk migrasi. Ada banyak nasabah datang ke kantor dan

karyawan yang sedikit itu sedikit chaos. Kita mengedukasi nasabah dengan membuka stand dan melayani satu per satu waktu itu sedikit menjadi tantangan kita untuk mengedukasi nasabah untuk pindah dari bank sebelumnya ke BSI. Kendalanya juga dari nasabah yang sudah sedikit lanjut usia yang mau tidak mau kita harus kasih catatan.

8. Bagaimana BSI KCP Boyolali dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi *fintech* tersebut?

Jawab :

Untuk mengatasi kendala kita mengedukasi nasabahnya, kita kumpulkan terus kita berikan penjelasan ke nasabah bahwa caranya aktivasi BSI Mobile itu bagaimana, kita juga pasang banner besar, kita mengatasi dengan 1 pegawai mengedukasi ke 10 nasabah dan nanti jika ada kesulitan yang lebih lanjut baru dirahkan ke customer service.

9. Apakah dengan adanya aplikasi *fintech* dapat mendorong strategi nasional keuangan inklusif/SKNI?

Jawab :

Sangat-sangat mendukung ya karena dimana penggunaan digital oleh masyarakat masif sekali. Jadi semakin canggihnya teknologi yang digunakan oleh bank maka inklusi keuangan akan bertambah, perputaran uang juga akan bertambah, ekonomi masyarakat juga bertambah jadi perputarannya itu atau efek bola saljunya itu akan terasa sekali. Jika semua bank berlomba-lomba dengan kecanggihan teknologi mobile banking nya atau digitalnya maka masyarakat akan diuntungkan dengan hal itu.

#### Lampiran 4 Transkrip Wawancara Bsi Kcp Boyolali

Nama : Alfian Hidayat

Jabatan : Operasional

1. Bagaimana tanggapan bapak mengenai *fintech* ?

Jawab :

*Fintech* itu lebih ke teknologi digital ya, *fintech* itu kalau konteks bank ya adalah aplikasi perbankan digital dimana yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi khususnya seperti *mobile banking*.

2. Apa saja aplikasi *fintech* yang digunakan di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Ada *mobile banking* ya dengan pengguna untuk individu atau perorangan dan juga *Net banking* yang digunakan oleh badan atau CV.

3. Seberapa efektifkah aplikasi *fintech* bagi pihak bank?

Jawab :

Kalau bagi pihak bank sendiri memang lebih efektif ya dengan adanya aplikasi tersebut. Efektif itu dalam artian meningkatkan transaksi kita, contohnya untuk *fintech* kan bisa diakses nasabah dengan mudah jadi nasabah tidak perlu datang ke bank jadi mobilitas nasabah lebih efektif dan pihak bank juga mendapatkan dampaknya.

4. Apa saja faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi *fintech* di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Karena sekarang Indonesia kan sudah mulai bergerak di bidang digital, itu pun juga ada program pemerintah untuk menuju program digitalisasi. Digitalisasi itu maksudnya kita tidak konvensional lagi dalam artian semua sekarang bisa melalui internet jadi semua bisa dilakukan lewat internet saja, jadi tidak perlu kita harus ke kantor. Misal kita mau transfer kan bisa lewat hp dengan status keamanan yang sudah kita atur dalam artian aplikasi itu kita yang punya sendiri jadi kita sendiri yang bisa mengaksesnya. Jadi kalau untuk apa mempengaruhi paling utamanya adalah dari proses digitalisasi memang kewajiban untuk digitalisasi dan untuk mempermudah nasabah untuk bertransaksi.

5. Bagaimana peran aplikasi *fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusif apalagi saat pandemi covid-19 di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Karena pada saat covid-19 kita juga kan dulu dibatasi ppkm dan sebagainya, mobilitas juga dibatasi jadi untuk penggunaan *fintech* ini lebih meningkat karena kita kan juga nggak bisa kemana-mana jadi cukup dengan akses aplikasi dengan internet saja bisa transfer, penarikan ke kantor pun bisa dari rumah dulu dan dikantor tinggal menunjukkan kode saja tidak perlu antri. Dari bank kita meminimalisir kerumunan namun dengan itu keuangan inklusifnya tetap jalan walaupun tidak dengan tatap muka.



6. Apa kelebihan penggunaan aplikasi *fintech* saat pandemi covid-19 di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Kalau di BSI kan baru ya karena merger 3 bank itu *mobile banking* nya juga baru jadi dalam arti pembaruan dari *mobile banking* sebelumnya. Seperti pada peningkatan kecepatan dalam akses trus peningkatan kecepatan dalam bertransaksi kita bisa mengakses di luar negeri atau dalam negeri cukup lewat *mobile banking*. Jadi untuk kelebihannya lebih cepat, lebih efisien, bisa bertransaksi dengan debit yang cukup kemudian bisa diakses dimana saja yang penting juga kelebihannya soal keamanan, dengan *mobile banking* kan kita ada kode pin, kode otp saat itu juga jadi meminimalisir adanya penipuan atau kecurangan.

7. Kendala apa saja yang terjadi dalam penggunaan aplikasi *fintech* di BSI KCP Boyolali?

Jawab :

Kalau untuk kendala apalagi saat covid-19 dari aplikasi adalah sistem maksudnya kita ada beberapa kendala dimana saat nasabah ada kendala dengan *mobile banking* atau *net banking* di daerah yang internetnya atau akses jaringannya lemah itu nanti bisa mempengaruhi performa dari aplikasi itu juga bisa terganggu, itu mungkin harus menunggu beberapa saat baru bisa digunakan lagi

8. Bagaimana BSI KCP Boyolali dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi *fintech* tersebut?

Jawab :

Kalau dari nasabah misal mau transfer tiba-tiba hilang padahal sudah terkirim tapi tidak ada buktinya kita juga ada tim untuk pengaduan jadi nasabah bisa pengaduan ke kantor dan kantor akan lapor ke pusat untuk ditracking nanti bisa ada solusi misal uang kembali atau apa itu nanti bisa diatasi disini. Saran berikutnya kita bisa mengedukasi nasabah tentang aplikasinya.

9. Apakah dengan adanya aplikasi fintech dapat mendorong strategi nasional keuangan inklusif/SKNI?

Jawab :

Dari BI sendiri di kebijakan moneternya sekarang kan ada SKNI nya ya ada penggunaan kartu ATM modern dengan chip itu kan salah satu SKNI ya itu BSI mendukung hal itu juga. Adanya *fintech* ini juga mendorong program pemerintah juga dalam hal digitalisasi. Dengan *mobile banking* atau *net banking* itu masih dilakukan kan menuju Indonesia kedepannya kan dengan digitalisasi itu juga mendukung SKNI tadi.

### Lampiran 5 Transkrip Wawancara Nasabah BSI KCP Boyolali

Nama : Sari Septiyana

Pekerjaan : Bisnis Jualan Online

1. Apakah anda menggunakan *Fintech* BSI ?

Jawab :

Iya pakai

2. Mengapa menggunakan *fintech* BSI?

Jawab :

Lebih mudah aja sih jika pakai aplikasi nya itu nggak usah datang-datang ke bank lagi kan kalo mau transfer-transfer aja apalagi kantor BSI jauh dari rumah.

3. Bagaimana peran dari penggunaan *fintech* BSI bagi anda?

Jawab :

Berperan penting banget ya buat aku karena memudahkan sekali kalo ada transaksi apalagi aku punya usaha online ya kalo mau lihat-lihat orang yang bayarnya lewat transfer tinggal buka aplikasinya aja nggak usah jauh-jauh ke atm dan lebih cepat juga kan, sama kalo buat penjual online gini kan menghindari penipuan juga karena yang beli beragam bahkan orang-orang yang nggak aku kenal jadi bisa melihat apa sudah benar-benar ditransfer pembayarannya.

4. Menurut anda apa kelebihan atau kekurangan menggunakan aplikasi *fintech* dari BSI bagaimana kepuasan anda dalam menggunakan aplikasi *fintech* BSI?

Jawab :

Kalo kelebihannya ya itu tadi memudahkan bagi penjual online kayak aku lebih mudah juga, nggak ribet dan yang penting bisa dibuka dimana aja ya kalo lagi *urgent* banget butuh transfer-transfer. Kalo kekurangannya paling kalo nggak ada internet aja pasti nggak bisa buka aplikasinya ya misal lagi keluar rumah yang susah sinyal pasti nggak bisa buka aplikasinya.

5. Apa harapan anda untuk aplikasi *fintech* BSI?

Jawab :

Ya pastinya moga lebih baik lagi untuk aplikasinya, semoga bisa tambah diupgrade biar tambah mudah digunain.

**Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup**

Nama Lengkap : Sefhia Aristia Putri

Tempat, Tanggal Lahir : Boyolali, 07 Februari 2001

Agama : Islam

Alamat KTP : Jaweng, Pelem, Simo, Boyolali

Alamat Email : [sefhiaaristia@gmail.com](mailto:sefhiaaristia@gmail.com)

IP Terakhir : 3.66

Riwayat Pendidikan :

SD Negeri 02 Simo	2006-2012
SMP Negeri 01 Simo	2012-2015
SMA Negeri 01 Simo	2015-2018
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta	2018-2023





### Lampiran 9 Dokumentasi

