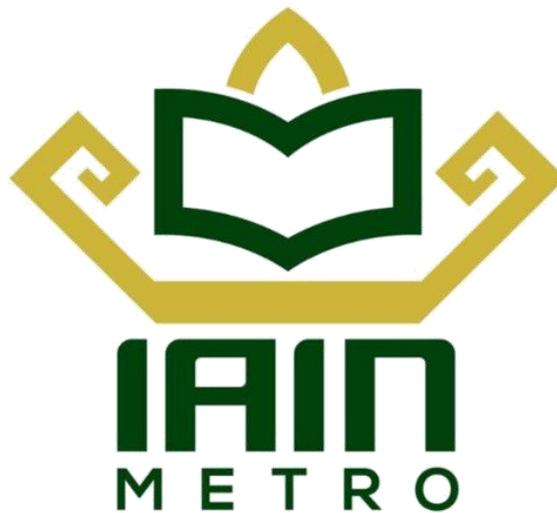


SKRIPSI
ANALISIS MUTU DAN LAYANAN JASA KEUANGAN
SYARIAH DENGAN METODE *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(Studi kasus pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa)

Oleh:
Muhammad Faqih Abdul Aziz
NPM. 141268710



Fakultaas: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan: Perbankan Syariah

INSTITUT AGAMA ISALAM NEGRI METRO
IAIN METRO
1439 H/2018 M

**ANALISIS MUTU DAN LAYANAN JASA KEUANGAN
SYARIAH DENGAN METODE *FINANCIAL TECHNOLOGY***

(Studi kasus pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa)

**Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD FAQIH ABDUL AZIZ

NPM. 141268710

Pembimbing I : Nawa Angkasa, SH., MA

Pembimbing II : Dharma Setyawan, MA

Jurusan: S1 Perbankan Syariah (PBS)

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

METRO

1439 H/2018 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS MUTU DAN LAYANAN JASA
KEUANGAN SYARIAH DENGAN METODE
FINACIAL TECHNOLOGY (Studi Kasus pada PT BNI
Syariah KCP Rajabasa)

Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz

NPM : 141268710

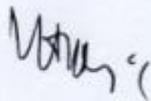
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah (PBS)

MENYETUJUI

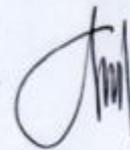
Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Skripsi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



Nawa Angkasa, SH, MA
NIP. 19671025 200003 1 003

Metro, 15 November 2018
Pembimbing II



Dharma Setyawan, M.A.
NIP. 198805292015031005

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Munaqosyah

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka tugas akhir saudara:

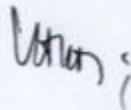
Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz
NPM : 141268710
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (PBS)
Judul : ANALISIS MUTU DAN LAYANAN JASA KEUANGAN SYARIAH DENGAN METODE FINACIAL TECHNOLOGY (Studi Kasus pada PT BNI Syariah KCP Rajabasa)

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk munaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

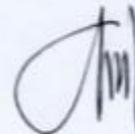
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Nawa Angkasa, SH, MA
NIP. 19671025 200003 1 003

Metro, 15 November 2018
Pembimbing II



Dharma Setyawan, M.A.
NIP. 198805292015031005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; email:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 2754 /In.28.3/D/PP.00.9/12/2018

Skrripsi dengan judul: Analisis Mutu Dan Layanan Jasa Keuangan Syariah Dengan Metode *Financial Technology* (Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa), yang disusun oleh: Muhammad Faqih Abdul Aziz, NPM 141268710, Jurusan S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal : Rabu, 28 November 2018.

TIM PENGUJI

Ketua/Moderator : Nawa Angkasa SH., MA
Penguji I : Liberty, SE., MA
Penguji II : Dharma Setyawan, MA
Sekertaris : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

(.....) *Utari*
(.....) *[Signature]*
(.....) *[Signature]*
(.....) *[Signature]*



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



[Signature]
Dr. Widiya Ninsiana, M.Hum

19720923 200003 2 002

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz

NPM : 141268710

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 16 November 2018



menyatakan,

Muhammad Faqih Abdul Aziz

NPM. 141268710

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ...

Hai orang-orang yang beriman! Jika kamu bermu'amalah tidak secara tunai sampai waktu tertentu, buatlah secara tertulis...

(QS. Al-Baqarah : 282)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Agus Pranowo dan Ibu Heni Safitri yang tidak pernah lelah mendo'akan dan mendukung penelitian baik dalam bentuk moril materil serta selalu mencurahkan kasih sayang dan motivasi yang tidak terbatas. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu mencurahkan kasih sayang kepada mereka.
2. Bapak Nawa Angkasa, SH., MA dan Bapak Dharma Setyawan, MA selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam proses penulisan skripsi.
3. Kepada Nurlaili, terimakasih sudah mendampingi, mengingatkan, mendukung, membantu dan mendoakan selalu dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan suku pedalaman, Dika, Juli, Aan, Ridho, Aji, Agung, Zulbahri, Elga, Yogi. Serta S1 Perbankan Syariah '14 yang mewarnai kehidupan selam perkuliahan.
5. Almamater tercinta, IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “*Analisis.Mutu dan Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode Financial Technology (Studi Kasus pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa)*”.

Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan S1 Perbankan Syariah di IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis telah mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu, diantaranya:

1. Prof. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Liberty, S.E. M.A selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Nawa Angkasa, SH., MA selaku pembimbing I yang telah memberi dukungan bantuan, perhatian, dan masukan yang bersifat membantu dalam menyusun proposal skripsi ini
5. Bapak Dharma Setyawan, MA selaku pembimbing II yang telah memberi dukungan bantuan, perhatian, dan masukan yang bersifat membantu dalam menyusun proposal skripsi ini

6. Bapak/Ibu dosen IAIN Metro yang telah memberi ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan
7. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada orang tua yang telah memberi dukungan untuk menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini

Semoga amal baik yang telah diberikan dalam penelitian skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT, peneliti sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, karena kesempurnaan hanya Allah yang memilikinya. Peneliti harapkan karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Amiin.

Metro, 15 November 2018

Muhammad Faqih Abdul Aziz
NPM. 141268710

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
ORISINILITAS PENELITIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Jasa Keuangan Syariah.....	11
1. Pengertian.....	11
2. Sejarah dan Praktik	12
B. Mutu dan Layanan Keuangan Syariah	15
1. Pengertian.....	15
2. Praktik	17
C. Produk Perbankan Syariah	20
1. Pengertian.....	20
2. Macam-Macam Produk.....	20
D. <i>Fintech</i>	25
1. Pengertian.....	25
2. Fitur <i>Fintech</i>	26
3. Model <i>Fintech</i>	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis dan Sifat Penelitian	30

B. Sumber Data.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.....	35
1. Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.....	35
2. Visi dan Misi PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.....	36
3. Produk-produk PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.....	37
4. Struktur Organisasi PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.....	44
5. Fintech pada BNI Syariah.....	50
B. Implementasi Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode Fintech pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.....	57
1. Mekanisme Pelaksanaan.....	57
2. Praktik Layanan Jasa.....	60
3. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	62
C. Analisis Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode Fintech pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.....	64
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Surat Tugas
3. Surat Izin Research
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Alat Pengumpul Data
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Laporan Keuangan PT. BNI Syariah

**ANALISI MUTU DAN LAYANAN JASA KEUANGAN SYARIAH
DENGAN METODE *FINANCIAL TECHNOLOGY*
(Studi Kasus PT. BNI Syariah KCP Rajabasa)**

ABSTRAK

**Oleh
Muhammad Faqih Abdul Aziz**

Era milenial memberikan dampak perubahan kehidupan manusia dalam berbagai segi termasuk finansial. Kemudahan akses internet yang menyebar di berbagai daerah membuat manusia merasa berketergantungan dengan layanan virtual yang membuat segala aktivitas kehidupan semakin mudah. Hadirnya *financial technology* sebagai terobosan baru dalam pemanfaatan teknologi sebagai pengelolaan finansial menjadi perubahan terbaru dalam mengatur kebutuhan finansial. Hal ini tentunya menjawab kebutuhan manusia milenial yang memiliki mobilitas tinggi untuk mendapatkan pelayanan yang praktis, efisien, dan cepat. Perbankan telah memanfaatkan teknologi sebagai sistem mereka untuk mengelolah oprasional perbankan. Untuk menjawab kebutuhan manusia di era milenial perbankan menginovasi layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi sebagai jasa untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dari latar belakang di atas mengemukakan pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana implementasi *financial technology* pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa dan Bagaimana pespektif nasabah PT. BNI Syariah terhadap adanya *financial technology*?”

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu secara teoritis sebagai bahan kajian ilmiah bagi peneliti dan perkembangan *financial technology* di Indonesia baik bank maupun non bank, khususnya pelaksanaan dan manfaat pelayanan jasa menggunakan *financial technology* di PT. BNI Syariah KCP Rajabasa, secara praktis penelitian ini untuk memberikan masukan informasi tentang implementasi *financial technology* pada bank serta memberikan informasi tentang perspektif nasabah menggunakan *financial technology*. Lebih dari itu menjadi masukan bagi para *stake holder* untuk terus berinovasi pada pemanfaatan teknologi untuk mengikuti perkembangan zaman. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang merupakan metode penelitian yang memang benar terjadi dilapangan. Peneliti menggunakan beberapa metode yaitu metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yang didapat bahwa Analisi Mutu dan layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode *Financial Technology* di PT. BNI Syariah KCP Rajabasa dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan *financial technology* yang dikenal sebagai e-Banking merupakan layanan yang sesuai dengan aturan baik secara hukum maupun syariat. Implementasi dirasa lancar dilihat dari minimnya kendala dalam pengaplikasiannya. Dari segi nasabah merasa terbantu dan efisien dalam transaksi menggunakan jasa e-Banking yang cocok pada mobilitas nasabah sehari-hari. Oleh karena itu hadirnya *financial technology* merupakan trobosan baru dan sesuai untuk kehidupan masyarakat di era milenial.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fintech merupakan singkatan dari kata *Financial* dan *Technology* di mana merupakan inovasi terbaru dalam dunia keuangan di era digital seperti saat ini.¹ Istilah ini mengacu pada kelompok perusahaan yang memperkenalkan inovasi layanan jasa keuangan melalui teknologi moderen. Beberapa *startup fintech* bersaing langsung dengan bank, sementara lainnya telah bermitra dengan bank atau memasok mereka berupa barang maupun jasa. *Fintech* mendefinisikan perkembangan layanan keuangan pada era abad ke-21 untuk menuntut layanan serba cepat dan mudah, selalu berinovasi untuk peningkatan kenyamanan dalam penggunaan layanan keuangan untuk masyarakat milenium.²

Hadad sebagai Ketua Dewan Komisioner - OJK mengungkapkan bahwa masyarakat tidak dapat dilayani industri keuangan tradisional yang identik dengan aturan yang ketat, keterbatasan industri perbankan dalam melayani masyarakat daerah tertentu, sehingga masyarakat mencari

¹ Susanne Chishti and Janos Barberis, *The FinTech Book*, (Hoboken: Wiley, 2016), h. 19. Lebih lanjut, *FinTech* merupakan layanan industri keuangan yang menjanjikan pada tahun 2016. *FinTech* merupakan revolusi mode bisnis terbaru dan inovatif untuk pelayanan jasa keuangan secara global. Sehingga menawarkan kepada pengguna berbagai macam jasa keuangan secara efisien.

² Agustin Rubini, *Fintech in a Flash: Financial Technology Made Easy*, (London, United Kingdom: Simtac Ltd, 2017), h. 16.

alternatif lain yang lebih mudah, efisien dan mampu menjangkau masyarakat luas.³

Fenomena *fintech* begitu cepat diterima oleh masyarakat yang dirasa lebih mudah dan nyaman pada masa kini, timbulnya berbagai *startup fintech* maupun pelayanan bank yang mendorong *market share*-nya lebih luas. Menjadikan *fintech* sebagai bidang finansial ditinjau lebih serius untuk diawasi dan dilindungi dalam segi pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan dan keamanan. Hal ini menimbulkan Peraturan Bank Indonesia untuk menentukan legalitas terhadap perusahaan *fintech* maupun bank⁴ dan keamanan yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan,⁵ serta Fatwa MUI-DSN,⁶ yang turut memperkuat legalitas *fintech* di Indonesia.

Fintech di Indonesia memiliki beberapa jenis, di antaranya sebagai media pembayaran (*Payment*), investasi, perencanaan keuangan, pembiayaan (*Lending*), situs perbandingan keuangan, riset keuangan dan lainnya. Pada situs pembayaran pengguna dapat melakukan pembayaran apapun menggunakan aplikasi layanan yang berbasis pembayaran ini, seperti pembayaran tagihan-tagihan, barang, maupun transfer. Kegiatan ini dapat dilakukan apabila penyedia jasa maupun barang memiliki akun virtual pada layanan yang sama seperti PayPal,⁷ FasaPay,⁸ GoPay,⁹

³ Lihat Hadad, *Financial Technology (FinTech) di Indonesia*. Kuliah Umum tentang FinteTech – IBS yang disampaikan Ketua Dewan Komisiner – OJK. Jakarta, 2 Juni 2017.

⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

⁶ Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah.

⁷ Dapat diakses di www.paypal.com

Kudo,¹⁰ Bitcoin,¹¹ dan masih banyak lainnya. Pada situs investasi pengguna dapat menginvestasikan uangnya melalui situs penyedia jasa investasi yang memiliki efisiensi dan kemudahan untuk dilakukan. Situs penyedia investasi di Indonesia antara lain bareksa.com, dan reksadana-manulife.com. Kemudian situs perencana keuangan seperti Finansialku.com, NgaturDuit.com, dan DompPetSehat.com. Situs penyedia jasa pembiayaan (*Lending*) pembiayaan berbentuk utang seperti UangTeman.com, Terhubung.com, Mekar.id, Pinjam.co.id. Pembiayaan berbasis patungan atau pembiayaan masal (*Crowdfunding*) seperti Wujudkan.com, KitaBisa.com, Ayopeduli.com. Pembiayaan berbasis *Peer to Peer Lending (Lending)* seperti DanaDidik.com dan Investree.com dan pembiayaan tanpa kartu kredit seperti Kredivo.com. Untuk situs perbandingan keuangan seperti DuitPintar.com dan situs sebagai sarana penyedia jasa riset keuangan ada di infovesta.com.

Perkembangan tiap perusahaan, dalam kasus ini lembaga keuangan syariah ataupun perbankan syariah selalu didukung dengan teknologi informasi dalam pengoptimalisasi proses bisnisnya. Pada zaman moderen seperti saat ini yang mengutamakan media teknologi dalam kehidupan sehari-hari, menjadikan optimalisasi dan efisiensi terhadap

⁸ Dapat diakses di www.fasapay.com

⁹ Dapat diakses menggunakan smartphone melalui aplikasi GoJek.

¹⁰ Dapat diakses menggunakan smartphone melalui aplikasi Kudo.

¹¹ Bitcoin merupakan mata uang virtual yang dikembangkan sejak tahun 2009 oleh seseorang yang bernama Satoshi Nakamoto. Bitcoin dapat diperoleh melalui pembelian atau *mining* dengan spesifikasi komputer yang sangat canggih, keunggulannya adalah dapat melakukan transfer secara instan, memiliki biaya transfer yang kecil, tidak dikontrol oleh pihak lembaga ataupun pemerintah. Tempat penyimpanan virtual ataupun bank virtual bitcoin adalah blockchain yang dapat diakses di www.blockchain.com secara global dan di Indonesia dapat diakses di vip.bitcoin.co.id

perusahaan yang berusaha mencapai *market share* yang begitu luas. Menurut data Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017 menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa 54,68% dari total populasi penduduk Indonesia 262 juta orang.¹² Lebih lanjut lagi, volume pembiayaan *fintech* terus meningkat dilihat dari data penyaluran pembiayaan *fintech* yang naik 38,23% menjadi Rp. 3,54 triliun per Februari 2018.¹³ Menurut Batunanggar Deputy Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan, meningkatnya volume bisnis *fintech* disebabkan semakin banyaknya pengguna *fintech* di Indonesia, menjadikan para perusahaan finansial melirik lebih serius dalam perkembangan *fintech* terhadap produknya.

Melihat fenomena *fintech* yang berkembang begitu pesat, tidak dapat dipungkiri bahwa *fintech* merupakan inovasi dan terobosan terbaru dalam perkembangan dunia finansial. Hadirnya internet dapat merubah dan memberikan pola hidup efisien dan cepat dalam segala hal, menangkap dengan cepat dan tanggap akan kemajuan teknologi di zaman moderen telah dilakukan terlebih dahulu oleh industri musik dan telekomunikasi sebagai optimalisasi teknologi sebagai perkembangan bisnisnya.¹⁴ Apa yang mungkin dilihat bank tradisional sebagai ancaman di era digital terhadap pesaingnya, perusahaan *fintech* non bank yang lebih dahulu mengoptimalkan teknologi pada segmen tertentu. Apakah itu

¹² Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, *Infografis Penetrasi dan Prilaku Pengguna Internet Indonesia Surve 2017*, h. 6.

¹³ Lihat <https://keuangan.kontan.co.id/news/februari-2018-pembiayaan-fintech-naik-3823/> diakses pada Senin, 23 April 2018 pada jam 15.25 WIB.

¹⁴ Susanne Chishti and Janos Barberis, *"The Fintech Books.."*, h. 20.

transfer internasional, penyimpanan, pinjaman atau proses pembayaran dan menawarkan spesialis mereka untuk bisnis lain.¹⁵ Dengan demikian perlu adanya kolaborasi antara bank tradisional dengan teknologi sebagai antitesis terhadap *fintech* guna menghadapi era digital seperti saat ini,¹⁶ agar bank mampu bersaing pada era digital.

Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah merupakan perbankan yang menerapkan sistem *fintech* dalam menyediakan jasa dan produk yang mereka miliki. BNI Syariah hadir mengingat krisis moneter pada tahun 1997 membuktikan tangguhannya sistem perbankan syariah. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.¹⁷

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah

¹⁵ *Ibid*, h. 21.

¹⁶ Lihat Wahyu Eko Prasetyo, *Fintech Syariah Sebagai Antitesis Kemunduran Ekonomi*, Artikel terbaik pertama dalam FOSSEI MENULIS edisi kampanye nasional 2018 #beranihalal, dapat diakses <http://www.adzkiyacentre.com/2018/05/fintech-syariah-sebagai-antitesis.html>

¹⁷ Lihat Muhammad Faqih Abdul Aziz dan Wulandari, Laporan PPL: *Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan Bagi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah: BNI Syariah KCP Rajabasa*, (Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2017), h. 1.

(DPS) diketuai semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.¹⁸

Kesuksesan BNI Syariah di Bandar Lampung bukan semata datang begitu saja. Kemudahan akses dalam menggunakan produknya serta banyaknya outlet di Bandar Lampung menjadikan BNI Syariah sebagai salah satu bank yang eksis di koata ini. Kerjasama dengan Unversitas Terkemuka seperti UNILA yang menjadi universitas terkemuka di Lampung menjadi BNI Syariah memiliki banyak nasabah.¹⁹ Pembayaran administratif perkuliahan menjadi mudah dengan fasilitas yang telah disediakan. Kehadiran *fintech* benar-benar dianggap memudahkan transaksi yang dibutuhkan oleh setiap para nasabah.

Realitas tersebut memperlihatkan urgensi dilakukanya penelitian ini dengan fokus implementasi mutu dan layanan jasa keuangan syariah berdasarkan *Financial Technology* pada penelitian kali ini bertempat pada BNI Syariah KCP Rajabasa.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan peneliti mengenai perkembangan *Financial Technology* maka timbul pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana implementasi *Fintech* pada BNI Syariah KCP Rajabasa?

¹⁸ *Ibid.*, h. 2.

¹⁹ Lihat <https://www.unila.ac.id/puskom-dan-bni-jalin-kerjasama-e-managerial-banking-system%E2%80%8F/> diakses pada 5 Desember 2018 pukul 08.54 WIB.

2. Bagaimana perspektif nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa terhadap adanya *Fintech*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mendeskripsikan implementasi *Fintech* pada BNI Syariah KCP Rajabasa sebagai proses menghadapi era digital serta menangkap dengan cepat akan peluang yang ada dalam perkembangan *market share* produk.
 - b. Untuk mengetahui perspektif masyarakat dengan hadirnya *Fintech* khususnya pada nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa, untuk mengetahui seberapa efisien dan praktis penggunaan layanan jasa dengan hadirnya *Fintech*.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan keilmuan terutama pada perkembangan *Fintech* di Indonesia baik bank maupun non bank.
 - b. Secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan berguna sebagai bahan informasi tentang implementasi *Fintech* pada bank serta memberikan informasi lebih lanjut tentang perspektif nasabah atau konsumen *Fintech*.

Lebih dari itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi para *stake holder* untuk terus berinovasi pada pemanfaatan teknologi untuk terus mengikuti perkembangan zaman. Serta mencapai apa yang ingin dicapai perusahaan dalam pencapaian bisnisnya, agar terus berkembang dan tidak tertinggal oleh pesatnya perkembangan teknologi.

D. Penelitian Relevan

Kajian penelitian relevan mengenai *Fintech* masih tergolong baru, mengingat istilah *Fintech* baru muncul di beberapa tahun terakhir. Kendati demikian industri perbankan telah mengenal lebih dahulu dengan istilah internet banking. Esensi dari keduanya adalah sama, yaitu menggunakan media teknologi sebagai pelayanan *financial* kepada nasabah.

Penelitian relevan mengenai pemanfaatan media teknologi pada pelayanan *financial* diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Muhammad Sanif Hannaf yang berjudul *Linkage Pembiayaan dan Manajemen Risiko Berbasis Modal Sosial Pada Financial Technology: Strategi Peningkatan Pembiayaan Inklusif*. Hannaf mulai memaparkan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2016 mencapai 88,1 juta (34% dari jumlah penduduk) dan pengguna ponsel sebanyak 318,5 juta jiwa. Hal ini mendorong munculnya industri *Fintech*, dan menelaah lebih lanjut mengenai hambatan dan kelemahan yang akan terjadi pada perbankan syariah khususnya pada sektor riil mikro. Maka dari itu strategi bisnis dengan melakukan linkage pembiayaan pada industri *Fintech* menjadi

solusi atas problem pembiayaan konsumtif dan terjebaknya pola pembiayaan menggunakan akad murabahah. Lebih lanjut linkage didukung dengan regulasi yang memiliki arsitektur dengan pola yang tepat, sehingga mampu mendukung pertumbuhan perbankan syariah secara inklusif.²⁰

Penelitian lainnya, dilakukan oleh Luhdrini Nilamtiti Dampararas mengenai *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Pengguna Internet Banking Pada Bank Syariah di Provinsi Yogyakarta*. Kehadiran internet di era digital telah merubah gaya hidup masyarakat, perkembangan teknologi ini dimanfaatkan dengan baik oleh industri perbankan yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta. Pelayanan nasabah berbasis teknologi dalam bentuk internet banking, *mobile banking* yang berbasis *hanphone*, pengguna ATM, dan *credit card*. Hanya saja, layanan tersebut tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh para nasabah. Nasabah lebih memilih menggunakan ATM dan antri di bank. Persepsi nasabah menganggap internet banking belum ada manfaatnya, sistemnya dianggap rumit sehingga nasabah lebih aktif ke bank ketimbang menggunakan layanan digital lainnya.

²⁰ Muhammad Said Hannaf, Skripsi: "*Linake Pembiayaan dan Manajemen Risiko Berbasis Modal Sosial Pada Financial Technology: Strategi Peningkatan Pembiayaan Inklusif*" (Malang: Universitas Brawijaya, 2017), h. 16.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Luhdrini, adanya pengaruh positif signifikan antara persepsi kemudahan, efektivitas, dan kepercayaan pengguna terhadap minat menggunakan *internet banking*. Serta pengaruh negatif signifikan antar risiko terhadap minat menggunakan *internet banking*.²¹

²¹ Luhdrini Nilamtiti Dampararas, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Pengguna Internet Banking Pada Bank Syariah di Provinsi Yogyakarta*” (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), h. 83.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Jasa Keuangan Syariah

1. Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Jasa adalah perbuatan baik atau berguna bagi orang lain baik negara, instansi dan sebagainya. Jasa dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain baik berupa layanan dan servis.¹ Sedangkan jasa keuangan syariah adalah segala pelayanan keuangan terhadap orang lain yang berpedoman kepada prinsip-prinsip islam.²

Prinsip utama yang dijadikan landasan dalam operasional jasa keuangan syariah adalah terbebasnya dari *maisir*, *gharar* dan *riba*.³ *Maisir* merupakan kondisi yang tidak pasti atau bersifat untung-untungan. Larangan *maisir* sangat jelas sebagaimana dalam dalam Al-Quran sebagai berikut:⁴

﴿يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنْعٌ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِنْ نَفْعِهِمَا وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ٢١٩﴾

“Mereka menanyakan kepadamu (Muhammad) tentang khamar dan judi. Katakanlah. Pada keduanya terhadap dosa besar dan beberapa manfaat bagi manusia. Tetapi dosanya lebih besar dari pada manfaatnya. Dan mereka menanyakan padamu (tentang) apa yang (harus) mereka

¹ Lihat KBBI Online, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/jasa> diakses pada 29 September pukul 9:46 WIB.

² Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah*, (Depok: Rajawali Pers, 2017) h. 3.

³ *Ibid.*, h. 128.

⁴ QS Al-Baqarah; 219.

infakkan. Katakanlah, kelebihan (dari apa yang diperlukan). Demikian Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu memikirkan."⁵

Gharar, artinya menipu, memperdaya, ketidak pastian. *Gharar* adalah sesuatu yang memperdayakan manusia dalam masalah harta. Pada trnasaksi tidak jelas barang yang diperjual belikan dalam bentuk ukuran, takaran, atau tidak diserahkan pada saat transaksi dilakukan. *Riba* merupakan tambahan yang tidak ada padanannya.⁶

2. Sejarah dan Praktik

Sejarah perekonomian umat islam, menyebutkan bahwa kegiatan muamalah menerima titipan harta, meminjam uang untuk keperluan konsumsi dan keperluanan bisnis yang dilakukan dengan akad-akad sesuai syariat telah lazim dilakukan pada zaman Rasulullah SAW. Seorang sahabat Rasulullah SAW, Zubair bin al-Awwam r.a memilih tidak menerima titipan harta. Ia lebih suka menerimanya dalam bentuk pinjaman Tindakan Zubair ini menimbulkan implikasi yang berbeda, yakni yang pertama, dengan mengambil uang itu sebagai pinjaman, Ia memiliki hak untuk memanfaatkannya; kedua, karena bentuknya pinjaman, ia berkewajiban untuk mengembalikannya secara utuh. Dalam riwayat lain disebutkan, Ibnu Abbas r.a. juga pernah melakukan pengiriman barang ke

⁵ Kementerian Agama RI, *Arrahim Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bekasi: CV. Pustaka Jaya Ilmu) h. 34.

⁶ Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah*. h. 129.

Kuffah dan Abdullah bin Zubair r.a. melakukan pengiriman uang dari Mekkah ke adiknya Mis'ab bin Zubair r.a. yang tinggal di Irak.⁷

Penggunaan cek juga telah dikenal luas sejalan dengan meningkatnya perdagangan antara negeri Syam dengan Yaman, yang paling tidak berlangsung dua kali dalam setahun. Bahkan, dalam masa pemerintahannya, Khalifah Umar bin Khattab r.a. menggunakan cek untuk membayar tunjangan kepada mereka yang berhak. Dengan menggunakan cek ini, mereka mengambil gandum di Baitul mal yang ketika itu diimpor dari Mesir. Di samping itu, pemberian modal untuk modal kerja berbasis bagi hasil, seperti mudharabah, muzara'ah, musaqah, telah dikenal sejak awal diantara kaum Muhajirin dan kaum Anshar.⁸ Dengan demikian jelas bahwa terdapat individu-individu yang telah melaksanakan fungsi perbankan di zaman Rasulullah SAW.

Perkembangan berikutnya dalam praktik perbankan di Eropa kegiatan yang dilakukan perorangan kemudian dilakukan oleh institusi yang saat ini dikenal sebagai bank. Ketika bangsa Eropa mulai mempraktikkan perbankan, persoalan mulai timbul karena transaksi yang dilakukan menggunakan instrumen riba, dan oleh karenanya haram. Transaksi berbasis bunga ini semakin merebak ketika Raja Henry VIII pada tahun 1545 membolehkan bunga (interest) meskipun tetap mengharamkan riba (usury) dengan syarat bunganya tidak boleh berlipat ganda (excessive). Setelah wafat Raja Henry VIII digantikan oleh Raja

⁷ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014) h. 19.

⁸ *Ibid.*,

Edward VI yang membatalkan kebolehan bunga uang. Hal ini tidak berlangsung lama. Ketika wafat, ia digantikan oleh Ratu Elizabeth I yang kembali memperbolehkan praktik pembungaan uang.⁹

Ketika mulai bangkit dari keterbelakangannya dan mengalami *renaissance*, bangsa Eropa melakukan penjelajahan dan penjajahan ke seluruh penjuru dunia, sehingga aktivitas perekonomian dunia didominasi oleh bangsa-bangsa Eropa. Pada saat yang sama, peradaban Muslim mengalami kemerosotan dan Negara-negara muslim satu-persatu jatuh ke dalam cengkraman penjajahan bangsa-bangsa eropa. Akibatnya, institusi-institusi perekonomian umat Islam runtuh dan digantikan oleh institusi ekonomi bangsa Eropa. Keadaan ini berlangsung terus sampai zaman modern ini. Oleh karena itu, institusi perbankan yang ada sekarang di mayoritas negara-negara muslim merupakan warisan dari bangsa Eropa, yang notabene berbasis bunga.¹⁰

Perbankan syariah moderen dalam praktiknya menjadi trobosan untuk menghilangkan sistem riba yang telah diterapkan instansi perbankan Eropa. Menghilangkan riba dirasa tidak mungkin untuk diterapkan pada sistem perbankan, bagaimana instansi mendapatkan laba apabila sistem riba dihilangkan. Sistem syariah menjadi alternatif bagi permasalahan perbankan konvensional, terlebih pengaplikasiannya di Indonesia pada

⁹ Lihat situs online Otoritas Jasa Keuangan, *Sejarah Perbankan Syariah*, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx>, diakses pada 29 September 2018, pukul 12.27 WIB.

¹⁰ *Ibid.*,

masa krisis moneter perbankan syariah mampu berdiri kokoh dan membuktikan bahwa perbankan syariah teruji dalam segala zaman.¹¹

Perkembangan perbankan syariah semakin membaik dari tahun ketahun, semenjak disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998, yang mengatur rincian landasan hukum dan jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan bank syariah. Undang-undang tersebut memberikan arah baik bagi bank konvensional untuk membuka cabang bank syariah. Demikian dengan masyarakat penuh antusias menerima kedatangan perbankan syariah.¹² Fasilitas yang dimiliki perbank syariah menjadi semakin lebih baik, pemanfaatan *Financial Technology* semakin mendorong persaingan perbankan konvensional dan syariah untuk terus memberi pelayanan jasa yang baik.

B. Mutu dan Layanan Keuangan Syariah

1. Pengertian

Mutu merupakan ukuran baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat yang menunjukkan suatu kualitas.¹³ Secara konseptual mutu dapat diterapkan pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan mutu adalah perbaikan sistem kualitas, bukan sekedar perbaikan kualitas barang atau jasa termasuk pelayanan jasa keuangan syariah. Mutu merupakan upaya untuk memenuhi harapan pelanggan

¹¹ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*, h. 26.

¹² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2013), h. 26.

¹³ Lihat KBBI Online, <https://kbbi.web.id/Layanan> diakses pada 1 Oktober 2018 pukul 13:12 WIB.

untuk memberikan pelayanan barang atau jasa yang lebih baik dan memberi kepuasan terhadap pelanggan.¹⁴

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan adalah membantu atau menyiapkan urusan apa-apa yang diperlukan seseorang dalam perihal melayani. Dalam pelayanan industri informasi, layanan berbentuk seperti fasilitas yang dapat digunakan untuk menjawab segala pertanyaan mengenai informasi, dapat berupa telepon atau surat.¹⁵

Dimensi mengenai layanan sejalan dengan perspektif Al-Quran yang menyebutkan untuk bersikap lemah lembut terhadap pelanggan maupun nasabah, sebagai mana disebutkan dalam Al-Quran sebagai berikut:¹⁶

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

“Maka berkat rahmat Allah, engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”¹⁷

¹⁴ Nana Suryapermana, “Mutu Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten, *Tarbawi*, (Banten: IAIN SMH) Vol. 2 No. 02 (2016): Juli – Desember, h. 71.

¹⁵ Lihat KBBI Online, <https://kbbi.web.id/layan> diakses pada 1 Juni 2018 pukul 13:36 WIB.

¹⁶ QS Al-Imran; 159.

¹⁷ Kementerian Agama RI, *Arrahim Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bekasi: CV. Pustaka Jaya Ilmu), h. 61.

Ayat di atas menjelaskan bahwa sebagai umat muslim harus bersikap lemah lembut kepada setiap manusia. Hal ini selaras dengan mereka yang memiliki pekerjaan sebagai pedang. Seorang muslim harus melakukan transaksi sesuai syariat yang telah ditentukan dan diajarkan oleh Rasulullah SAW sehingga mendapatkan khasanah dalam segala transaksi. Poin penting lainnya adalah seorang muslim diajarkan bersikap lemah lembut terhadap pelangganya agar merasa nyaman dan menjaga silaturahmi dengan pelangganya sesuai ayat di atas.

Dalam sejarah islam khususnya pada praktik perbankan, dunia islam telah mengenal pembiayaan yang dilakukan dengan akad sesuai syariah telah menjadi tradisi umat islam sejak zaman Rasulullah SAW. Praktik-praktik seperti penerimaan penitipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang telah lazim dilakukan pada zaman Rasulullah SAW.¹⁸

2. Praktik

Praktik-praktik perbankan pada zaman itu terus berkembang dengan adanya *saq* (cek) dengan luas sebagai media pembayaran. Hadirnya *saq* pada zaman itu adalah suatu peningkatan pelayanan pada penggunaan jasa untuk mempermudah penitip dana membawa uangnya kemanapun, mengingat uang pada zaman itu masih berupa logam dan emas yang notabeneanya berat dan susah untuk dibawa pergi.¹⁹ Hal ini

¹⁸ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, h. 18.

¹⁹ *Ibid*, h. 21.

menunjukkan bahwa pada zaman Rasulullah SAW peningkatan pelayanan merupakan hal yang penting diperhatikan dalam dunia perbankan.

Pelayanan merupakan aspek yang tidak dapat diremehkan dalam dunia bisnis. Karena dengan pelayanan adalah awal mula konsumen menilai apakah akan loyal kepada pemberi layanan tersebut atau tidak. Tak jarang para pebisnis mengutamakan layanan sebagai poin penting dalam perkembangan bisnis mereka untuk menarik para konsumen.²⁰

Maka dari itu, untuk menarik para para konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Menurut Tjiptono layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.²¹ Sedangkan menurut Purwadarminto layanan adalah menyediakan segala hal yang dibutuhkan orang lain.²²

Ada beberapa ciri pelayanan baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

1. Tersedia karyawan yang baik dan profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Tersedia sarana dan prasarana baik yang dapat menunjang kelancara produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.

²⁰ Ahmad Nurul Huda dan Sri Wahyuni, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta," *Jurnal Business and Management Review*, (Jakarta: Universitas Bakrie), Vol. 2 No. 2, (2012), h. 3.

²¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet, III, 2004) h. 94.

²² Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996) h. 245.

3. Tersedia ragam produk yang diinginkan. Dalam arti konsumen dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
4. Bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya dibandingkan dengan pihak pesaing.
6. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
8. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.²³

Menurut Pranidana (2010) yang dikutip oleh Supriyadi, untuk peningkatan pelayanan pada internet banking adalah adanya alat hitung pinjaman (*Loan Calculator*) yang interaktif, konverter nilai tukar (*Exchange Rate Converter*), alat hitung hipotek (*Mortgage Calculator*) pada website internet banking.²⁴

Dengan adanya inovasi dan fitur tambahan pada website, serta teknologi untuk kemudahan akses nasabah diharapkan mampu

²³ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Pesarda, 2013) h. 302.

²⁴ Supriyadi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi, dan Fitur Layanan Pada Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking," *SEGMENT - Jurnal Manajemen dan Bisnis*, (SEGMENT-Manajemen), Vol. 10. No. 1.a (2014), h. 4.

meningkankan performa pelayanan pada suatu bank. Sehingga perbankan dapat mencapai target yang telah mereka canangkan.

C. Produk Perbankan Syariah

1. Pengertian

Pada perbankan syariah sesungguhnya memiliki tujuan yang sama dengan perbankan konvensional untuk mendapatkan keuntungan dari modal, deposito, pinjaman, pembiayaan kegiatan usaha yang sesuai dengan hukum islam, atau kata lain segenap jasa finansial berupa penghimpunan pengelolaan dan penyaluran yang pada hakikat dan penerapannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.²⁵

2. Macam-Macam Produk

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu produk penyaluran dana (*financing*), produk penghimpunan dana (*funding*), dan produk jasa (*service*).

a. Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dananya kepada nasabah, secara garis besar produk perbankan syariah terbagi menjadi empat kategori, yaitu:

1) Pembiayaan Dengan Prinsip Jual Beli

Jual beli dilakukan karena adanya perpindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank

²⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 61.

disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual.

2) Pembiayaan Dengan Prinsip Sewa

Kesepakatan pemindahan hak guna barang atau jasa tanpa perpindahan kepemilikan atas barang yang disewakan.

3) Pembiayaan Dengan Prinsip Bagi Hasil

Prinsip bagi hasil memiliki dua macam yaitu *musyarakah* dan *mudharabah*. Dimana dilakukan kerjasama dengan dua orang atau lebih, perbedaanya adalah ketika *musyarkah* pembiayaan bisa berasal dari banyak orang dan kontribusi atau manajemen keuangan dilakukan dua orang atau lebih sedangkan *mudharabah* dilakukan hanya satu pihak saja.²⁶

b. Penghimpun Dana

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip oprasional yang ditetapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

²⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 176.

1) Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang ditetapkan pada produk rekening giro. Berbeda dengan *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu, dalam *wadi'ah dhamanah*, pihak yang dititipi (Bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

2) Prinsip *Mudharabah*

Dalam prinsip *mudharabah* Penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan dana, prinsip *mudharabah* terbagi menjadi dua yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*.²⁷

c. Jasa Perbankan

Menurut Adiwarmman A. Karim, jasa menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak

²⁷ Adiwarmman A. Karim, *Bank Islam...*, h. 107

yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*).²⁸

Berbeda dari bank konvensional yang nasabahnya memilih untuk mencari kepuasan dalam pelayanan dari bidang produk layanan dan jasa, di bank syariah nasabah lebih cenderung memilih untuk mendapatkan kemaslahatan. Kandungan masalah tersebut terdiri dari dua bagian manfaat dan berkah, di mana yang berarti bermanfaat terdiri dari:

- 1) Manfaat materi, berupa tambahan harta atau kekayaan nasabah akibat pembelian suatu barang dan jasa.
- 2) Manfaat intelektual, adalah berupa terpenuhinya kebutuhan akal manusia ketika ia mengonsumsi barang atau jasa.
- 3) Manfaat terhadap lingkungan, berupa eksternalisasi positif dari konsumsi dari suatu barang dan jasa yang dirasakan sekitarnya.
- 4) Manfaat jangka panjang, terpenuhinya kebutuhan duniawi jangka panjang.²⁹

Sedangkan berkah akan hadir jika seluruh hal berikut dilakukan dalam aktifitas konsumsinya:

²⁸ *Ibid.*, h. 112.

²⁹ Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah: Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya) Vol. 3. No. 1. (2015), h. 5.

- 1) Barang atau jasa yang dikonsumsi bukan barang haram.
- 2) Tidak melakukan konsumsi yang berlebihan di luar kemampuan dan kebutuhan dirinya.
- 3) Aktivitas konsumsi yang diniatkan untuk mendapatkan ridho dari Allah SWT.³⁰

Perbankan syariah mendapatkan pendapatan berupa bagi hasil, margin, biaya administrasi dan *fee*. Bagi hasil didapatkan dari *mudharabah* dan *musyarakah* yang digulirkan kepada nasabah, dan *margin* didapatkan dari pendapatan bank dalam pembiayaan akad jual beli tersebut. Sedangkan *fee* dan biaya administrasi didapat dari sektor jasa.³¹

Produk perbankan syariah di bidang jasa ini merupakan sektor pendapatan yang saat ini dikembangkan oleh bank-bank syariah. Hal tersebut mendorong Bank Indonesia mengeluarkan PBI No. 10/17/PBI/2008 tentang produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, dalam pasal 1 angka 5 PBI disebutkan bahwa produk Bank adalah produk yang dikeluarkan bank baik sisi penghimpunan dana maupun penyaluran dana dan serta pelayanan jasa bank sesuai prinsip syariah. Dari peraturan tersebut berbagai produk dikeluarkan dan terlebih dahulu meminta fatwa dari DSN. Contoh produk

³⁰ *Ibid.*,

³¹ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016) h. 155.

baru yang inovatif adalah dikeluarkannya *sharia charge card* oleh Bank Internasional Indonesia (BII) yang dapat dijadikan sebagai alternatif kartu kredit.³²

Seperti halnya dengan contoh tersebut, penelitian ini mengusung hal baru yaitu regulasi uang elektronik dan fintech dengan peraturan BI Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Selanjutnya meminta persetujuan DSN dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah. Yang kemudian diawasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Menjadikan fintech produk terbaru pada perbankan syariah.

D. Fintech

1. Pengertian

Menurut Patrick Schueffel dalam bukunya "*The Concise Fintech Compendium*" mengartikan *fintech* adalah industri keuangan baru yang menerapkan teknologi untuk pengelolaan keuangan.³³ Sedangkan menurut Peraturan Bank Indonesia teknologi financial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan

³² Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006) h. xi.

³³ Patrick Schueffel, *The Concise Fintech Compendium*, (Switzerland: School of Management Firbourg, 2017) h. 13. Buku ini merupakan kumpulan lengkap istilah baru dalam dunia fintech dan berbagai macam lainnya yang berkaitan.

produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan kendala sistem pembayaran.³⁴

2. Fitur *Fintech*

Inovasi yang ditawarkan *fintech* sangat luas dan dalam berbagai segmen, baik itu B2B (*Bussines to Bussines*) hingga B2C (*Bussines to Consumer*). Penyelenggara *fintech* dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Sistem pembayaran
- b. Pendukung pasar
- c. Manajemen investasi dan manajemen risiko
- d. Pinjaman, pembiayaan, dan penyedia modal
- e. Jasa finansial lainnya³⁵

Industri *fintech* dituntut untuk terus bersifat inovatif sehingga dapat berdampak baik terhadap produk, layanan, teknologi, serta model bisnis *fintech* lainnya yang telah eksis terlebih dahulu.³⁶ Sehingga industri *fintech* terus berkembang dan menyajikan hal baru dalam pengadaan produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kemudahan dan keamanan sehingga dapat dipercaya dan mencapai tujuan yang ingin dicapai sebuah perusahaan atau industri finansial.

³⁴ Lihat Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 1 Ayat 1 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

³⁵ Lihat Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 3 Ayat 1 tentang Penyelenggara Teknologi Finansial.

³⁶ Lihat Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 3 Ayat 2 tentang Penyelenggara Teknologi Finansial.

Terbitnya Peraturan Bank Indonesia tentang fintech membuat persyaratan yang harus dipenuhi setiap industri fintech. Syarat untuk mendirikan adalah penyelenggara dinyatakan sebagai lembaga jasa keuangan, yang memiliki badan hukum berbentuk perseroan terbatas atau koperasi.³⁷ Langkah selanjutnya adalah melakukan pendaftaran ke pada OJK yang kemudian akan dilakukan *Regulatory Sandbox* untuk memastikan lebih lanjut para penyelenggara fintech tentang produknya memenuhi kriteria yang dimaksud Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 3 Ayat 2 tentang Penyelenggara Teknologi Financial dan layak untuk di uji. Selanjutnya mendapatkan perizinan dan persetujuan hingga akhirnya dapat berjalan, tentunya dengan pemantauan dan pengawasan OJK.³⁸

3. Model *Fintech*

Model *fintech* yang telah beredar di Indonesia berdasarkan jenis-jenis *fintech* dan klasifikasinya menurut Bank Indonesia terbagi menjadi empat yaitu:³⁹

a. *Crowdfunding* dan *Peer to Peer*

Pada klasifikasi bagian ini, *fintech* berguna sebagai mediasi yang menemukan investor dengan pencari modal, layaknya *marketplace* dan istilah *e-commerce*.

³⁷ Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Pasal 2 ayat 1 dan 2 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

³⁸ Lihat Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 4 tentang Penyelenggara Teknologi Financial.

³⁹ Lihat situs online Bank Indonesia mengenai *Fintech*, <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/fintech/Contents/default.aspx>, diakses pada 3 Oktober 2018 pukul 8:49 WIB.

Crowdfunding merupakan pembiayaan masal atau berbasis patungan. *Crowdfunding* berguna untuk melakukan penggalangan dan seperti untuk mendanai sebuah karya, bantuan bencana dan lainnya. Dengan adanya fitur *fintech* penggalangan dana dapat dilakukan melalui online sehingga penggalangan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien.

Peer to Peer merupakan sebuah layanan *fintech* yang sangat membantu masyarakat UMKM sehingga mereka dapat meminjam uang dengan mudah tanpa harus memiliki rekening di bank. Permodalan tentunya merupakan isu yang sangat signifikan untuk pengembangan usaha dan untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat.⁴⁰

b. *Market Aggregator*

Pada model ini, *fintech* berperan sebagai pembanding produk keuangan, dimana *fintech* dan mengoleksi data finansial untuk dijadikan referensi oleh pengguna. Contohnya adalah ketika seseorang ingin memilih produk KPR, fitur *fintech* akan menyesuaikan data finansial pribadi konsumen dan memberikan pilihan produk KPR sesuai dengan data pribadi yang dimasukkan. Contoh untuk perbandingan keuangan secara umum adalah

⁴⁰ Lihat situs online Finansialku.com, <http://www.finansialku.com/definisi-fintech-adalah/amp/>, diakses pada 3 Oktober 2018, pukul 8:56 WIB

cekaja.com dan untuk perbandingan produk asuransi rajapremi.com.⁴¹

c. *Risk and Investment Management*

Konsep yang ditawarkan adalah fungsi seperti *financial planner* yang berbentuk digital. Pengguna akan dibantu untuk mendapatkan produk investasi yang cocok sesuai dengan preferensi yang diberikan. Selain manajemen risiko dan investasi, pada klasifikasi ini juga terdapat manajemen aset dimana *fintech* akan membantu sebuah usaha sehingga lebih praktis. *Fintech* yang bergerak dalam perencanaan keuangan juga berada pada model bisnis ini.⁴²

d. *Payment, Settlement dan Clearing*

Pada klasifikasi ini *fintech* bergerak pada model pembayaran seperti *payment gateway* dan *e-wallet*. Klasifikasi ini diawasi oleh Bank Indonesia karena proses pembayarannya ini meliputi perputaran uang yang nantinya akan menjadi tanggung jawab Bank Indonesia. Dengan adanya *fintech* berbentuk ini akan mempermudah pelanggan untuk membayar dengan metode apa saja sehingga lebih mudah dan efisien.⁴³

⁴¹ *Ibid.*,

⁴² *Ibid.*,

⁴³ *Ibid.*,

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang terjadi di tengah masyarakat.¹

Penelitian lapangan ini merupakan metode untuk menemukan realita yang terjadi di lapangan. Penelitian ini didapatkan dari informasi yang benar-benar dibutuhkan. Dalam kasus ini data diperoleh dari berbagai sumber melalui regulasi peraturan bank Indonesia, OJK, DSN-MUI serta BNI Syariah KCP Rajabasa.

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan apa yang terjadi di lapangan. Maksudnya adalah penelitian yang dipergunakan untuk melihat kehidupan masyarakat, tingkah laku, dan pergerakan sosial,² kemudian dideskripsikan secara menyeluruh dan mendalam.³ Menurut Burhan Bungin penelitian kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam.⁴ Kesimpulannya adalah penelitian yang

¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung : CV Mundur Maju, 1996), h.32.

² Baron dan Sukidin, *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro* (Surabaya: Penerbit Insan Cendekia, 2002), h. 1.

³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1998), h. 36.

⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), h. 69.

bersifat deskriptif kualitatif yaitu hanya semata-mata melakukan pengamatan keadaan atau peristiwa tanpa mengambil sebuah kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

Penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian skripsi ini adalah penelitian yang mengarah pada fakta-fakta yang terjadi di BNI Syariah KCP Rajabasa mengenai layanan jasa keuangan syariah berdasarkan pemanfaatan *Financial Technology*.

B. Sumber Data

Proses pengumpulan data pada dasarnya merupakan serangkaian proses yang dilakukan sesuai dengan metode penelitian yang digunakan.⁵ Sumber data penelitian yang digunakan terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. *Pertama*, sumber data primer diperoleh langsung dari narasumber secara *purposive* terdiri dari SBM atau OSH, CS BNI Syariah KCP Rajabasa, serta 5-10 nasabah yang telah menggunakan *fintech* pada transaksinya.

Kedua, sumber data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis buku, artikel, jurnal, hasil-hasil penelitian dan dokumen lainnya terkait dengan objek penelitian mengenai *financial technology*. Diantara sumber data sekunder diperoleh dari peraturang bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, DSN-MUI, situs berita financial, serta penelitian terdahulu mengenai pemanfaat media sebagai optimalisasi aktifitas *financial*.

⁵ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), h. 207.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan beberapa cara dalam kebiasaan *Field Research*, yaitu dengan cara wawancara (*interview*), pengamatan (*observation*), dan telaah dokumen (*documentation*).

Wawancara dilakukan terhadap informan dengan teknik wawancara terbuka (*open-ended interview*) atau teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Teknik ini mendasarkan pada beberapa teknik wawancara:

1. Wawancara bebas terpimpin, yakni pewawancara hanya membawa pedoman yang merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.⁶ Pertanyaan-pertanyaan dapat dikembangkan sesuai dengan alur pembicaraan.
2. Wawancara semi terstruktur, peneliti memiliki kebebasan dalam wawancara dalam mengatur alur dan settingan wawancara.⁷ Dalam hal ini penguasaan peneliti terhadap ruang lingkup penelitian dan kerangka pemikiran yang melandasinya menjadi acuan penting. Kesemua model wawancara ini merupakan kesatuan yang utuh.

Wawancara akan dilakukan dengan pegawai BNI Syariah KCP Rajabasa yang meliputi SBM atau OSH, serta CS sebagai salah satu pion

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), 230-231.

⁷ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan data Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 66.

pertama dalam penerima nasabah baru dan mengedukasi mengenai manfaat *fintech*. Kemudian wawancara dilakukan dengan nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa sebanyak 5-10 nasabah yang telah menggunakan atau memanfaatkan *fintech* pada transaksinya.

Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah observasi. Observasi merupakan studi yang sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.⁸ Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati permasalahan yang terjadi disertai pencatatan terhadap objek sasaran, observasi non-partisipan.⁹ Observasi berfokus pada pelayanan pegawai BNI Syariah KCP Rajabasa kepada nasabah mengenai pengenalan *FinTech* serta mengetahui langsung respon nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa dengan adanya fitur *FinTech*.

Sementara teknik terakhir adalah dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh data-data sekunder berupa literatur, buku, dan artikel yang mengkaji tentang tema yang memiliki relevansi dengan implementasi mutu dan jasa layanan keuangan syariah pada BNI Syariah KCP Rajabasa.

D. Teknik Analisis Data

Setelah pengolahan dikata selesai dilakukan, selanjutnya proses analisis dimulai dengan menguraikan data sebagai penjelasan jawaban atas permasalahan pokok yang menjadi obyek kajian. Proses analisis data

⁸ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi..*, h. 157.

⁹ Nasution, *Metode Research* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012) h. 107.

tidak sekedar untuk menemukan makna yang lebih luas, atau pemaknaan data, melainkan juga membuat rumusan implikasi dari hasil penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif sebagaimana dikemukakan Spradley yang terdiri dari analisis domein dan taksonomi,¹⁰ setelah sebelumnya melalui proses penyesuaian dengan kebutuhan. Sehingga secara garis besar analisis data ditempuh dengan cara mengorganisasi data melalui pengumpulan hasil wawancara, dan dokumentasi. Pengorganisasian data dilakukan sesuai dengan teks dan konteks masalah yang diteliti.

Secara sistematis, proses analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengadaan data, yaitu melalui penggalian unit-unit informasi yang terekam dalam instrumen pengumpul data yaitu wawancara, dan dokumentasi;
2. Reduksi data, dilakukan dengan menghilangkan unit-unit informasi yang kurang relevan dengan tujuan analisis;
3. Inferensi, adalah upaya memperlakukan data dengan memperhatikan konteks data yang diteliti;
4. Analisis, yaitu dengan menyederhanakan data melalui kategorisasi dan menemukan pola hubungan sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maknanya. Hasil dari proses analisis ini diuraikan dalam narasi yang secara bersamaan merupakan proses analisis.

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 305-307.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa

1. Sejarah Berdirinya PT BNI Syariah KCP. Rajabasa

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.¹

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.²

¹ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.44 WIB.

² *Ibid.*,

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.³

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

2. Visi dan Misi PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa

a. **Visi BNI Syariah**

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

³ Lihat Muhammad Faqih Abdul Aziz dan Wulandari, Laporan PPL: *Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan Bagi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah: BNI Syariah KCP Rajabasa*, (Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2017), h. 2.

b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁴

3. Produk-Produk PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa

PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa memiliki 4 jenis kategori layanan yang dikeluarkan. BNI Syariah merupakan salah satu unit BNI yang menggunakan konsep konvensional. Berbeda dengan BNI konvensional yang menggunakan sistem bunga, BNI syariah menerapkan bagi hasil yang sesuai dengan prinsip islam yang dijamin kesyariahnya. 4 jenis produk yang dimiliki BNI Syariah adalah:

a. Produk Tabungan

1) BNI iB Hasanah

Tabungan ini merupakan tabungan yang dapat dibuka oleh siapa saja. Akad yang digunakan ada 2 yaitu *Mudharabah* dan *Wadiah* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam

⁴ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi> diakses pada 20 Oktober 2018 pukul 09.45 WIB.

menabung menggunakan mata uang rupiah. Nasabah yang memiliki tabungan ini akan mendapatkan fasilitas perbankan berupa buku tabungan, kartu ATM dan fitur transaksi seperti ATM, SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking.⁵

2) BNI Bisnis iB Hasanah

Bagi pemilik bisnis tabungan bisnis hasana ini sangat membantu dalam mengontrol keuangan bisnis yang dimiliki nasabah dengan cara mengajukan permohonan pembukaan rekening bisnis hasanah BNI. Secara rinci keluar masuknya uang akan tercatat pada buku tabungan dan mutasi rekening yang jelas, serta bagi hasil yang lebih kompetitif. Syarat yang perlu dimiliki nasabah untuk membuka rekening ini adalah dengan membawa KTP serta setoran awal minimal Rp. 5.000.000,- dan permohonan dapat dilakukan di kantor BNI Syariah.⁶

3) BNI TabunganKu iB Hasanah

Tabunganku merupakan program dari pemerintah untuk mendukung budaya hidup hemat dengan menabung, BNI Syariah merupakan salah satu bank yang ditunjuk untuk melayani masyarakat menabung dengan setoran awal yang ringan hanya Rp. 20.000,- dengan akad yang digunakan

⁵ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bniibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.17 WIB

⁶ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnibisnisibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.14 WIB

tabunganku *wadiah* atau titipan, sehingga tidak ada perjanjian bagi hasil. Namun bank berhak memberi hadiah tertentu kepada nasabah aktif menabung.⁷

4) BNI Prima iB Hasanah

Nasabah yang memiliki dana lebih bida membuka rekening prima. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah* dengan sistem bagi hasil yang menguntungkan dan dengan ketentuan nisbah 72:28 (Bank dan Nasabah). Untuk permohonan pembukaan tabungan prima nasabah harus memenuhi syarat dan ketentuan dengan membawa KTP Asli dengan setoran awal minimal Rp. 25.000.000,- dan memiliki dana minimal Rp. 250.000.000,-.⁸

5) BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan ini dikhususkan bagi nasabah yang ingin menabung dengan mata uang dollar. Tabungan ini dikelola dengan akad *wadiah* dan *mudharabah* memberikan kemudahan kepada nasabah BNI Syariah dalam mata uang USD. Syarat untuk membuka rekening dollar iB Hasanah dengan cara menunjukkan identitas diri, menunjukkan NPWP, setoran awal

⁷ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnitabungankuibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.14 WIB

⁸ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bniprimaibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.12 WIB

minimal \$50 USD, menandatangani ketentuan pembukaan rekening diatas materai, dan melakukan setoran awal.⁹

6) BNI Baitullah iB Hasanah

Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah ini diperuntukan untuk nasabah yang ingin menabung untuk biaya haji dan umroh. Tabungan ini menggunakan akad *wadiah* dan *mudharabah*. Setoran dapat dilakukan sesuai keinginan nasabah, tidak harus rutin. Untuk persyaratan nasabah membawa identitas KTP/Paspor, setoran awal minimal Rp. 100.000,- (Akad *wadiah*) dan Rp. 500.000,- (Akad *mudharabah*).¹⁰

7) BNI SimPel iB Hasanah

BNI Syariah menawarkan produk tabungan untuk siswa yang masih duduk di banku sekolah atau usia dibawah 17 tahun dengan persyaratan yang mudah, sehingga dapat mendorong budaya menabung sejak kecil. Nasabah akan mendapatkan fasilitas buku tabungan, kartu ATM, dan ditur transaksi e-banking dengan notifikasi transaksi yang dikirimkan ke hp orangtua. Utnuk membuka rekening SimPel iB Hasanah nasabah harus bersama dengan orangtua atau wali, membawa

⁹ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnidollaribhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.10 WIB

¹⁰ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnibaitullahibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.08 WIB

kartu pelajar atau akta kelahiran, kartu identitas asli orangtua, kartu keluarga, dan setoran awal minimal Rp. 1.000,-.¹¹

8) BNI Tunas iB Hasanah

Tabungan Tunas dan SimPel hampir memiliki kesamaan yang diperuntukan bagi anak-anak dibawah 17 tahun, tabungan ini menggunakan akad *wadiah* atau *mudharabah*. Tabungan Tunas iB Hasanah memiliki setoran awal yang realif lebih besar dari tabungan SimPel iB Hasanah.¹²

9) BNI Tapenas iB Hasanah

Tabungan ini digunakan nasabah untuk merencanakan keuangan dimasa depan. Seperti untuk persiapan liburan keluarga, pendidikan anak, ibadah umrah dan lain-lain. Nasabah memiliki kewajiban setoran rutin perbulan minimal Rp. 100.000,- s/d Rp. 5.000.000,- dengan keuntungan nasabah yang akan mendapatkan bagi hasil yang lebih tinggi, asuransi otomatis bebas premi, perlindungan jiwa hingga 1 Milliar, asuransi kesehatan hingga 1 juta perhari tiap per orang. Syarat untuk membuka rekening ini dengan membawa identitas asli KTP/Paspor dengan setoran awal Rp. 100.000,- mempunyai

¹¹ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnisimpelibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.05 WIB

¹² Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnitunasibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.03 WIB

rekening afiliasi di BNI Syariah. Tabungan ini memiliki pilihan jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun.¹³

b. Produk Dana

Produk-produk BNI syariah yang bisa anda miliki pertama adalah produk dana. Produk dana ini terdiri dari BNI Giro iB Hasanah, produk ini adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola dengan prinsip syariah akad *mudharabah* atau *wadiah yadh dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau pemindah bukuan.¹⁴

BNI Giro iB Hasanah memiliki keunggulan dapat dibuka atas nama perorangan atau perusahaan, terdiri dari mata uang IDR dan USD, dapat dijadikan anggunan pembiayaan. Selain itu ada tabungan plus atau tabungan *mudharabah*. Nasabah akan mendapatkan kemudahan dan keuntungan lainnya karena dilengkapi dengan tabungan haji *mudharabah* serta deposito *mudharabah*.¹⁵ Semua konsep yang diterapkan secara syariah.

c. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan BNI Syariah adalah produk pembiayaan yang menggunakan konsep sesuai syariat islam.

¹³ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnitapenasibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 10.01 WIB

¹⁴ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnigiroibhasanah> diakses pada 10 November 2018 pukul 09.56 WIB

¹⁵ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnidepositoibhasanah> diakses pada 10 November 2018 Pukul 09.58 WIB

Bertujuan untuk menciptakan kemudahan dan kenyamanan untuk nasabahnya. Produk pembiayaan BNI Syariah diantaranya:

- 1) Pembiayaan *Mudharabah*
- 2) Pembiayaan *Murabahah*
- 3) Pembiayaan *Musyarakah*
- 4) Pembiayaan *Ijarah Bai Ut Takjiri*

d. Produk Jasa

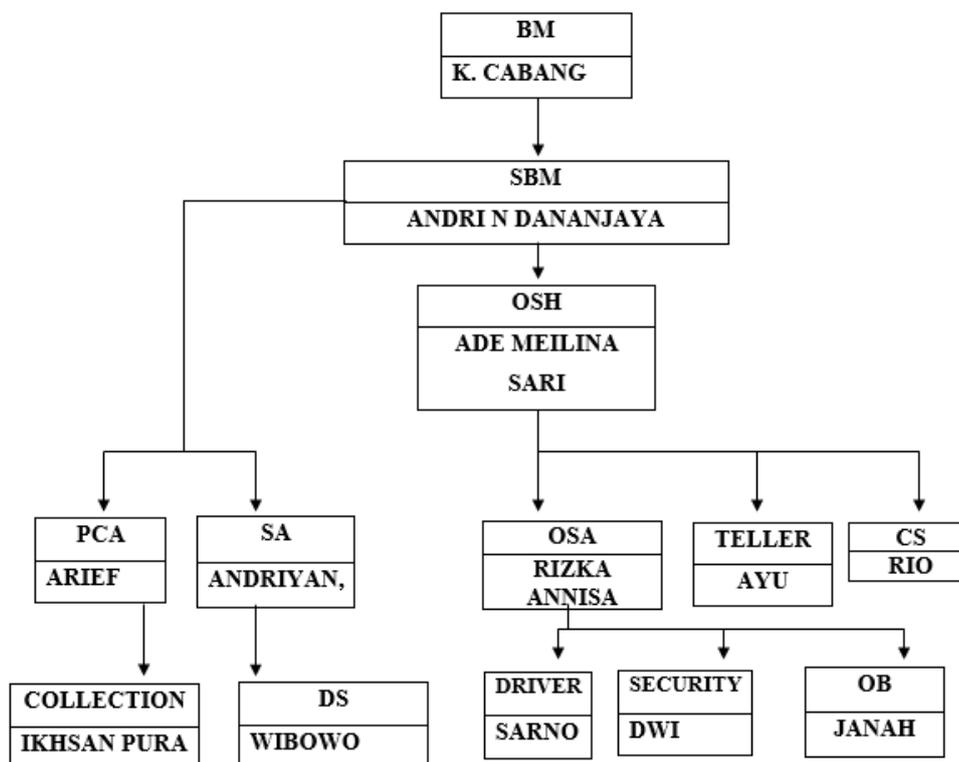
Produk jasa BNI Syariah merupakan salah satu produk yang bertujuan untuk memberi kemudahan kepada nasabahnya dalam transaksi yang dilakukan nasabah pada BNI Syariah, baik antar sesama bank atau lain bank. Nasabah dapat menggunakan jasa yang telah disediakan oleh BNI Syariah dengan nyaman mengingat produk jasa juga menggunakan konsep syariah yang dijamin kehalalannya. Produk jasa yang dimiliki BNI Syariah diantaranya:

- 1) Kiriman Uang
- 2) Garansi Bank
- 3) Inkasi¹⁶

Selain dari produk di atas, BNI Syariah juga memiliki produk gadai emas yang bisa dimanfaatkan nasabah jika membutuhkan dana atau keperluan mendesak lainnya.¹⁷

¹⁶ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi [https://www.bnisyariah.co.id/id-id-bisnis/smallbusiness/kirimanuang](https://www.bnisyariah.co.id/id-id/bisnis/smallbusiness/kirimanuang) diakses pada 10 November 2018 pukul 10.50

¹⁷ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi [https://www.bnisyariah.co.id/id-id-personal/bnisyariahkepemilikanemas](https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/bnisyariahkepemilikanemas) diakses pada 11 November 2018 pukul 07.18 WIB



4. Struktur Organisasi dan Uraian PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BNI Syariah KCP Rajabasa 2018.¹⁸

Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat dijelaskan kegiatan dari setiap bagian sebagai berikut;

- a. *Sub Branch Manager* (SBM) / Pimpinan Cabang Pembantu
 - 1) Mengordinir dan mengawasi seluruh aktivasi oprasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu
 - 2) Memimpin oprasi pemasaran produk-produk *Commercial Banking & Consumer Banking*.

¹⁸ Dokumentasi PT. BNI Syariah KCP Rajabasa, 16 Oktober 2018

- 3) Memanfaatkan anggaran yang ada secara efisien dan memastikan agar program dan sistem berjalan secara *cost effective*.
 - 4) Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk cabangnya dan melakukan sosialisasi RBB kepada bawahan.
 - 5) Memonitor pencapaian RABB oleh timnya.
 - 6) Mengevaluasi dan menyusun laporan pencapaian RB secara periodik setiap bulan.
 - 7) Mengembangkan prosedur atau cara khusus untuk mencapai RBEB dicabangnya, jika belum tercapai.
 - 8) Menerima prosedur operasional dan lembur kerja pelaporan manajemen risiko dari divisi manajemen risiko mensosialisasikan dengan bawahannya.
- b. *Operational & Service Head*
- 1) Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.
 - 2) Mengkoordinasi dan mengontrol perencanaan, pelaporan, dan pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.

- 3) Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengontrol arus perusahaan (*cashflow*), terutama pengelolaan piutang dan hutang sehingga memastikan kesediaan dana untuk oprasioanal perusahaan dan kesehatan kondisi keuangan.
- 4) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan dan mengontrol penggunaan anggaran tersebut memastikan penggunaan dana secara efektif dalam menunjang kegiatan oprasional perusahaan.
- 5) Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sitem dan prosedur keuangan dan akuntansi, serta mengontrol pelaksanaa untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur, serta mengurangi risiko keuangan.
- 6) Mengkoordinasikan dan melakukan perencanaan dan analisis keuangan untuk memberikan masukan dari sisi keuangan bagi pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis, baik untuk kebutuhan investasi, ekspansi, oprasional, maupun kondisi keuangan lainnya.
- 7) Merencanakan dan mengorrordinasikan perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

- 8) Membantu direksi mencari sumber dana di luar tabungan dan deposito.
- 9) Turut serta sebagai pemutus komite pemutus kredit sesuai ketentuan yang berlaku
- 10) Menandatangani cek dan bilyet giro di bank sesuai ketentuan yang berlaku.

c. *Procesing & Collection Assistant*

- 1) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.
- 2) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen.
- 3) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas datanya.
- 4) Mengajukan keputusan pembiayaan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses.
- 5) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen.
- 6) Melakukan *collection* dan memproses penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori koliktibilitas 1 dan 2 termasuk atas nasabah non-skoring agunan likuid.

- 7) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery & Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

d. *Sales Assistant*

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan intitusi atau kerjasama lembaga.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.
- 4) Memproses permohonan pembiayaan talangan haji.

e. *Oprational & Support Assistant*

- 1) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, *ceklist*, asuransi, dokumen *to be obtained*)
- 2) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebatan angsuran, pelunasan.
- 3) Mengelola rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- 4) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
- 5) Mengelola laporan kepada regulator terkait dan debitur.
- 6) Mengelola hubungan dengan notaris.
- 7) Melakukan pembukuan transaksi KCP.

- 8) Memproses transaksi kliring.
- 9) Mengelola daftar hitam nasabah.
- 10) Menyelesaikan daftar pos terbuka.
- 11) Memproses pembukaan Garansi Bank, L/C, dan SKBDN.

f. *Teller*

- 1) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan di KCP.
- 2) Mengelola kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan pagu kas.
- 3) Melaksanakan prinsip APU dan PPT.

g. *Customer Service*

- 1) Melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah dana *existing*.
- 2) Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro/tabungan/deposito.
- 3) Melaksanakan prinsip APU dan PTT.

h. *Security*

Security beretugas untuk menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar operasional.

i. *Driver*

Driver bertugas menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik.

j. *Office Boy (OB)*

OB bertugas untuk menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor dan memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik.¹⁹

5. *Fintech* di BNI Syariah

BNI Syariah terus berkembang agar senantiasa dapat hadir dalam mengiringi kehidupan keuangan untuk melayani nasabahnya. Perkembangan teknologi di zaman milenial memberikan terobosan terbaru dalam pelayanan jasa keuangan untuk mengiringi mobilitas aktifitas masyarakat milenial yang cenderung praktis. Perusahaan teknologi yang mengemas secara praktis mengenai jasa keuangan mereka seperti transfer uang, dompet virtual, dan jasa keuangan lainnya yang kemudian disebut sebagai *fintech* terus berkembang. Banyaknya persaingan perusahaan *fintech* yang semakin eksis di zaman milenial membuat penyebab eksistensi *fintech* semakin meningkat. Tidak mau ketinggalan para perusahaan perbankan kini mengembangkan pelayanan *fintech* guna mempermudah nasabahnya. Berikut produk *fintech* yang dimiliki PT. BNI Syariah:

¹⁹ Lihat Roza Hartina dan Ruri Dian Lestari, Laporan PPL: *Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan Bagi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah: PT. BNI Syariah KCP Rajabasa*, (Metro: Institut Agama Islam Negeri, 2018), h. 23-29.

a. ATM

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang ke kantor cabang. Layanan BNI Syariah memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan untuk nasabah. Dulu kartu ATM menggunakan pita magnetik sebagai sistem pengamananya, namun sejak tahun 2011 BI mengeluarkan Surat Edaran (SEBI) yang mengatur implementasi teknologi chip dan penggunaan PIN (*Personal Identification Number*) pada kartu ATM. Data pada atm akan terbaca setelah nasabah memasukan PIN enam digit yang dimiliki sehingga mencegah skimming dari oknum jahat, sehingga keamanan ATM akan semakin terjaga.

Berbagai transaksi dapat dilakukan melalui ATM seperti transaksi non tunai untuk mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun transaksi keuangan seperti penarikan tunai, transfer antar sesama atau lain bank, dan pembayaran

tagihan kebutuhan nasabah sesuai menu yang telah disediakan.²⁰

b. SMS Banking

SMS banking adalah layanan perbankan 24 jam yang disediakan BNI Syariah untuk nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan semudah melakukan sms ke teman atau rekan bisnis. Layanan sms banking memiliki banyak fitur dan memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada nasabah.

Kemudahan melakukan transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening atau transaksi keuangan seperti transfer sesama maupun antar bank, pembelian voucher prabayar dan pembayaran tagihan lainnya. Transaksi melalui sms banking aman karena untuk menggunakannya nasabah harus mendaftarkannya terlebih di kantor cabang BNI Syariah.²¹

c. Internet Banking

Internet Banking merupakan layanan perbankan 24 jam dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet. Nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, aman, dan

²⁰ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/atm/> diakses pada 27 Oktober 2018 Pukul 13.14 WIB

²¹ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/smsbanking/> diakses pada 27 Oktober 2018 Pukul 13.28 WIB

nyaman. Internet banking tidak hanya memberikan kenyamanan dan kemudahan saja melainkan memberikan kemudahan bagi para nasabah dengan menu yang dapat dipilih tanpa memiliki keterampilan khusus.

Internet Banking memiliki sistem keamanan berlapis-lapis dengan dilengkapi token yang berganti setiap transaksi dilakukan. Layanan internet banking memiliki banyak fitur seperti melakukan transaksi non keuangan dan keuangan maupun pembayaran tagihan. Untuk mendapatkan layanan internet banking nasabah perlu memiliki BNI Syariah Card dan melakukan registrasi di ATM, khusus untuk transaksi non-tunai. Apabila nasabah ingin melakukan transaksi keuangan, nasabah cukup datang ke kantor cabang BNI Syariah ataupun BNI terdekat.²²

d. Tapcash iB Hasanah

BNI Syariah mempersembahkan kartu TapCash iB Hasanah. TapCash merupakan uang elektronik pengganti uang tunai yang bisa diisi ulang. Kartu TapCash iB Hasanah adalah kartu pembayaran elektronik *co-branding* antar BNI syariah dan BNI dengan menggunakan logo BNI Syariah dan BNI yang diterbitkan oleh BNI

²² Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/internetbanking/> diakses pada 27 Oktober 2018 Pukul 13.50 WIB

dengan desain khusus BNI Syariah, serta dipasarkan oleh BNI Syariah. Kartu TapCash iB Hasanah dipergunakan untuk transaksi sesuai prinsip syariah dan halal.

Keunggulan menggunakan Kartu TapCash iB Hasanah adalah transaksi hanya hitungan detik, menghindari uang lecek dan palsu, tanpa minimum transaksi, dapat dipindah tangankan, dapat top up maksimal Rp. 1.000.000,-. Saldo pada kartu tidak diberi bagi hasil dan tidak dijamin LPS. Nasabah dapat melakukan top up melalui ATM, mesin EDC, aplikasi SMS banking atau datang langsung ke kantor cabang BNI atau BNI Syariah.²³

e. Mobile Banking

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan BNI Syariah untuk nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Nasabah melakukan transaksi melalui handphone dengan koneksi internet. Mobile Banking memiliki banyak fitur dan memberi kemudahan, kenyamanan dan keamanan kepada nasabah. Berbagai transaksi non-finansial dengan segala aktifitas mengenai informasi rekening dan transfer dapat dilakukan nasabah.

²³ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/taocashibhasanahcard/> diakses pada 27 Oktober 2018 Pukul 14.06 WIB

Aktifitas lainya seperti tranfer dana, pembayaran kartu kredit BNI dan non BNI, tagihan listrik, tagihan telepon dan pembelian pulsa. Keunggulan yang dimiliki dari layanan Mobile Banking adalah tidak hampir tidak ada biaya tambahan terkecuali transaksi non BNI. Lebih dari itu nasabah hanya membutuhkan koneksi internet untuk mengakses layanan Mobile Banking. Untuk menikmati layanan Mobile Banking nasabah perlu datang ke kantor cabang, nasabah perlu memiliki tabungan iB Hasanah, email aktif, memiliki debit aktif, dan nomor telepon aktif, untuk melakukan pendaftaran layanan Mobile Banking.²⁴

f. Phone Banking

Phone Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang membuat nasabah tidak harus beranjak dari tempat duduknya. *Customer Reperensetative* akan membantu memberikan informasi dan melakukan transaksi untuk nasabah. Layanan Phone Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan kemudahan untuk nasabah.

Kemudahan nasabah yang akan didapatkan nasabah:

1) Info produk-produk BNI Syariah

²⁴ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/mobilebanking/> diakses pada 28 Oktober 2018 Pukul 07.21 WIB

- 2) Info nisbah atau bagi hasil produk-produk BNI syariah.
- 3) Lokasi cabang BNI Syariah.
- 4) Melakukan transaksi perbankan non keuangan²⁵

g. Layanan Gerak

BNI Syariah terus berinovasi untuk melayani nasabah yang berdomisili agak jauh dari kantor cabang BNI Syariah, kini BNI Syariah telah memiliki armada BNI Syariah Layanan Gerak yang berfungsi sebagai *One-Stop Mini-Banking* yang leluasa dapat bergerak mendekati komunitas nasabah dan tentunya akan semakin memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan yang diinginkan.

Layanan BNI Syariah bergerak ini dilengkapi BNI ATM, terminal BNI Internet Banking, handset untuk menghubungi BNI Call, serta *Customer Service* dan *Teller* yang siap melayanani transaksi nasabah. Layanan BNI Syariah bergerak juga melayani bagi mereka yang ingin

²⁵ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/phonebanking/> diakses pada 28 Oktober 2018 Pukul 07.33 WIB

menjadi nasabah baru sebagai mana layaknya kantor cabang BNI Syariah.²⁶

B. Implementasi Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode *Fintech* pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.

1. Mekanisme Pelaksanaan Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode *Fintech* PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.

Pelayanan merupakan hal penting bagi PT. BNI Syariah untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah, sesuai dengan ketentuan islam dan terwujudnya hasanah dalam setiap aktifitas nasabah dalam menggunakan layanan BNI Syariah. Di zaman milenial, PT. BNI Syariah terus maju untuk mengikuti mobilitas yang dialami masyarakat dalam segala aktifitasnya, oleh karena itu PT. BNI Syariah memberikan pelayanan E-Banking guna mempermudah segala transaksi nasabahnya tanpa harus mengantri di kantor cabang.²⁷

Fitur e-Banking telah dimiliki oleh PT. BNI Syariah sedari berdirinya menjadi sebuah lembaga. Mengingat PT. BNI Syariah merupakan adopsi dari bank konvensional yang kemudian terpisah dan menjalankan sistem sesuai syariat islam secara menyeluruh. Kendati demikian segala fasilitas yang dimiliki BNI Syariah maupun konvensional bisa digunakan secara bersama, dengan fasilitas BNI

²⁶ Dokumentasi PT. BNI Syariah, lihat situs web resmi <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/layanangerak/> diakses pada 28 Oktober 2018 Pukul 07.43 WIB

²⁷ Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.23 WIB.

yang telah menyebar di seluruh nusantara maka nasabah BNI Syariah tidak perlu khawatir dalam menggunakan fasilitas BNI Syariah pada BNI konvensional, dan keunggulan yang dimiliki adalah tidak ada biaya antar BNI dengan BNI Syariah.²⁸

Mekanisme dalam pemanfaatan e-Banking adalah nasabah perlu memiliki atau membuka rekening BNI Syariah. Pada setiap produk-produk yang dimiliki BNI Syariah akan mendapatkan fasilitas kartu ATM untuk memberikan langkah awal dalam kemudahan nasabah menggunakan fasilitas yang diberikan. Apabila nasabah telah memiliki rekening dan ATM lama, maka CS akan menggantinya dengan kartu ATM baru yang memiliki cip untuk memberikan pengamanan yang lebih mutakhir dengan tingkatan keamanan yang lebih tinggi.²⁹

Nasabah wajib membawa kartu tanda identitas KTP/Paspor untuk membuka rekening apabila belum memiliki rekening dan ATM sebelumnya, dan memiliki e-mail aktif apabila ingin mengaktifkan fasilitas e-Banking. Apabila segala persyaratan sudah terpenuhi maka nasabah sudah dapat menikmati fasilitas produk yang nasabah pilih, kemudian nasabah akan ditawarkan layanan e-Banking untuk

²⁸ Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.27 WIB.

²⁹ Ibu Lucy Febriana, *Customer Service*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 12.34 WIB

mempermudah nasabah dalam mengelola rekening yang dimiliki.³⁰ Pada tahun 2016 nasabah kerap memilih SMS Banking untuk mempermudah transaksi mereka, namun kini di zaman internet telah mudah diakses nasabah kerap memilih mengaktifasi layanan Mobile Banking dan Internet Banking.³¹

Mobile Banking dan Internet Banking dapat digunakan apabila nasabah telah mengaktifasi pada kantor cabang terdekat serta terkoneksi internet dan memiliki smartphone apabila menggunakan Mobile Banking. Pada layanan Mobile Banking nasabah akan diberi pemberitahuan segala persyaratan dan ketentuan pada langkah awal aktifasi fitur Mobile Banking. Nasabah akan mendapatkan SMS OTP untuk mendapatkan pin untuk validasi proses aktifasi Mobile Banking. Selanjutnya nasabah menentukan MPIN yang merupakan kode rahasia yang akan digunakan setiap mengakses Mobile Banking dan menentukan *password* yang akan digunakan setiap transaksi dilakukan.³²

Setelah semuanya tervalidasi maka nasabah telah bisa menggunakan layanan Mobile Banking dengan memasukan MPIN setiap membuka aplikasi dan *password* setiap transaksi dilakukan. Nasabah juga akan mendapatkan bukti transaksi di dalam database

³⁰ Ibu Lucy Febriana, *Customer Service*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 12.42 WIB

³¹ Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.32 WIB.

³² Ibu Lucy Febriana, *Customer Service*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 12.49 WIB

bank selama tiga bulan sejak tanggal transaksi dilakukan. Mobile Banking dapat terblokir sementara apabila terjadi kesalahan memasukan password sebanyak tiga kali. Nasabah diharap untuk datang ke kantor cabang terdekat untuk melakukan aktivasi kembali pada Mobile Banking yang dimiliki agar bisa digunakan kembali.³³

2. Praktik Layanan dan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode *Fintech* pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa

Berdasarkan mekanisme yang berlaku pada PT. BNI Syariah, nasabah wajib memiliki rekening, ATM dan e-mail bagi pengguna Mobile Banking dan Internet Banking. Secara praktik nasabah akan mendapatkan fasilitas ATM secara langsung pada saat pembukaan rekening berlangsung, nasabah akan memasukan *password* baru yang hanya diketahui nasabah pemilik sah rekening dan dapat langsung digunakan setelah prosedur dilakukan.³⁴

Customer Service akan menawarkan fitur e-Banking lainnya yang sesuai untuk nasabah. Pada zaman milenial nasabah akan ditawarkan untuk menggunakan layanan Mobile Banking dengan alasan banyaknya pengguna *smartphone* di kalangan masyarakat dan kemudahan akses yang didapat. Fitur Mobile Banking sangat cocok

³³ Dokumentasi PT. BNI Syariah, melalui Mobile Banking Syarat dan Ketentuan, diakses pada 17 Oktober 2018 pukul 08.17 WIB

³⁴ Ibu Lucy Febriana, *Customer Service*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 12.54 WIB

untuk nasabah yang memiliki mobilitas tinggi dan melakukan segala jenis transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang.³⁵

Nasabah lama cenderung merasa nyaman menggunakan fasilitas ATM dan SMS Banking. Nasabah yang menggunakan fasilitas ini tidak memiliki mobilitas yang tinggi dibandingkan dengan nasabah lainnya. SMS Banking memberikan kemudahan kepada nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM untuk mengecek saldo ataupun melakukan transfer. SMS Banking dirasa memiliki efisiensi tinggi dalam penggunaannya dan hampir tidak terjadi masalah dalam setiap transaksi. Namun masalah yang kerap di dapat nasabah adalah terblokirnya nomor kartu yang terdaftar pada SMS Banking yang menjadi hambatan bagi nasabah untuk memanfaatkan fitur kembali.³⁶

Pengguna layanan Internet Banking merasa lebih nyaman menggunakan fitur yang disediakan bank untuk mempermudah segala transaksi yang dilakukan. Tanpa harus datang ke kantor cabang dan ATM, nasabah hanya membutuhkan akses internet, komputer atau *smartphone* untuk membuka layanan Internet Banking. Membayar tagihan, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, transfer dan cek saldo tanpa harus mengantri.³⁷

³⁵ Andesta Susanti, Pengguna Mobile Banking, wawancara pada 22 Oktober 2018 pukul 11.29 WIB

³⁶ Evi Ratna Sari, Pengguna ATM dan SMS Banking, wawancara pada 29 Oktober 2018 pukul 15.12 WIB

³⁷ Ibu Ferawati Dewi, Pengguna Internet Banking, wawancara pada 29 Oktober 2018 pukul 18.09 WIB

Layanan e-Banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan yang disediakan bank.³⁸ Layanan e-Banking memberikan daya tarik lebih terhadap nasabah ataupun calon nasabah untuk memilih BNI Syariah,³⁹ terbukti dari banyaknya pengguna baru di setiap harinya yang membuka rekening dan mengaktifasi layanan e-Banking.⁴⁰ Fitur yang dijalankan hampir tidak pernah terjadi masalah dalam setiap transaksi, kesalahan yang di dapat hanya sebatas gangguan sinyal sesaat dan kurangnya edukasi yang dimiliki nasabah dalam menggunakan layanan e-Banking. Lebih dari itu nasabah dapat melakukan aktivasi kembali pada kantor cabang apabila layanan e-Banking terblokir secara permanen.⁴¹

3. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Sumber data penelitian Analisis Mutu dan Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode *Financial Technology* (Studi Kasus pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa) didapat melalui sumber data primer dan sekunder. Data primer didapat dari narasumber yang dipilih secara *purposive* terdiri dari OSH, CS PT. BNI Syariah KCP Rajabasa dan nasabah BNI yang menggunakan layanan e-Banking.

³⁸ Andesta Susanti, Pengguna Mobile Banking, wawancara pada 22 Oktober 2018 pukul 11.37 WIB

³⁹ Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.40 WIB.

⁴⁰ Ibu Lucy Febriana, *Customer Service*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 11.02 WIB

⁴¹ Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.47 WIB.

Pada kesempatan wawancara berlangsung dengan OSH diwakil dengan PCA untuk menjawab pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti. Dari hasil wawancara, peneliti mendapatkan informasi bahwa layanan e-Banking telah hadir sejak berdirinya BNI Syariah. Layanan ini bertujuan mempermudah nasabah untuk melakukan segala transaksi pada BNI Syariah tanpa harus datang ke kantor cabang. Untuk mengeluarkan layanan e-Banking baru tidak perlu memiliki izin khusus, izin di dapat sejak berdirinya PT. BNI Syariah dan dapat terus berinovasi untuk memberi pelayanan terbaik.⁴²

Wawancara pada *Customer Service* dilakukan pada sela istirahat mengingat pekerjaan yang padat. Untuk mempermudah wawancara peneliti sembari melakukan aktivasi Mobile Banking untuk mengetahui mekanisme dan langkah membuka layanan Mobile Banking. Dari hasil wawancara peneliti mendapat informasi bahwa nasabah membutuhkan e-mail aktif dan nomor telepon aktif untuk data Mobile Banking. Serta edukasi dalam penggunaan layanan Mobile Banking, bahwa koneksi internet menggunakan nomor telpon terdaftar aktif pada *smartphone*.⁴³

Data primer selanjutnya didapat melalui nasabah yang menggunakan layanan e-Banking BNI. Layanan BNI Syariah menjadi

⁴² Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.25 WIB.

⁴³ Ibu Lucy Febriana, *Customer Service*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 12.15 WIB

satu dengan BNI, dengan demikian peneliti dapat bebas melakukan wawancara pada nasabah BNI yang menggunakan layanan e-Banking. Dari 4 nasabah yang menggunakan layanan ini menyatakan bahwa layanan e-Banking yang nasabah gunakan dirasa sangat membantu dan hampir tidak pernah mengalami masalah dalam segala aktifitas yang dilakukan.⁴⁴

Data sekunder didapat melalui website resmi PT. BNI Syariah, laporan Pengalaman Praktik Lapangan pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa, serta aplikasi Mobile Banking. Data tersebut kemudian di paparkan pada penelitian ini berdasarkan kebutuhan untuk mendeskripsikan layanan e-Banking pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa. Dari hasil penelitian yang didapat dari data primer dan sekunder menunjukkan bahwa layanan e-Banking mempermudah nasabah dalam melakukan segala transaksi dalam kehidupan sehari-hari.

C. Analisis Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode *Fintech* pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa.

Fintech merupakan industri keuangan baru yang memanfaatkan teknologi untuk pengelolaan keuangan.⁴⁵ Sedangkan menurut Peraturan Bank Indonesia teknologi finansial adalah adalah penggunaan teknologi

⁴⁴ Wawancara nasabah pengguna e-Banking, Andesta Susanti, Evi Ratna Sari, Ferawati Dewi, dan Wahyu Puji Astuti.

⁴⁵ Patrick Schueffel, *The Concise Fintech Compendium...*, h. 13

dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan kendala sistem pembayaran.⁴⁶

Layanan e-Banking yang dimiliki PT. BNI Syariah merupakan layanan yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi menggunakan produk PT. BNI Syariah tanpa harus datang ke kantor cabang.⁴⁷ Layanan ini selaras dengan pengertian *fintech* dan Peraturan Bank Indonesia, bahwa untuk memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat pada zaman milenial yang memiliki mobilitas tinggi adalah memanfaatkan teknologi yang bersifat praktis dan efisien.

Nasabah yang memilih bank syariah cenderung beralasan untuk mencari kemaslahatan, baik berupa manfaat ataupun keberkahan.⁴⁸ Layanan e-Banking yang diberikan merupakan layanan yang mempermudah nasabah untuk bertransaksi, tentunya produk yang nasabah gunakan merupakan produk yang sesuai dengan syariat Islam, selaras dengan *tagline* BNI Syariah memberikan yang terbaik sesuai kaidah.

⁴⁶ Lihat Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 1 Ayat 1 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

⁴⁷ Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.25 WIB.

⁴⁸ Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah: Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya) Vol. 3. No. 1. (2015), h. 5.

Sehingga nasabah tidak perlu khawatir tentang kesyariahan yang dimiliki BNI Syariah.⁴⁹

Setelah peneliti melakukan penelitian mutu dan layanan jasa keuangan syariah dengan metode *fintech* pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa mengetahui bahwa pelayanan jasa dengan pemanfaatan teknologi merupakan hal penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Terbukti dengan hampir tidak adanya kesalahan sistem atau gangguan yang terjadi pada layanan e-Banking BNI dan BNI Syariah. Sedikit permasalahan hanya didapat dari gangguan sinyal dari masing-masing provider nasabah atau kurangnya edukasi nasabah mengenai penggunaan e-Banking, terlepas dari itu belum ada permasalahan yang lebih serius.

Data menunjukkan bahwa aset PT. BNI Syariah meningkat dari tahun 2017 ke tahun 2018 sebesar 22,86% diusul dengan peningkatan DPK naik sebesar 21,48%, pembiayaan naik sebesar 11,39% dan laba bersih naik sebesar 22,96%.⁵⁰ Pencapaian peningkatan aset PT. BNI syariah tidak terlepas dari upaya PT. BNI Syariah dalam peningkatan *supply chain* dari BNI induk, ekspansi nasabah low risk baik untuk pembiayaan konsumen maupun produktif, peningkatan kualitas pembiayaan dan peluasan *customer based* untuk transaksional serta

⁴⁹ Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*, wawancara pada 16 Oktober 2018 pukul 10.27 WIB.

⁵⁰ Dokumentasi PT. BNI Syariah, Laporan Keuangan PT. BNI Syariah periode 30 Juni 2017 s/d 30 Juni 2018.

bersinergi dengan *stakeholders* untuk melakukan literasi dan inklusi keuangan syariah dan pengembangan teknologi melalui aplikasi digital.⁵¹

Mengukur mutu pelayanan yang diberikan BNI Syariah kepada nasabah. Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah yang menggunakan layanan e-Banking. Menurut nasabah yang peneliti wawancarai, dapat diketahui bahwa hadirnya fitur e-Banking dirasa benar-benar memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mengakses menu yang diberikan BNI syariah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah saat datang ke kantor cabang terkesan ramah dan sangat detail dalam memperjelaskan produk. Hal ini memberikan kesan kenyamanan bagi nasabah untuk bertransaksi menggunakan BNI Syariah.

Nasabah merasa nyaman menggunakan layanan e-Banking. Lebih dari itu nasabah hampir tidak pernah mengalami permasalahan saat menggunakan layanan e-Banking. Kesalahan terjadi akibat terhambatnya sinyal atau terblokirnya nomor dari provider masing-masing. Nasabah masih merasa malas untuk mengaktifkan kembali ke kantor cabang mengingat untuk mengantri lama, sering kali nasabah mengalah untuk memanfaatkan ATM untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipaparkan bahwa PT. BNI Syariah telah mampu melihat peluang dan mampu berjalan sesuai perkembangan zaman. Memanfaatkan teknologi untuk memberikan

⁵¹ Berita pada tanggal 15 Agustus 2018, lihat <https://infobanknews.com/bni-syariah-raih-the-best-bank-syariah-di-infobank-award-2018/> diakses pada 15 November 2018 pukul 07.30 WIB

pelayanan yang lebih praktis, efisien dan mudah. Layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip islam untuk memberikan kenyamanan dan mencapai hasanah dalam setiap transaksinya.

Tujuan layanan tercapai mengingat banyaknya nasabah yang memanfaatkan e-Banking untuk segala transaksi. Nasabah merasakan kemudahan yang didapat dengan hadirnya layanan e-Banking, dan merasa aman dengan keamanan tinggi pada segala akses yang digunakan. Layanan e-Banking dirasa sangat sesuai untuk mobilitas nasabah di zaman milenial untuk mencapai kesuksesan dan menapatkan kemaslahatan dalam setiap transaksi. Lebih dari itu, aset PT. BNI Syariah terus meningkat dengan memanfaatkan teknologi baik sebagai transaksi maupun sebagai media literatur guna mempermudah nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Analisis Mutu dan Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode Financial Technology (Studi Kasus pada PT. BNI Syariah KCP Rajabasa) maka dapat disimpulkan bahwa layanan jasa dengan memanfaatkan teknologi mempermudah nasabah untuk melakukan segala aktifitas perbankan. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya pengguna lama maupun pengguna baru yang melakukan aktivasi layanan e-Banking pada Kantor Cabang Pembantu guna mempermudah nasabah. lebih dari itu pengakuan dari nasabah yang telah menggunakan layanan e-Banking merasa sangat terbantu dengan adanya fitur e-Banking tanpa harus lama-lama mengantri lagi. Namun pelaksanaan layanan jasa dirasa belum cukup, mengingat ketika terjadi permasalahan apa bila nomor nasabah terblokir oleh provider, nasabah masih merasa malas untuk datang ke kantor cabang untuk mengantri. Dan beberapa layanan e-Banking yang belum hadir di Lampung.

Kemudian, pelaksanaan layanan jasa keuangan syariah yang dilakukan BNI Syariah telah sesuai dengan metode *financial technology* dan sesuai dengan prinsip-prinsip islam dan tercapa tujuannya untuk mempermudah nasabah. Oleh karena itu, layanan e-Banking BNI bukan sekedar memberik kemudahan kepada nasabah yang memiliki mobilitas tinggi melainkan memberi kemaslahatan dalam setiap transaksinya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diambil beberapa saran sebagai berikut:

1. Memberikan edukasi lebih kepada nasabah mengenai penggunaan layanan e-Banking baik pada saat pembukaan rekening, aktifasi, ataupun edukasi melalui aplikasi atau website resmi.
2. Menghadirkan layanan gerak untuk mempermudah nasabah melakukan aktifasi kembali apabila terjadi masalah dengan layana e-Banking tanpa harus datang ke kantor cabang.
3. Mengembangkan fitur TapCash agar bisa dinikmati masyarakat Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Mundir, "Mencapai Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Layanan Bank Syariah," *AT-Taahdzib: Jurnal Studi Islam dan Muamalah*, (Jombang: Sekolah Tinggi Agama Islam At-Taahdzib) Vol. 3. No. 2 (2015)
- Abdul Wahab Ibrahim Abu Sulaiman, *Banking Cards Syariah: Kartu Kredit dan Debit dalam Perspektif Fiqih*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006)
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014)
- Agustin Rubini, *Fintech in a Flash: Finacial Technology Made Easy*, London, United Kingdom: Simtac Ltd, 2017
- Ahmad Nurul Huda dan Sri Wahyuni, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta," *Jurnal Business and Management Review*, (Jakarta: Universitas Bakrie), Vol. 2 No. 2, (2012).
- Alfi Mulikhah Lestari, "Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah: Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, (Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya) Vol. 3. No. 1. (2015)
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009)
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, *Infografis Penetrasi dan Prilaku Pengguna Internet Indonesia Surve 2017*
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1998)
- Baron dan Sukidin, *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro* (Surabaya: Penerbit Insan Cendekia, 2002)
- Berita pada tanggal 15 Agustus 2018, lihat <https://infobanknews.com/bni-syariah-raih-the-best-bank-syariah-di-infobank-award-2018/> diakses pada 15 November 2018 pukul 07.30 WIB
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitaif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2007)

Dokumentasi PT. BNI Syariah, Laporan Keuangan PT. BNI Syariah periode 30 Juni 2017 s/d 30 Juni 2018.

Dokumentasi PT. BNI Syariah, melalui Mobile Banking Syarat dan Ketentuan

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet. III, 2004)

Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 116/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah

Finansialku.com, <http://www.finansialku.com/definisi-fintech-adalah/amp/>

Hadad, Ph.D , Financial Technology (FinTech) di Indonesia. Kuliah Umum tentang Fintech – IBS yang disampaikan Ketua Dewan Komisiner – OJK. Jakarta, 2 Juni 2017

Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan data Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013)

<https://keuangan.kontan.co.id/news/februari-2018-pembiayaan-fintech-naik-3823/> diakses pada Senin, 23 April 2018 pada jam 15.25 WIB.

<https://www.unila.ac.id/puskom-dan-bni-jalin-kerjasama-e-managerial-banking-system%E2%80%8F/>

Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014)

Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung : CV Mundur Maju, 1996)

KBBI Online, <https://kbbi.web.id/layan> diakses pada 1 Juni 2018 pukul 13:36 WIB

Kementerian Agama RI, *Arrahim Al-Quran dan Terjemahanya*, (Bekasi: CV. Pustaka Jaya Ilmu)

Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016)

Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004)

Muhammad Faqih Abdul Aziz dan Wulandari, Laporan PPL: *Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan Bagi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah: BNI Syariah KCP Rajabasa*, (Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2017)

- Muhammad Said Hannaf, Skripsi: “*Linake Pembiayaan dan Manajemen Risiko Berbasis Modal Sosial Pada Financial Technology: Strategi Peningkatan Pembiayaan Inklusif*” Malang: Universitas Brawijaya, 2017
- Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2013)
- Nana Suryapermana, “Mutu Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN SMH Banten, *Tarbawi*, (Banten: IAIN SMH) Vol. 2 No. 02 (2016): Juli – Desember.
- Nasution, *Metode Research* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012)
- Nilamtiti Dampararas, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Pengguna Internet Banking Pada Bank Syariah di Provinsi Yogyakarta*” (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017)
- Patrick Schueffel, *The Concise Fintech Compendium*, (Switzerland: School of Management Fribourg, 2017)
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 1 Ayat 1 tentang Penyelenggaraan Teknologi Financial
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 3 Ayat 1 tentang Penyelenggara Teknologi Financial
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 3 Ayat 2 tentang Penyelenggara Teknologi Financial
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 4 tentang Penyelenggara Teknologi Financial.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Pasal 2 ayat 1 dan 2 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bniibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnibisnisibhasanah>

- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bniprimaibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnitabungankuibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnidollaribhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnibaitullahibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnisimpelibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnitunasibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnitapenasibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnigiroidibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bnidepositoibhasanah>
- PT. BNI Syariah, diakses 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/bisnis/smallbusiness/kirimanuang>
- PT. BNI Syariah, diakses 11 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/bnisyariahkepemilikanemas>
- PT. BNI Syariah, diakses 27 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/atm/>
- PT. BNI Syariah, diakses 27 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/smsbanking/>
- PT. BNI Syariah, diakses 27 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/internetbanking/>
- PT. BNI Syariah, diakses 27 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/taocashibhasanahcard/>
- PT. BNI Syariah, diakses 28 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/mobilebanking/>

PT. BNI Syariah, diakses 28 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/phonebanking/>

PT. BNI Syariah, diakses 28 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/ebanking/layanangerak/>

PT. BNI Syariah, diakses pada 10 November 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>

PT. BNI Syariah, diakses pada 20 Oktober 2018 <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>

Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996)

Roza Hartina dan Ruri Dian Lestari, Laporan PPL: *Laporan Praktik Pengalaman Lapangan Lembaga Keuangan Bagi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah: PT. BNI Syariah KCP Rajabasa*, (Metro: Institut Agama Islam Negeri, 2018)

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986)

Susanne Chishti and Janos Barberis, *The FinTech Book*, Hoboken: Wiley, 2016

Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012)

Wahyu Eko Prasetyo, Fintech Syariah Sebagai Antitesis Kemunduran Ekonomi, Artikel terbaik pertama dalam FOSSEI MENULIS edisi kampanye nasional 2018 #beranihalal, dapat diakses melalui website <http://www.adzkiyacentre.com/2018/05/fintech-syariah-sebagai-antitesis.html>

Wawancara Andesta Susanti, Pengguna Mobile Banking

Wawancara Bapak Arif Candra Ramadhan, *Processing & Collection Assistant*

Wawancara Evi Ratna Sari, Pengguna ATM dan SMS Banking

Wawancara Ibu Ferawati Dewi, Pengguna Internet Banking

Wawancara Ibu Lucy Febriana, *Customer Service*,

Nomor : 1043/In.28.3/D.1/PP.00.9/05/2018
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

28 Mei 2018

Kepada Yth:

1. Nawa Angkasa, SH.,MA
 2. Dharma Setiawan, MA
- di - Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz
NPM : 141268710P
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Analisis Mutu Dan Layanan Jasa Keuangan Syariah Dengan Metode Financial Technology (Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 2233/In.28/D.1/TL.01/10/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : MUHAMMAD FAQIH ABDUL AZIZ
NPM : 141268710
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. BNI Syariah KCP Rajabasa, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MUTU DAN LAYANAN JASA KEUANGAN SYARIAH DENGAN METODE FINANCIAL TECHNOLOGY STUDI KASUS PADA BNI PT. BNI SYARIAH KCP RAJABASA".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 11 Oktober 2018





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2234/In.28/D.1/TL.00/10/2018
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur PT. BNI Syari'ah KCP
Rajabasa
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2233/In.28/D.1/TL.01/10/2018, tanggal 11 Oktober 2018 atas nama saudara:

Nama : **MUHAMMAD FAQIH ABDUL AZIZ**
NPM : 141268710
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. BNI Syari'ah KCP Rajabasa, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MUTU DAN LAYANAN JASA KEUANGAN SYARIAH DENGAN METODE FINANCIAL TECHNOLOGY STUDI KASUS PADA BNI PT. BNI SYARIAH KCP RAJABASA".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



11 Oktober 2018

an I,

Drs. H. Saleh MA

0650111 199303 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0825/ln.28/S/OT.01/11/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz
NPM : 141268710
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141268710.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 19 Nopember 2018
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

ALAT PENGUMPULAN DATA

ANALISIS MUTU DAN LAYANAN JASA KEUANGAN SYARIAH DENGAN METODE *FINANCIAL TECHNOLOGY* (STUDI KASUS PADA PT. BNI SYARIAH KCP. RAJABASA)

A. Wawancara dengan SBM atau OSH

1. Bagaimana PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa memandang hadirnya peluang *Fintech* dalam pelayanan di era digital?
2. Seberapa besar potensi yang dimiliki PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa dengan memanfaatkan *Fintech* dalam produknya?
3. Apakah ada prosedur tertentu untuk mengeluarkan produk *Fintech*?
4. Bagaimana penanganan terhadap nasabah yang nakal dalam pemanfaatan produk *Fintech*?
5. Apakah ada peningkatan nasabah maupun target pencapaian setelah PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa setelah memanfaatkan *Fintech* dalam produk-produk yang dimiliki?

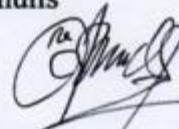
B. Wawancara dengan *Customer Service* (CS)

1. Bagaimana langkah awal nasabah jika ingin memanfaatkan *Fintech* dalam menggunakan jasa yang disediakan PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa?
2. Seberapa detail menjelaskan produk kepada nasabah?
3. Persyaratan apa saja yang harus dipenuhi nasabah untuk mengaktifkan fitur *Fintech*?
4. Bagaimana tanggapan awal nasabah ketika dijelaskan mengenai penggunaan *Fintech*?
5. Ada tidak biaya administratif saat nasabah mendaftar atau menggunakan jasa *Fintech*?
6. Bagaimana cara mengatasi kendala nasabah dalam penggunaan fitur *Fintech*?

7. Apakah ada provider kusus untuk memanfaatkan *Fintech*?
 8. Bisa tidak nasabah berganti-ganti *smartphone* dalam menggunakan *Fintech* tanpa harus di data ulang oleh pihak bank?
 9. Seberapa membantu pegawai bank dengan hadirnya *Fintech* dalam kegiatan oprasional sehari-hari?
- C. Wawancara dengan nasabah yang menggunakan jasa *Fintech* PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa
1. Apa alasan Bapak/Ibu menggunakan jasa *Fintech*?
 2. Apakah fitur *Fintech* mempermudah kegiatan financial yang Bapak/Ibu Lakukan?
 3. Apakah Bapak/Ibu puas menggunakan jasa *Fintech* yang disediakan PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa?
 4. Apa kendala yang Bapak/Ibu rasakan setelah menggunakan jasa *Fintech* yang disediakan PT. BNI Syariah KCP. Rajabasa?
 5. Apakah jasa *Fintech* sering terjadi masalah?

Metro, 17 September 2018

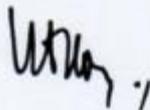
Penulis



Muhammad Faqih Abdul Aziz

NPM. 141268710

Pembimbing I



H. Nawa Angkasa, SH, MA

NIP. 19671025 200003 1 003

Pembimbing II



Dharma Setyawan, MA

NIP. 19880529 201503 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

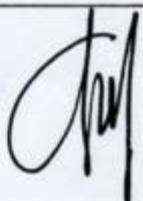
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz

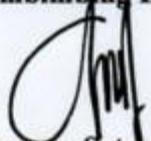
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan
Bisnis Islam / S1 PBS

NPM : 141268710

Semester / T.A : VIII / 2017-2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	5/2018 /11	✓	Spasi sama Daftar pustaka ! Data - Data Bank	
	7/2018 /11	✓	Berkas - berkas & lampiran Website Rumi BNI Syarikat Perbaiki.	

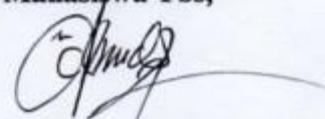
Pembimbing II



Dharma Setyawan, MA

NIP. 19880529 201503 1 005

Mahasiswa Ybs,



Muhammad Faqih Abdul Aziz

NPM. 141268710



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan
Bisnis Islam / S1 PBS

NPM : 141268710

Semester / T.A : VIII / 2017-2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	12/2018 /h	✓	ACC Munaqohah	

Pembimbing II

Dharma Setyawan, MA

NIP. 19880529 201503 1 005

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Faqih Abdul Aziz

NPM. 141268710



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

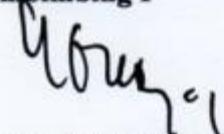
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

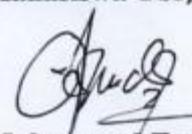
Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan
Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141268710 Semester / T.A : VIII / 2017-2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		✓	Data Statistik Keuangan Syariah Futur & Bank Syariah & asuransi, Kerjasama & lain lain	Unggi

Pembimbing I


H. Nawa Angkasa, SH, MA
NIP. 19671025 200003 1 003

Mahasiswa Ybs,


Muhammad Faqih Abdul Aziz
NPM. 141268610



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Faqih Abdul Aziz

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan
Bisnis Islam / S1 PBS

NPM : 141268710

Semester / T.A : VIII / 2017-2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		✓	Ace Shujri Pmp & syikah	Utahy

Pembimbing I

H. Nawa Angkasa, SH, MA
NIP. 19671025 200003 1 003

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Faqih Abdul Aziz
NPM. 141268610



Pengguna Internet Indonesia Tahun 2017

BNI Syairah Mendapatkan Penghargaan dengan mengoptimalkan produk syariah dan teknologi

ATM Menggunakan Chip dan PIN Lebih aman

TapCash

Indonesia Berhaji

MILIKI TAPCASH IB
EDISI KHUSUS
NYALAKAN SEMANGAT
HAJIMU

BNI
Syariah

BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Uang Virtual BNI

BNI
Syariah

Sharia Channeling Office

Transaksi Syariah Anda dapat
dilayani di 1.584 cabang BNI

BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Segala Fasilitas dapat digunakan di seluruh cabang BNI

BNI
Syariah

**WASPADA
PENIPUAN!**
mengatasnamakan BNI Syariah

BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Edukasi *Fintech* melalui Web

WASPADA TERHADAP SKIMMING!



► Skimming adalah sebuah metode untuk membaca data magnetik yang terdapat pada kartu debit atau kartu kredit secara ilegal dengan cara memodifikasi hardware atau software alat pembayaran atau menggunakan alat pembaca kartu (skimmer).

Modus yang sering terjadi adalah **skimming data**, yaitu pencurian data nasabah yang tersimpan di dalam kartu dan pencurian PIN di mesin ATM melalui kamera yang dipasang oleh pelaku, kemudian membuat kartu dummy untuk melakukan transaksi.

Tips Menghindari Aksi Skimming



Tips 01

Periksa mesin ATM yang anda gunakan. Jika terdapat sesuatu yang mencurigakan, goresan, bercak, selotip, bekas lem, dll, tunda transaksi dan laporkan ke petugas Bank.



Tips 02

Gunakan mesin ATM yang terletak di lokasi Bank.



Tips 03

Lindungi kerahasiaan PIN ATM dengan menutupi dengan tangan, agar tidak terlihat orang lain atau kamera tersembunyi dan ganti PIN ATM secara berkala.



Tips 04

Berhati-hati dengan bantuan orang lain di sekitar mesin ATM atau orang yang mengaku petugas Bank.



Tips 05

Pastikan kartu ATM anda digesek pada mesin EDC Bank saat digunakan belanja di merchant / toko.



Tips 06

Aktifkan SMS notifikasi untuk memantau rekening anda, apabila menemukan transaksi yang mencurigakan, segera hubungi **BNI Call 1500046**

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Faqih Abdul Aziz dilahirkan di Bumi Dipasena Abadi pada tanggal 02 Juli 1996, Peneliti merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Agus Pranowo dan Ibu Heni Safitri. Bertempat tinggal di Rejomulyo LK III RW/RT 011/003 Desa Rejomulyo Kecamatan Metro Selatan

Kota Metro Provinsi Lampung. Berikut ini riwayat pendidikan peneliti yang telah peneliti tempuh:

1. TK Dharma Wanita Bumi Dipasena Abadi, lulus pada tahun 2002
2. SD N 2 Metro Selatan, lulus pada tahun 2008
3. SMP N 5 Metro, lulus pada tahun 2011
4. MAN 2 Metro, lulus pada tahun 2014

Kemudian pada tahun 2014 peneliti melanjutkan study di IAIN Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah. Pada masa akhir study, peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul: **“Analisis Mutu dan Layanan Jasa Keuangan Syariah dengan Metode Financial Technology (Studi Kasus Pada BNI Syariah KCP Rajabasa)”**.