

**PERAN FINANSIAL TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA BANK MUAMALAT
CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

NENI ANGGRAINI
NIM 1516140015

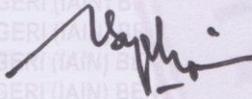
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M/ 1440 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Neni Angraini, NIM 1516140015 dengan judul **“Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu”** Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

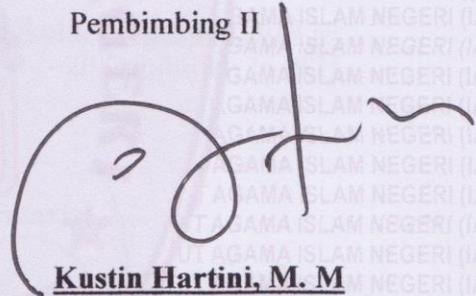
Bengkulu, 29 Juli 2019 M
Dzulqa’dah 1440 H

Pembimbing I



Drs. M. Syakroni, M. Ag
NIP.195707061987031003

Pembimbing II



Kustin Hartini, M. M
NIDN. 2002038102



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax. (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu”** oleh Neni Angraini NIM: 1516140015, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 16 Agustus 2019 M/ 15 Dzulhijjah 1440 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 21 Agustus 2019 M
20 Dzulhijjah 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. M. Syakroni, M. Ag
NIP. 19570706198731003

Penguji I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Sekretaris

Kustin Hartini, M. M
NIDN. 2002038102

Penguji II

Yetti Afrida Indra, M. Ak
NIDN. 0214048401

Mengetahui,
Dekan



Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (Q.S. Ar Ra'du : 11)

Tiada untaian kata-kata yang paling indah kecuali
untaian kata doa dari orang tua.

All our dreams can come true if we have the courage to pursue them. (Semua impian kita akan terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH Yang Maha Kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku untuk :

- ❖ Ayahku Samsudin dan Ibuku Yeni Hartati tercinta, terima kasih atas segalanya tidak ada yang bisa ku ucapkan kecuali air mata kebahagiaan ini yang mewakili isi hatiku mengucapkan terima kasih atas pengorbanan Bapak dan Ibu merawat dan mendidik ku hingga aku bisa sampai di perguruan tinggi dan mendapatkan MAHKOTA HITAM BERTALI (Toga) ini.
- ❖ Adikku satu-satunya yang tersayang, Nadia Aprillia yang selalu membuat hari-hariku lebih berwarna dan membuat hidupku bersemangat.
- ❖ Seluruh keluarga besar Bapak dan Ibuku yang selalu menanyakan “kapan wisuda?”. Terima kasih atas doa-doa nya.
- ❖ Pembimbing skripsiku Bapak Drs. M. Syakroni, M. Ag selaku pembimbing I dan Ibu Kustin Hartini, M.M selaku pembimbing II yang selalu membimbing, memberikan arahan dan meluangkan waktunya sehingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Tim Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- ❖ Special Thanks to My Dear. Terimakasih selalu menemaniku berjuang dan selalu setia berjuang bersama serta selalu memberi support. Big Thanks Pak BossKu.

- ❖ Teman terbaikku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi keluarga di tanah perantauan. Tetap semangat teman, ini baru langkah awal.
- ❖ Teman seperjuangan, seluruh mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya PBS A angkatan 2015.
- ❖ Teman KKN kelompok 80 dan teman PPL ku.
- ❖ Anak KoNal (Kosan Inal) terkhususnya Tessa, Nova, Della, terimakasih adek-adek ayuk diperantauan atas doa-doanya.
- ❖ Agama dan Bangsa .
- ❖ Almamater hijau ku.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaraan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 29 Juli 2019 M
Dzulqa'dah 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan



Neni Angraini
NIM 1516140015

ABSTRAK

Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu

Oleh : Neni Anggraini. NIM 1516140015

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu, (2) Kendala implementasi finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Untuk mengungkapkan persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang memberikan informasi, fakta dan data tentang peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan atau staf bank Muamalat Cabang Bengkulu. Hasil penelitian ini bahwa peran finansial teknologi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun kendala yang dihadapi dalam implementasi finansial teknologi yaitu kendala terhadap Infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM).

Kata kunci: Peran, Finansial Teknologi (*FinTech*), Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat cabang Bengkulu”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi *uswatun hasanah* bagi kita semua. Amin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M. Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Drs. M. Syakroni, M. Ag, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kustin Hartini, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran.

6. Kedua orang tuaku Samsudin dan Yeni Hartati yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 29 Juli 2019 M
Dzulqa'dah 1440 H

Neni Anggraini
NIM. 1516140015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	11
3. Subjek/Informan Penelitian	11
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	12
5. Teknik Analisis Data	13
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II KAJIAN TEORI

A. Peran	17
B. Finansial Teknologi	20
1. Pengertian Finansial Teknologi	20
2. Peran Finansial Teknologi	21
3. Perkembangan Finansial Teknologi	22
4. Manfaat Finansial Teknologi	23
5. Tipe-tipe Finansial Teknologi	23
6. Kelebihan dan Kekurangan Finansial Teknologi	24
C. Kualitas	25
1. Pengertian Kualitas	25
2. Prinsip-prinsip Kualitas	26
D. Pelayanan	27
1. Pengertian Pelayanan	27
2. Proses Pelayanan	31
3. Dasar-dasar Pelayanan	32
4. Pelayanan Yang Baik dan Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	33

E.	Kualitas Pelayanan.....	35
1.	Macam-macam Kualitas Pelayanan.....	36
2.	Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan.....	37
3.	Rantai Kualitas Pelayanan	38

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A.	Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia.....	41
B.	Program Kerja Bank Muamalat KC Bengkulu	44
C.	Produk-produk Bank Muamalat KC Bengkulu	45
D.	Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu	50
E.	Gerai Muamalat iB.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Hasil Penelitian	57
1.	Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu.....	57
2.	Kendala Implementasi Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu.....	61
B.	Pembahasan	63

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	66
B.	Saran	66

DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	40
Gambar 3.1	53
Gambar 3.2	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Plagiarism Judul

Lampiran 2 Blanko Judul

Lampiran 3 Bukti Menghadiri Seminar Proposal

Lampiran 4 Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa

Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian Terdahulu

Lampiran 6 Halaman Pengesahan Proposal Skripsi

Lampiran 7 Lembar Pengesahan Bimbingan Penelitian

Lampiran 8 Surat Penunjukan SK Pembimbing

Lampiran 9 Pedoman Wawancara

Lampiran 10 Permohonan Izin Penelitian KESBANGPOL

Lampiran 11 Surat Rekomendasi KESBANGPOL

Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 14 Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 15 Lembar Saran Tim Penguji

Lampiran 16 Brosur Produk Bank Muamalat

Lampiran 17 Dokumentasi Foto Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

¹Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 21

mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Perbankan di Indonesia telah mengalami proses perkembangan yang sangat pesat. Kemajuan sistem pengelolaan perekonomian, perubahan kebijakan suatu negara dan perkembangan teknologi merupakan sebagian dari begitu banyak faktor pemicu perubahan pada bank dan lembaga keuangan lainnya.² Dan Perbankan Syariah yang ada di Indonesia terkhususnya di Bengkulu yaitu Bank Muamalat yang juga telah mengalami perkembangan di bidang teknologi.

Bank Muamalat Merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah islam dalam menjalankan operasionalnya. Di dirikan pada tahun 1991 yang di dukung oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendikiawan Muslim dan Pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994, telah menjadi Bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa.³

Pada masa ini bank Muamalat juga tidak bisa lengah dengan keadaan pasar yang semakin hari semakin kuat persaingannya, sehingga Bank Muamalat di haruskan untuk dapat menyesuaikan dengan keadaan tersebut

²Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h.1

³Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <http://www.Bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> pada hari Kamis, Tanggal 07 Februari 2019, Pukul 20.45 WIB

dimana pada masa ini perkembangan teknologi sangat di perhitungkan dalam persaingan pasar terkhususnya pada dunia perbankan baik konvensional maupun syariah.

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah Teknologi Finansial atau *Financial Technology* (*FinTech*) dalam lembaga perbankan. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC), teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, di mana istilah tersebut berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” (*FinTech*) yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern.⁴

FinTech atau teknologi keuangan adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi modern di sektor keuangan. Perusahaan-perusahaan tersebut telah menjadi tren yang nyata sejak tahun 2010. Perusahaan-perusahaan *FinTech* kebanyakan adalah perusahaan mikro, kecil atau menengah yang tidak memiliki banyak ekuitas, tetapi memiliki gagasan yang jelas tentang bagaimana memperkenalkan baru atau bagaimana meningkatkan layanan yang ada dalam keuangan pasar layanan. Umumnya, ini adalah *FinTech start-up*, jumlah yang terus meningkat (dengan berbagai perkiraan, jumlah mereka telah melampaui sepuluh ribu perusahaan). Sebagai aturan, investasi

⁴Sukma, D. *FinTechfest, Mempopulerkan Teknologi Finansial di Indonesia*, diakses dari <http://arenalte.com> Pada hari Senin, Tanggal 04 Februari 2019, Pukul 13.24 WIB

ventura dan *crowdfunding* digunakan untuk membiayai perusahaan-perusahaan *FinTech*.⁵

Konsep *FinTech* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *Peer to Peer (P2P) Lending*, serta *crowd funding*. Penerapan teknologi finansial untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan teknologi finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital.⁶

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti *ATM*, *mobile banking*, *internet banking* serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa

⁵Svetlana Saksonova and Iriana Kuzmina-Merlino, "*Fintech as Financial Innovation-The Possibilities and Problems of Implementation*", *European Research Studies Journal*, Vol. XX Issue No. 3A, (2017), h. 961-973

⁶Ridwan Muchlis, "Analisis SWOT Financial Technology (*Fintech*) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia", *At-Tawassuth*, Vol. III, No.2, (2018), h. 335 - 357

interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas.

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kualitas layanan yang dirasakan nasabah serta kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan profitabilitas, meskipun hubungan diantara konstruk-konstruk ini belum ditetapkan sepenuhnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.⁷

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu”**

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu?

⁷ Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), h.18

2. Apa kendala implementasi finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala implementasi finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

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

1. Bagi Bank, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi tentang perihal kualitas pelayanan perbankan dengan adanya finansial teknologi.
3. Bagi Peneliti, hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian berikutnya, terutama penelitian yang tertarik pada tema peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan

dengan jalan menambah beberapa variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

E. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal Nasional tentang Peran *FinTech* dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah). Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis Peran *FinTech* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM. Saat ini, Perkembangan Teknologi mulai masuk ke ranah Digital guna menyongsong Indonesia sebagai negara ekonomi digital terbesar tahun 2024, pemerintah sebagai regulator ekonomi Indonesia, harus memberdayakan seluruh masyarakat indonesia hingga ke pedesaan dan daerah terpencil di seluruh pelosok negeri agar turut merasakan dampak positif dari berkembangnya Teknologi di masa yang akan datang. Hubungan teknologi saat ini berkaitan erat dengan keberadaan internet sebagai akses utama. Perlu kita ketahui bahwa adanya *FinTech* ini dapat menjadi salah satu bahan pendorong adanya suatu gerakan guna membantu meningkatkan keuangan pada UMKM khususnya yang ada di masyarakat menengah kebawah melalui lembaga keuangan syariah. Seperti yang kita ketahui *FinTech* adalah istilah yang dapat digunakan untuk menyebut inovasi dalam bidang jasa keuangan. Perkembangan teknologi digital, termasuk di dalam industri keuangan syariah, sudah tidak bisa dibendung lagi. Melalui teknologi finansial (*FinTech*), segala bentuk transaksi menjadi lebih cepat, lebih mudah, sekaligus

lebih efisien, tanpa perlu melakukan tatap muka. Kemunculan *FinTech* tidak dapat dilepaskan dari inovasi yang berkembang untuk membiayai konsep finansial ini diperlukan *start up* (wirausaha baru) untuk membangun bisnisnya. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan menjadi *FinTech* sebagai variabel utama yang diteliti sedangkan perbedaannya pada tempat dan objek yang diteliti.⁸

2. Jurnal Nasional oleh Muhamad Alvin Abyan dengan judul “Konsep Penggunaan *Financial Technology* dalam Membantu Masyarakat *Sub Urban* di Indonesia dalam Melakukan Transaksi Finansial” *Financial technology* atau biasa dikenal dengan sebutan *FinTech* adalah sebuah istilah yang berarti teknologi yang menjadi penghubung antara sektor finansial dengan pengguna atau masyarakat umum. *FinTech* sangat berpotensi menjadi salah satu solusi untuk mengatasi masalah yang sedang ada di masyarakat khususnya masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat kota. Tulisan ini akan membahas mengenai *FinTech* terutama dilihat dari sisi bagaimana konsep peranan teknologi ini dalam membantu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat kota di Indonesia dan ingin bertransaksi secara finansial tanpa perlu mengunjungi pusat kota terdekat. Persamaan pada penelitian ini

⁸Irma Muzdalifa Dkk, “Peran *Fintech* dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia”, Jurnal Mashrif al-Syariah, Vol. 3, No. 1, 2018

yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya yaitu pada tempat dan objek yang diteliti.⁹

3. Jurnal Nasional oleh Ridwan Muchlis dengan judul “Analisis SWOT *Financial Technology (FinTech)* Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 bank syariah Di Kota Medan). Penelitian ini ingin mengetahui perkembangan aplikasi yang diciptakan perbankan syariah agar dapat memanfaatkan *FinTech* dalam upaya percepatan proses pembiayaan. Teknologi ini diharapkan dapat memudahkan pelayanan kepada nasabah dari sisi produk pembiayaan di bank syariah. Banyaknya variasi produk pembiayaan di perbankan syariah sehingga diperlukan sistem yang lebih aplikatif untuk memudahkan nasabah dapat mengerti, memahami, menggunakan produk pembiayaan tersebut dengan sebuah aplikasi. Namun perkembangan aplikasi *FinTech* ini ternyata memiliki beberapa kelemahan. Salah satunya adalah harus membutuhkan jaringan internet yang mendukung untuk efisiensi aktivitas pembiayaan di bank syariah dan juga adanya aktivitas *cyber crime* yang membuat minat nasabah untuk menggunakan aplikasi ini jadi berkurang. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan perbedaannya yaitu pada tempat dan objek penelitian.¹⁰

⁹Muhamad Alvin Abyan, “Konsep Penggunaan *Financial Technology* Dalam Membantu Sub Urban Di Indonesia Dalam Melakukan Transaksi *Financial*”, 2018.

¹⁰Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia”, Jurnal At-Tawassuth, Vol. III, No. 2, 2018.

4. Jurnal Nasional yang ditulis oleh Imanuel Adhitya Wulanata Christmastianto dengan judul “Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia”. Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis mengenai swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan Indonesia di era digital melalui studi literatur perbankan. Menyikapi realisasi era digital saat ini, kualitas layanan perbankan di Indonesia diharapkan semakin meningkat secara signifikan, agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil). Namun, pada kenyataannya kualitas layanan perbankan di Indonesia saat ini masih minim dalam mengakses masyarakat yang tinggal di daerah 3T tersebut. Dari berbagai realita yang telah diuraikan di atas, maka melalui analisis SWOT implementasi teknologi finansial ini, diharapkan kualitas layanan perbankan semakin dapat ditingkatkan dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia secara riil. Perbedaan dengan penelitian adalah masalah yang diteliti dimana penulis lebih berfokus pada peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia.¹¹

¹¹Immanuel Adhitya Wulanata Christmastianto, “Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia.”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 20 No. 1, Tahun 2017

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana peneliti melakukan observasi kelapangan guna mendapatkan jawaban dari responden dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Seperti yang dikemukakan oleh Mardalis penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi.¹²

Sukmadinata menyatakan penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.¹³ Menurut Danim penelitian kualitatif adalah data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka.¹⁴

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Untuk waktu pelaksanaan penelitian yaitu dari bulan November 2018 sampai dengan bulan Juli 2019.

3. Subjek/ Informan Penelitian

Subjek atau informan penelitian ini diambil dengan teknik pengambilan sample *Non Probability Sampling* dengan model

¹²Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), h. 54

¹³Nana S, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), h. 60

¹⁴Sudarman D, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2002), h. 51

purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan untuk menjawab rumusan masalah.¹⁵ Informan pada penelitian ini yaitu dengan Bapak Desvertika selaku *Branch Sales Support* yaitu pegawai yang dianggap paham dibidangnya.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Adapun sumber data yang digunakan peneliti meliputi:

1) Data Primer

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

2) Data Sekunder

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

b. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan meliputi:

1) Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolahnya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal

¹⁵ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konsling* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), h. 29

ini peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data terhadap aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang memberikan keterangan kepada peneliti.¹⁶ Wawancara terstruktur dilakukan dengan karyawan Bank Muamalat cabang Kota Bengkulu dan mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung. Wawancara dilakukan dengan memakai suatu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

3) Dokumentasi

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

5. Teknik Analisis Data

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

¹⁶Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 64

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh. Dalam analisis data peneliti membagi ke dalam empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan.¹⁷ Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

a. Pengumpulan Data

Pada tahap ini terlebih dahulu peneliti akan melakukan pengumpulan data yang didapat dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang ada sebelumnya. Tahapan ini sangat penting untuk bisa ke tahapan berikutnya sebagai modal data yang digunakan.

b. Reduksi Data

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

¹⁷Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), h. 146

telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

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

d. Penarikan Kesimpulan

Setelah melalui tahapan-tahapan diatas, maka selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama dalam proses penelitian, mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil benar-benar bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan bukti-bukti yang valid konsisten sesuai dari hasil penelitian lapangan.

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisikan latar belakang masalah yang menjadikan alasan penelitian ini dilakukan. Setelah itu ditetapkan rumusan masalah sebagai pedoman dan fokus penelitian, tujuan penelitian untuk menjelaskan tujuan dari melakukan penelitian ini, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu untuk menghindari plagiat, atau duplikasi terhadap penelitian serupa yang dilakukan, kemudian metode penelitian yang

berisikan jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, subjek/informan penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan terakhir sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori. Bab ini mengurai kajian yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung dan relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga informasi dan referensi.

BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian. Tahap ini berisikan tentang sejarah Bank Muamalat, Profil lembaga Bank Muamalat cabang Bengkulu, Program kerja Bank Muamalat cabang Bengkulu, Produk-produk Bank Muamalat cabang Bengkulu dan Struktur organisasi Bank Muamalat cabang Bengkulu serta Gerai Muamalat iB.

BAB IV Hasil Penelitian. Tahap selanjutnya yaitu hasil penelitian dan pembahasan, bab ini merupakan persoalan yang diangkat dalam skripsi ini, mengenai Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

BAB V Penutup. Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peran

Menurut kamus ilmiah peranan adalah suatu fungsi, kedudukan atau bagian dari kedudukan.¹⁸

Ada beberapa definisi peran yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Dwinarko:

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Peran juga bisa disandingkan dengan fungsi, peran dan status, begitu pula tidak ada status tanpa peran. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang dijalankan dalam pergaulan hidupnya didalam masyarakat. Peran menentukan apa yang diperbuat seseorang bagi masyarakat. Peran juga menentukan kesempatan-kesempatan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peran diatur oleh norma-norma yang berlaku.¹⁹

Peran diatas merupakan pengertian peran menurut bahasa dan istilah, maka ditinjau dari segi fungsinya yaitu mengatur perilaku tertentu dapat meramalkan perbuatan-perbuatan orang lain, sehingga yang bersangkutan akan dapat mengurangi perilakunya sendiri dengan perilaku orang-orang sekelompoknya. Secara etimologi peranan diartikan sebagai sesuatu yang memegang pimpinan utama dalam terjadinya sesuatu atau peristiwa.

Menurut Kozier Barbar, Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang demi kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun

¹⁸Susilo Riwayadi, *Kamus Populer Ilmiah Lengkap*, (Surabaya: Sinar Terang, 2009), h. 373

¹⁹Dwi Narwoko, dkk, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 158-159

dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Menurut Horton dan Haunt, peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status.²⁰ Jadi peran merupakan orang yang mempunyai fungsi atau kedudukan pada suatu lembaga atau badan dalam meletakkan mekanisme dari kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut James A.F Stoner dan R. Etward Freement dalam bukunya Soekanto:

Peran adalah pola-pola perilaku yang diharapkan dari seseorang individu dalam suatu unit sosial. Mereka menambahkan bahwa pola perilaku yang diharapkan bersifat fungsional. Jadi peran adalah dimana seseorang atau institusi melakukan suatu kewajiban-kewajiban tertentu ataupun hak-haknya dan juga melakukan hal-hal yang bersifat fungsional.²¹

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

Menurut Lovesion dalam buku Soejono Soekanto mengatakan peran mencakup tiga hal antara lain:

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seorang dalam kehidupan bermasyarakat.

²⁰Ambar Kusumastuti, *Peran Komunitas dalam Interaksi Sosial Remaja Di Komunitas Angklung Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta : Fakultas Ilmu Pendidikan, 2014)

²¹Soejono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 213

- b. Peran merupakan satu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam kehidupan masyarakat.
- c. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.²²

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

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

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

²²Soejono Soekanto, *Sosiologi...*, h. 213

Peran nyata ialah pola-pola perilaku yang betul-betul dilaksanakan oleh para individu dalam menjalankan peran mereka.

B. Finansial Teknologi

1. Pengertian Finansial Teknologi

FinTech berasal dari istilah *financial technology* atau teknologi finansial. Menurut *The National Digital Research Centre (NDRC)*, di Dublin, Irlandia, mendefinisikan *FinTech* sebagai “*Innovation Infinancial Services*” atau “inovasi dalam layanan keuangan *FinTech*” yang merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern. Transaksi keuangan melalui *FinTech* ini meliputi pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan perbandingan produk keuangan. Saat ini terdapat 142 perusahaan yang bergerak dibidang *FinTech* yang teridentifikasi.²³

Industri finansial teknologi merupakan salah satu metode layanan jasa keuangan yang mulai populer di era digital sekarang ini. Dan pembayaran digital menjadi salah satu sektor dalam industri *FinTech* yang paling berkembang di Indonesia. Sektor inilah yang kemudian paling diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mendorong peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki akses kepada layanan keuangan.

Definisi *FinTech* seperti yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre (NDRC)* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi dibidang jasa finansial yang mengacu pada inovasi finansial

²³Ernama Santi, “Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap *Financial Technology* (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 77/pojk.01/2016”, *Diponegoro law journal*, Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017

dengan sentuhan teknologi modern. Finansial teknologi merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan dengan muncul berbagai model keuangan baru dimulai pertama kali pada tahun 2004 oleh *Zopa*, yaitu institusi keuangan yang berada di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman uang.²⁴

2. Peran Finansial Teknologi

Finansial teknologi dengan layanan keuangan seperti *crowdfunding*, *mobile payments*, dan jasa transfer uang menyebabkan revolusi dalam bisnis *startup*. Dengan *crowdfunding*, bisa memperoleh dana dari seluruh dunia dengan mudah, bahkan dari orang yang belum pernah ditemui sekalipun *FinTech* juga memungkinkan transfer uang secara global atau internasional. Jasa pembayaran seperti *PayPal* otomatis mengubah kurs mata uang, sehingga yang berada di Amerika bisa membeli barang dari Indonesia dengan mudahnya, *FinTech* juga memiliki peran penting dalam mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen diantaranya :

- a. Dapat mengakses data dan informasi kapan saja dan dimana saja
- b. Menyamaratakan bisnis besar dan kecil sehingga cenderung untuk memiliki ekspektasi tinggi meski terhadap bisnis kecil yang baru dibangun.

Secara global, industri finansial teknologi terus berkembang dengan pesat. Terbukti dari bermunculannya perusahaan *startup* di bidang ini serta besarnya investasi global di dalamnya. Khususnya di Indonesia, bisnis ini

²⁴Nofie Iman, *Financial Technology dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta: Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, 2016), h. 16

berkembang sangat pesat hingga menarik perhatian seluruh pebisnis di Indonesia.²⁵

3. Perkembangan Finansial Teknologi

Finansial teknologi secara Global menunjukkan secara pesat berkembang di berbagai sektor, mulai dari *startup* pembayaran, peminjaman (*lending*), perencanaan keuangan (*personal finance*), investasi ritel, pembiayaan (*crowdfunding*), remitansi, riset keuangan, dan lain-lain. Pelaku *FinTech* Indonesia masih dominan berbisnis *payment* (43%), pinjaman (17%), dan sisanya berbentuk *agregator*, *crowdfunding* dan lain-lain.

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

²⁵Irma Muzdalifa, dkk, "Peran Fintech dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia", *Jurnal Mashrif al-Syariah*, Vol. 3, No. 1, Tahun 2018

4. Manfaat Finansial Teknologi

Keberadaan finansial teknologi memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat ekonomi Indonesia. Perpaduan efektivitas dan teknologi memiliki dampak positif bagi masyarakat pada umumnya. Finansial teknologi membantu pertumbuhan di bidang *startup* teknologi yang sedang menjamur di tanah air. Hal ini tentu saja akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan perluasan lapangan kerja. Pertumbuhan ekonomi tersebut akan mendatangkan manfaat lainnya yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat dan ekonomi secara makro, dimana daya jelajah yang ditawarkan oleh inovasi *FinTech* akan meningkatkan penjualan *E-Commerce*.²⁶

5. Tipe-tipe Finansial Teknologi

Terdapat tiga tipe finansial teknologi yaitu:

- a. Sistem pembayaran melalui pihak ketiga (*Third-Party Payment System*). Contoh sistem pembayaran melalui pihak ketiga yaitu *Cross-Border EC*, *Online to Offline (O2O)*, sistem pembayaran *mobile*, dan *platform* pembayaran yang menyediakan jasa seperti pembayaran bank dan transfer.
- b. *Peer-to-Peer (P2P) Lending* merupakan *platform* yang mempertemukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet. *Peer-to-Peer Lending* menyediakan mekanisme kredit dan manajemen resiko. *Platform* ini membantu pemberi pinjaman dan peminjam

²⁶Prima, Manfaat *Fintech*, diakses dari <https://www.jaringanprima.co.id/id/manfaat-fintech> Pada hari Kamis, Tanggal 07 Februari 2019, Pukul 21.03WIB

memenuhi kebutuhan masing-masing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien.

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

6. Kelebihan dan Kekurangan Finansial Teknologi

a. Kelebihan Finansial Teknologi

- 1) Melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.
- 2) Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan.

b. Kekurangan Finansial Teknologi

- 1) Finansial teknologi merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.

- 2) Ada sebagian perusahaan finansial teknologi belum memiliki kantor fisik, dan kuarangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya.²⁷

C. Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.²⁸

Jadi kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang dimiliki suatu perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan agar tercapai kepuasan pelanggan sepenuhnya.

Tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

²⁷Binus Higher Education, diakses dari <https://library.binus.ac.id> Pada hari Senin, Tanggal 10 Juni 2019, Pukul 14.19WIB

²⁸Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h. 113

- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.²⁹

2. Prinsip-Prinsip Kualitas

Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi. Berikut ini dipaparkan 6 enam prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas Wolkins, yakni :

a. Kepemimpinan

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

b. Pendidikan

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

c. Perencanaan Strategi

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

²⁹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 83

d. *Review*

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

e. Komunikasi

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

f. *Total Human Reward*

Reward dan *Recognition* merupakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki *sense of belonging* setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.³⁰

D. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

³⁰123dok, *Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan*, diakses dari <https://text-id.123dok.com/document/wye8gn0y7-prinsipprinsip-kualitas-pelayanan-unsur-unsur-kualitas-pelayanan.html> pada hari Kamis, tanggal 07 Februari 2019 jam 21.34

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mengandung arti suatu usaha melayani kebutuhan orang lain.³¹

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.³²

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Menurut Ivancevich,

³¹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 136

³²Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 75

Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.³³ Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajudan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, *leasing*, pegadaian, dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit, atau

³³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2

pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Namun, ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.³⁴

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab yang baik dan terkoordinasi.³⁵ Menurut Moenir definisi dari konsep pelayanan adalah:

Untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun tidak langsung melalui aktivitas orang lain. 4 aktivitas disini adalah suatu peristiwa penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.³⁶

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

³⁴Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), h. 15-16

³⁵Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2009), h. 59

³⁶Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h.

2. Proses Pelayanan

Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses yang terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis yang sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang atau jasa.³⁷

b. Penerima Layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.³⁸

³⁷M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 213

³⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran...*, h. 214

c. Jenis dan Bentuk Layanan

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

- 1) Pemberian jasa-jasa
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja. Layanan yang berkaitan dengan kedua-keduanya.³⁹

3. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Berikut dasar-dasar yang harus dipahami:

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

³⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran...*, h. 214

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.⁴⁰

4. Pelayanan Yang Baik dan Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

a. Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* perusahaan dimata pelanggannya.

Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan perusahaan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan

⁴⁰Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), h. 18-20

prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaliknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan nasabah.⁴¹

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

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

Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia dan hampir memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua pelayanan yang

⁴¹Kasmir, *Etika Customer Service...*, h. 31-33

baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusi yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah:

- 1) Tersediannya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah⁴²

E. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

⁴²Kasmir, *Etika Customer Service...*, h. 33-38

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived Service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Terdapat 5 (lima) indikator penentu kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan.⁴³

1. Bukti Fisik, yang memiliki indikator kualitas interior, kualitas eksterior, kenyamanan kursi dalam gedung, kebersihan gedung, kelengkapan fasilitas dalam gedung dan kerapihan seragam karyawan.
2. Jaminan, memiliki indikator ketepatan jadwal kerja, keamanan, dan keyakinan pelanggan.
3. Empati, memiliki indikator kemampuan karyawan berkomunikasi, keramahan karyawan, kemampuan karyawan memahami kebutuhan dan sopan santun karyawan.
4. Daya tanggap, memiliki indikator karyawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan, kejelasan informasi, karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, dan inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.
5. Keandalan, memiliki indikator kepercayaan pelanggan pada kualitas pelayanan, karyawan tidak membedakan pelayanan yang diberikan

⁴³Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2016), h. 157

kepada pelanggan dan keakuratan pelayanan karyawan terhadap pelanggan.⁴⁴

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menegukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasaannya.

1. Macam-macam Kualitas Pelayanan

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah pola manajemen umum perusahaan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, dan pola insentif.

b. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada nasabah eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu yang berkaitan dengan penyediaan jasa, dan yang berkaitan dengan penyediaan barang.⁴⁵

2. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan

a. Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya.

⁴⁴Fandy Tjiptono, *Strategi...*, h. 158

⁴⁵M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 220

- b. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- e. Empaty (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.⁴⁶

Sedangkan Freddy Rangkuti mengemukakan sepuluh kriteria, yaitu:⁴⁷

- a. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- c. Tangibles (bukti langsung), meliputi fasilitas, fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- d. *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
- e. *Access* (Mudah diperoleh), yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.
- f. *Courtesy* (keramahan), yaitu sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah.

⁴⁶Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), h. 110-111

⁴⁷Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Service*, (Jakarta: Gramedia, 2002), h. 221

- g. *Security* (keamanan), yaitu jaminan keamanan bagi nasabah.
- h. *Credibility* (dapat dipercaya), yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya nasabah.
- i. *Understanding* (memahami nasabah), yaitu terjadinya saling pengertian antara nasabah dan petugas bank.
- j. *Communication* (komunikasi), yaitu kemampuan dan berkomunikasi secara lancar benar dan menyakinkan.

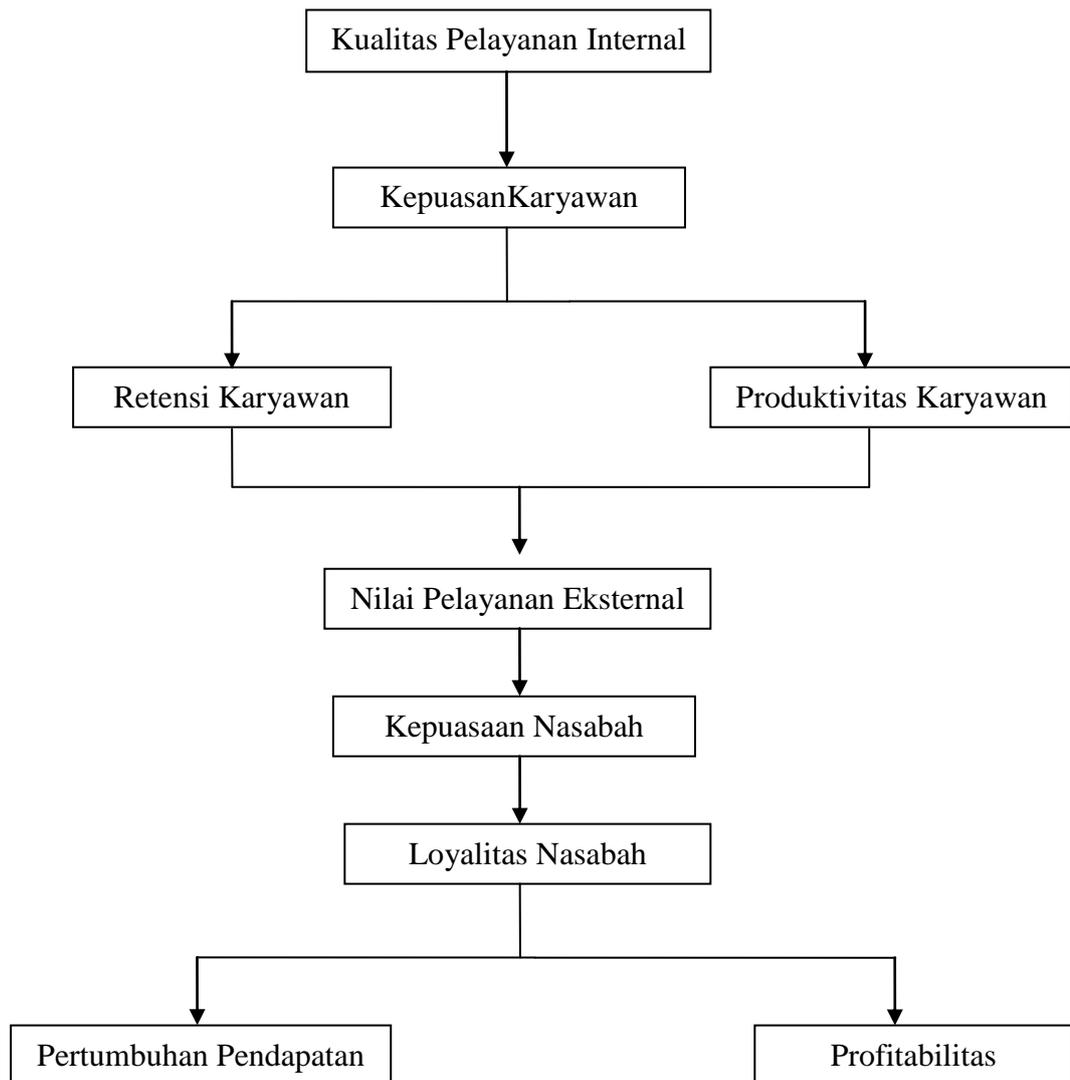
3. Rantai Kualitas Pelayanan

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan nasabah tentu perlu adanya kualitas pelayanan karyawan. Pelayanan kepada nasabah merupakan kualitas pelayanan eksternal, sedangkan pelayanan kepada karyawan merupakan kualitas pelayanan internal. Untuk menciptakan kualitas pelayanan internal, pimpinan perusahaan hendaknya memberikan kompensasi yang lebih efektif kepada para karyawan. Kompensasi yang efektif memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan akan menciptakan karyawan memberikan kualitas pelayanan yang efektif pada nasabah.⁴⁸

Jadi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan maka perlu adanya kualitas pelayanan karyawan yang baik dari pihak bank, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi karyawan maka pihak bank atau pimpinan suatu bank dapat memberikan kompensasi yang efektif agar karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah. Dengan demikian akan menimbulkan

⁴⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 223-225

kepuasan kepadapelanggan dan loyalitas akan terjadi. Apabila nasabah puas dan loyal, maka dengan sendirinya akan memberikan pertumbuhan pendapat dan meningkatnya nasabah dalam suatu bank.



Gambar 2.1

Rantai Kualitas Pelayanan⁴⁹

⁴⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran...*, h. 223-225

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.⁵⁰

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing

⁵⁰Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 12.29 WIB

di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).⁵¹

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan

⁵¹Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 12.29 WIB

terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju.⁵²

Bank Muamalat berkembang pesat hingga di penjuru Indonesia termasuk di provinsi Bengkulu ini. PT. Bank Muamalat KC. Bengkulu yang beralamat di jalan S. Parman NO. 62 C-D Kelurahan Padang Jati, berdiri pada tanggal 18 September 2003. Bank Muamalat KC Bengkulu sekarang di bawah pimpinan Bapak Muhammad Helmi.⁵³ Dalam menjalankan aktifitasnya, Bank Muamalat KC Bengkulu terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesional. Adapun profil Bank Muamalat Bengkulu:

Nama : Bank Muamalat Cabang Bengkulu

Alamat : Jln. S Parman No. 62 Padang Jati Kota Bengkulu

Telp : (0736) 348100

Website : <http://www.bankmuamalat.co.id>

Jenis Usaha : Perbankan Syariah

⁵²Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 12.29 WIB

⁵³Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019

- Visi : Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.
- Misi : Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵⁴

B. Program Kerja Bank Muamalat KC Bengkulu

Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat KC Bengkulu kemudian menggelar program kerja dengan penekanan:⁵⁵

1. Restru pegawai risasi asset dan program efisiensi
2. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham
3. Tidak melakukan PHK satupun terhadap Sumber Daya Insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya tidak memotong hak pegawai Muamalat sedikitpun

⁵⁴Website resmi Bank Muamalat, *Visi dan Misi*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 12.43 WIB

⁵⁵Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 12.50 WIB

4. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri pegawai Muamalat menjadi prioritas utama ditahun pertama kepengurusan Direksi baru
5. Peletakan landasan usaha baru dengan meneggakan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama ditahun kedua, dan
6. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha.

C. Produk-produk Bank Muamalat KC Bengkulu

1. Tabungan

a. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Sebagai Bank Umum Syariah pertama di Indonesia, sejak tahu 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS-BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Karenanya, profesionalitas Bank Muamalat dalam mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah Haji dan Umrah tak diragukan lagi.⁵⁶

b. Tabungan iB Muamalat

Kartu reguler untuk keeluasaan transaksi di ATM didalam Negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersma, MEPS (Malaysia) serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit. Kartu GOLD untuk kelulusan transaksi di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM

⁵⁶ Brosur Tabungan iB Haji

Bersama, MEPS dan ATM Plus/visa serta pembayaran belanja di jaringan Visa.

c. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

d. Tabungan iB Muamalat Rencana

Solusi perencanaan keuangan syariah, mewujudkan keinginan untuk melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah Haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, berkorban, memperpanjang STNK/pajak kendaraan, mempersiapkan pensiun atau hari tua.⁵⁷

2. Giro iB Muamalat Prima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

Syarat pembukaan rekening:

- a. Mengisi formulir pembukaan rekening
- b. Melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM)
- c. Melampirkan NPWP/ Surat Pernyataan terkait⁵⁸

⁵⁷ Brosur Tabungan iB Muamalat Rencana

⁵⁸ Brosur iB Prima

3. Kartu *Shar-E Debit Gold*

Kartu *Shar-E Debit Gold* adalah kartu debit yang digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/merchant dalam dan luar negeri. Di dalam negeri kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama, di luar Negeri Kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo diseluruh ATM Bank yang berlogo Plus kartu *Shar-E Debit Gold* juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko atau *merchant* yang berlogo VISA, baik didalam dan luar negeri.⁵⁹

4. Pembiayaan

a. KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) dan musyarakah.

1) Keuntungan:

- a) Sesuai dengan prinsip syariah
- b) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian dengan akad murabahah

⁵⁹Website resmi Bank Muamalat, Produk dan Layanan, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 13.17 WIB

- c) Margin 9.5% untuk 2 tahun pertama, selanjutnya mengikuti ketentuan selama program masih berlaku.
 - d) Uang muka ringan mulai dari 10%
 - e) *Plafond* pembiayaan lebih besar
 - f) Jangka waktu pembiayaan maksimal 15 tahun
 - g) Berlaku untuk nasabah baru dan nasabah eksisting Bank Muamalat
 - h) Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama.
- 2) Syarat pembukaan:
- a) Nasabah Perorangan
 - b) Usia minimal 21 tahun saat pengajuan pembiayaan
 - c) Usia maksimal saat jatuh tempo pembiayaan bagi pegawai 55 tahun / belum pensiun dan 60 tahun untuk wiraswasta
 - d) Tidak termasuk dalam Daftar Pembiayaan Bermasalah
 - e) Status karyawan, Karyawan tetap minimal telah bekerja 1 tahun, Karyawan kontrak minimal telah bekerja 2 tahun) Wiraswasta/Profesional.
 - f) Pembiayaan dicover dengan asuransi jiwa.
 - g) Fasilitas angsuran secara autodebet dari Tabungan Muamalat.
 - h) Melengkapi persyaratan administratif pengajuan

b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umrah. Termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank lain.

c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dua pilihan yaitu akad *murabahah* (jual-beli) atau *ijarah multijasa* (sewa jasa). Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (*joint income*), pembiayaan *discover* dengan asuransi jiwa, fasilitas angsuran secara *auto debet* dari tabungan muamalat.⁶⁰

Melengkapi persyaratan administratif pengajuan:

- 1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu
- 2) Fotocopy KTP, KK, Surat Nikah (bila sudah menikah)
- 3) Fotocopy NPWP

⁶⁰Website resmi Bank Muamalat, Produk Pembiayaan, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-customer/pembiayaan-ib-muamalat-multiguna> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 13.17 WIB

- 4) Asli Surat Pernyataan Suami/Istri
- 5) Asli Surat Keputusan Pensiun Nasabah
- 6) Asli Slip Manfaat Pensiun
- 7) Asli Surat Keterangan Kematian
- 8) Fotocopy rekening tabungan/giro 3 bulan terakhir
- 9) Bukti pelunasan Bank pemberi pembiayaan

Syarat pembukaan:

- 1) Nasabah Perorangan
- 2) Usia minimal 21 tahun saat pengajuan pembiayaan
- 3) Usia maksimal saat jatuh tempo pembiayaan bagi pegawai 55 tahun
- 4) Terdapat perjanjian kerjasama terkait *payroll* dan penyaluran pembiayaan multiguna
- 5) BI Checking dalam 6 bulan terakhir harus lancar
- 6) Status karyawan tetap minimal 3 tahun termasuk masa kerja sebelum diangkat sebagai karyawan tetap
- 7) Melengkapi persyaratan administratif pengajuan.⁶¹

D. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu

1. Pimpinan cabang (*Branch Manager*) bertugas untuk
 - a. Mengkoordinasi bagian bawahnya
 - b. Mengambil kebijakan strategis berkaitan dengan kantor cabang
 - c. Bertanggung jawab atas segala kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh bagian-bagian di kantor cabang

⁶¹Website resmi Bank Muamalat, Produk Pembiayaan, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-customer/pembiayaan-ib-muamalat-multiguna> Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 13.17 WIB

2. *Branch Operation Manager* bertugas untuk
 - a. Bertanggungjawab terhadap operasional kantor
 - b. Mengkoordinasi *sub ordinate* dibawahnya
3. *Account Manager Financing (AM)* bertugas untuk
 - a. Bertanggung jawab terhadap *cod of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan
 - b. Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan
 - c. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah
 - d. Mengawal proses pembiayaan mulai dari pengajuan, analisa kelayakan pembiayaan, mengawasi dan meningkatkan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan.
4. *Back Office* bertugas untuk
 - a. Input jurnal harian
 - b. Kliring ke Bank Indonesia
 - c. Transfer dan transaksi
 - d. Membuat curving tiap akhir bulan
 - e. Rekonsiliasi rekening antar kantor (RAK)
5. *Teller* bertugas untuk
 - a. Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dan *front office* serta melayani transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahan bukuan, antara lain setoran, penarikan, transfer, dan memeriksa hasil validasinya.

- b. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual.
- c. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

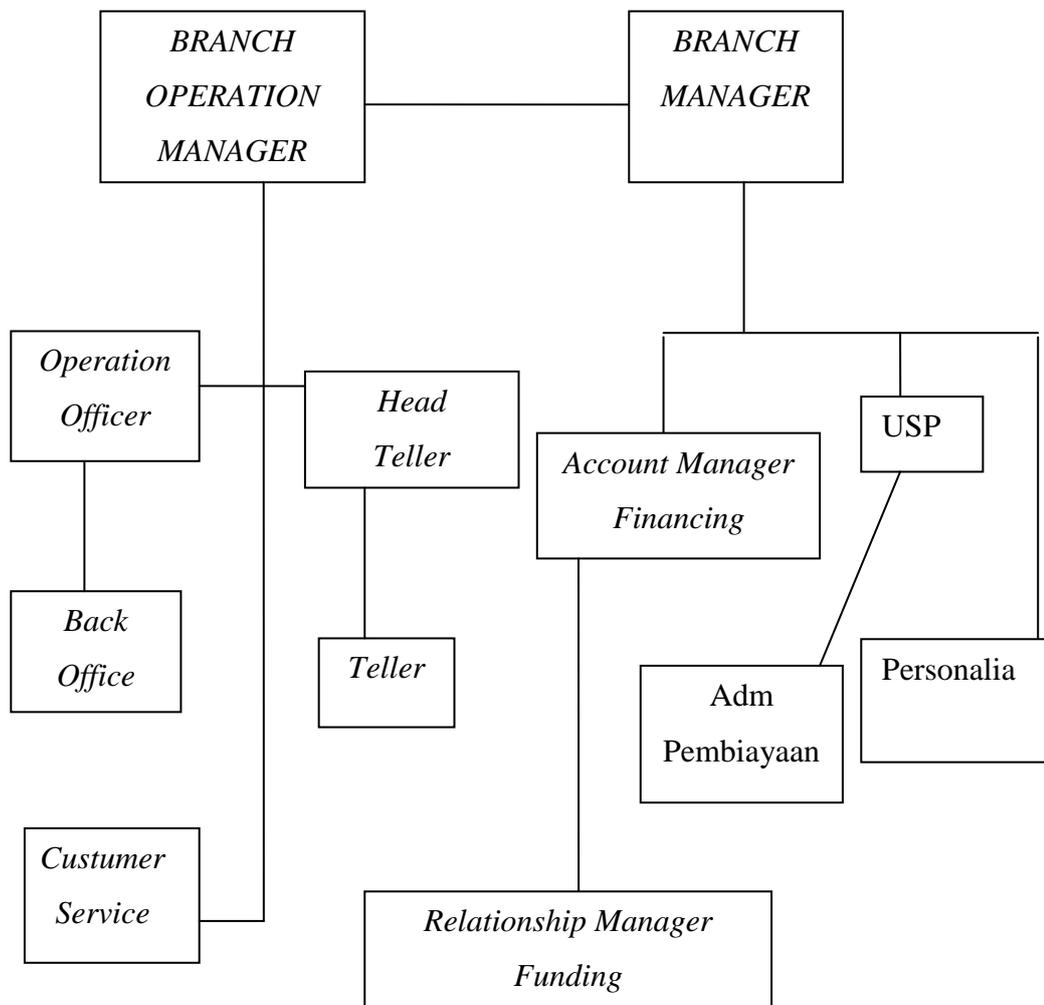
6. *Customer Service* bertugas untuk

- a. Memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
- b. Input nasabah dan *trac record* nya di bank Indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.
- c. Memelihara *filing* sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, tabungan dan deposito.
- d. Mencetak pin kartu ATM mendistribusikannya pada nasabah.
- e. *Handeling complain* dari nasabah

7. *Relationship Manager Funding* bertugas untuk

- a. *Marketing Funding* sendiri bertanggungjawab pada *cod of funding* untuk pencapaian target bidang usaha *funding* atau pendanaan.
- b. Seorang *marketing funding* harus berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan.
- c. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya kedalam bank dalam bentuk yang ditawarkan oleh Bank itu sendiri produk Bank yang

dimaksud dibagi menjadi 3 kategori yaitu dalam bentuk simpanan, tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito.



Gambar 3.1
STRUKTUR BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG KOTA BENGKULU

Sumber : *Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu*

E. Gerai Muamalat iB

Layanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah sebagai loket pembayaran online yang dapat melayani masyarakat dalam hal memiliki tagihan rutin tiap bulannya, seperti tagihan listrik, tagihan telepon, tagihan kartu kredit, tagihan cicilan motor dan lain sebagainya.⁶² PPOB juga sudah bekerja sama dengan Bank Muamalat yaitu Gerai Muamalat iB.

Gerai Muamalat adalah layanan atau fasilitas sistem pembayaran yang dilakukan secara tunai oleh masyarakat kepada loket atau *Payment Point* (PP) yang bekerjasama dengan Bank Muamalat.⁶³ Gerai Muamalat iB pada Bank Muamalat ada sejak tahun 2015. Gerai Muamalat iB ini sudah bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan seperti Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM), PLN, dan lain sebagainya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi atau melakukan pembayaran. Gerai Muamalat iB pun sudah mempunyai aplikasi tersendiri yang canggih sehingga sangat mudah untuk digunakan.⁶⁴

1. Keuntungan Bergabung Menjadi Loket Gerai Muamalat

- a. Proses instalasi yang mudah
- b. Bebas biaya pendaftaran
- c. Fitur pembelian dan pembayaran yang beragam
- d. Deposit *Real Time Online*
- e. Tanpa ada saldo pengendapan

⁶² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 168

⁶³ Brosur *e-Banking* Muamalat

⁶⁴ Dian Novera, *Marketing, Sosialisasi Tentang Gerai Muamalat*, Pada hari Selasa, Tanggal 16 Juli 2019, Pukul 11.29 WIB

- f. Minimal deposit mulai dari Rp. 10.000,-
 - g. Bagi hasil yang menguntungkan
 - h. Skema Fee yang kompetitif
 - i. Dapat menentukan sendiri biaya admin ke pelanggan
 - j. Dilengkapi aplikasi untuk monitor loket
2. Syarat Menjadi Gerai Muamalat
- a. Mengisi formulir pendaftaran
 - b. Membuka rekening Bank Muamalat
 - c. Menyerahkan fotokopi identitas yang masih berlaku
 - d. Menyerahkan fotokopi NPWP
 - e. Menyerahkan fotokopi surat izin usaha (wajib dilampirkan untuk pengajuan oleh badan usaha)
 - f. Menyerahkan deposit transaksi
 - g. Memilih tipe layanan *Payment Point* (tipe PC/laptop atau *mobile phone*)⁶⁵

⁶⁵Website resmi Bank Muamalat, Gerai Muamalat, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/gerai-muamalat> pada hari Sabtu, tanggal 24 Juli 2019, Pukul 19.09 WIB

3. Fitur Layanan Pembayaran/pembelian Gerai Muamalat

GAS	PGN	PDAM	PDAM Palyja	
Listrik	Postpaid		PDAM Aetra	
	Prepaid		PDAM Banyumas	
	NonTaglis		PDAM Cilacap	
Telkom	Telkom PSTN / Speedy / Indihome		PDAM Tirtanadi (Medan, Sidempuan, Tobasa)	
Telco Pasca Bayar	Kartu Halo Nextmedia Topas TV	Asuransi	PDAM Tirta Tamiang PDAM Surabaya PDAM Banjarmasin PDAM Tirta Bulian (Tebing Tinggi) PDAM Padang AJ Sinarmas	
TV Kabel	Indovision Telkom Vision Yes Tv Kereta Api		BPJS Kesehatan BPJS Ketenagakerjaan Registrasi BPJS Ketenagakerjaan Kartu As	
	Air Line : Garuda Indonesia Lion Air		Simpati	
	Tiketing		Sriwijaya Air Citilink Merpati SKY Batik Air Air Asia Wings Air	Pulsa

Gambar 3.2

Fitur Layanan Pembayaran/Pembelian Gerai Muamalat

Sumber : <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/gerai-muamalat>

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Untuk melakukan penelitian tentang peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat cabang Bengkulu, maka peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara langsung ke objek penelitian. Sebagai responden ada Bapak Desvertika selaku *Branch Sales Support* di Bank Muamalat cabang Bengkulu.

1. Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu

Finansial teknologi merupakan sebuah inovasi didalam bidang jasa keuangan, inovasi yang ditawarkan *FinTech* sangat luas dalam berbagai segmen, baik itu B2B (*Business to Business*) hingga B2C (*Business dan Consumer*). Finansial teknologi mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih praktis dan efektif oleh karena itu *FinTech* pun sangat membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. Saat ini finansial teknologi sudah merambah ke dunia Perbankan baik itu konvensional ataupun syariah. Salah satunya pada Bank Muamalat yang sudah bekerjasama dengan perusahaan *starup* yaitu perusahaan yang baru saja didirikan yang sedang berada dalam fase pengembangan dan penelitian untuk menemukan pasar yang tepat. Finansial teknologi pada Bank Muamalat salah satunya yaitu Gerai Muamalat iB yang mana memberikan

pelayanan berupa PPOB (*Payment Point Online Bank*). Untuk lebih mengetahui peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan penelitian yaitu karyawan dari Bank Muamalat KC Bengkulu sebagai berikut:

Apa saja upaya yang dilakukan Bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

“Upaya yang kami (Pihak Bank) lakukan yaitu kami melakukan sosialisasi tentang produk-produk kami dan kami juga mensosialisasikan tentang *FinTech* kepada nasabah, contohnya seperti Gerai Muamalat iB. Kemudian kami selalu meng-*upgrade FinTech* mengikuti perkembangan teknologi dan juga menampung saran-saran dari para nasabah serta dari segi internal kualitas SDM nya lebih kita tingkatkan lagi”.⁶⁶

Dari hasil wawancara kepada informan diatas, upaya yang dilakukan Bank dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan cara lebih meningkatkan kualitas SDM pada Bank tersebut, serta selalu mengupgrade *FinTech* yang ada pada bank dengan mengikuti perkembangan teknologi. Bank juga mensosialisasikan *FinTech* kepada nasabah contohnya seperti Gerai Muamalat iB yang merupakan pelayanan berupa *Payment Point Online Bank* (PPOB). Upaya lainnya yang dilakukan Bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara menerima segala bentuk keluhan dan saran-saran dari para nasabah.

⁶⁶Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019

Bagaimana peran *FinTech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

“Tentu saja *FinTech* sangat berperan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang kami (pihak bank) berikan kepada nasabah karena dengan adanya *FinTech* ini kami (pihak bank) dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih maksimal lagi dari sebelumnya”.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peran dari *FinTech* dalam meningkatkan pelayanan sangat penting karena dapat membantu pihak bank dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Apakah Bank sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah dengan adanya *FinTech*?

“Iya sudah, kami (pihak bank) sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui *FinTech* itu sendiri yang mana sebelum adanya *FinTech* pelayanan kami (pihak bank) masih belum maksimal diantaranya yaitu karena keterbatasan waktu dan tempat, setelah adanya *FinTech* kami dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dari mana saja mereka berada tanpa harus datang langsung ke bank.”⁶⁸

Dari hasil wawancara kepada informan diatas, pihak Bank sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah salah satunya yaitu melalui *FinTech* yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke bank.

⁶⁷Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019

⁶⁸Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019

Apakah pelayanan dari Bank menjadi lebih efektif setelah adanya *FinTech*?

“Iya, karena dengan adanya *FinTech* tentu saja pelayanan yang kita berikan pada nasabah lebih efektif. Dengan adanya *FinTech* antrian panjang yang sering terjadi di bank menjadi berkurang karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus datang ke bank.⁶⁹

Dari hasil wawancara kepada informan diatas, bahwa pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah menjadi lebih efektif setelah adanya *FinTech*, dengan adanya *FinTech* setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi tidak perlu lagi datang langsung ke bank yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja tanpa harus ke bank.

Apa saja perbedaan pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah setelah adanya *FinTech* dengan sebelum adanya *FinTech*?

“Sebelum adanya *FinTech* pelayanan yang diberikan kepada nasabah masih secara manual misalnya dulu nasabah yang ingin melakukan transfer harus melalui *teller* tetapi setelah adanya *FinTech* nasabah hanya perlu melakukan transaksi tersebut melalui *mobile banking* tanpa harus ke Bank. Dan bagi para nasabah yang ingin menjadi agen PPOB sangat terbantu dengan adanya *FinTech*, karena agen PPOB bisa menggunakan aplikasi Gerai Muamalat untuk melakukan transaksi bisnisnya. Contohnya dalam melakukan transaksi jual beli pulsa, token listrik, tiket pesawat dan lain sebagainya.”⁷⁰

Hasil dari wawancara kepada informan diatas, bahwa pelayanan setelah adanya *FinTech* menjadi lebih praktis dan mudah, salah satu contohnya yaitu seperti melakukan transfer yang dulunya sebelum ada *FinTech* harus

⁶⁹Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019

⁷⁰Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019

dilakukan melalui teller, menjadi lebih mudah setelah adanya *FinTech* karena pembayaran tersebut dapat dilakukan melalui *mobile banking* dan juga bagi para nasabah yang ingin melakukan transaksi bisnis atau agen PPOB dapat melalui Gerai Muamalat yang memberikan pelayanan berupa transaksi jual beli pulsa, token listrik, tiket pesawat dan lain sebagainya.

Jadi, peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat cabang Bengkulu sangatlah penting, karena dengan adanya *FinTech* pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah lebih maksimal dan lebih efektif. Dengan *FinTech* nasabah juga lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Contohnya, sebelum adanya *FinTech* nasabah yang ingin melakukan kegiatan transaksi keuangan harus datang ke bank yang menyebabkan antrian panjang dan juga menyebabkan pihak bank tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal. Setelah adanya *FinTech* transaksi yang dilakukan nasabah menjadi lebih praktis karena transaksi tersebut bisa dilakukan dimana pun mereka berada, sehingga pihak bank pun dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Kendala Implementasi Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu

Kendala adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran; kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.⁷¹

⁷¹J. S Badudu dan Sutan Muhammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia, cet. II*, (Jakarta : Pustaka Sinar harapan, 1996), h. 889

Sedang implementasi ialah pelaksanaan tindak oleh individu, pejabat, instansi pemerintah, maupun kelompok swasta dengan tujuan untuk menggapai cita-cita yang telah digariskan dalam keputusan tertentu.⁷²

Jadi dapat disimpulkan kendala implementasi yaitu hal yang menghalangi atau yang membatasi dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh suatu individu atau lembaga.

Dari penjelasan diatas, peneliti yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara dengan karyawan BSS Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu, ia menyatakan bahwa :

“Kendala dalam implementasi *FinTech* itu terdapat pada infrastrukturnya, seperti jaringan internet. Contohnya, dalam penggunaan jaringan telkomsel kalau di kota Bengkulu jaringannya bagus sedangkan di pendesaan jaringan kurang bagus atau tidak mendukung. Kendala *FinTech* juga terdapat pada sumber daya manusia, karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki masyarakat awam dalam menggunakan teknologi yang membuat pengimplementasi *FinTech* menjadi terhambat dan timbulnya aksi kejahatan online seperti penyadapan, pembobolan, dan cybercrime dalam transaksi *FinTech* perbankan syariah, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online.”⁷³

Dari hasil wawancara kepada karyawan bank Muamalat cabang Bengkulu, penulis dapat menyimpulkan kendala implementasi *FinTech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat awam tentang teknologi serta infrakstruktur yang tidak mendukung sehingga menyebabkan penerapan finansial teknologi menjadi terhambat.

⁷² Pengertian Implementasi, diakses dari <https://alihamdan.id/implementasi/> Pada hari Selasa, Tanggal 16 Juli 2019, Pukul 22. 59 WIB

⁷³ Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019

B. Pembahasan

FinTech merupakan sebuah inovasi didalam bidang jasa keuangan, inovasi yang ditawarkan *FinTech* sangat luas dalam berbagai segmen, baik itu B2B (*Business to Business*) hingga B2C (*Business dan Consumer*). *FinTech* mempengaruhi kebiasaan transaksi masyarakat menjadi lebih praktis dan efektif oleh karena itu *FinTech* pun sangat membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan dan meningkatkan literasi keuangan. Saat ini *FinTech* sudah merambah ke dunia Perbankan baik itu konvensional ataupun syariah.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan BSS di Bank Muamalat Indonesia cabang Kota Bengkulu dapat diketahui bahwa *FinTech* sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Bengkulu. Dengan adanya *FinTech* Bank Muamalat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. *FinTech* yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke Bank yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja tanpa harus ke Bank. Salah satu contohnya yaitu seperti melakukan pembayaran tagihan, transfer, cicilan, jual beli pulsa elektrik, token listrik, tiket pesawat dan lain sebagainya menjadi lebih mudah setelah adanya *FinTech* karena transaksi tersebut dapat dilakukan melalui *mobile banking* dan Gerai Muamalat. Jadi, peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat

cabang Kota Bengkulu sangatlah penting, karena dengan adanya *FinTech* pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah lebih maksimal dan lebih efektif. Nasabah juga lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Pihak Bank pun juga sudah melakukan sosialisasi tentang *FinTech* kepada nasabah, dan *FinTech* juga terus diupgrade mengikuti perkembangan teknologi serta pihak bank pun menampung saran-saran dari para nasabah. Dari segi internal kualitas SDM nya lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak bank sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui *FinTech* itu sendiri yang mana sebelum adanya *FinTech* pelayanan yang berikan masih belum maksimal diantaranya yaitu keterbatasan waktu dan tempat, setelah adanya *FinTech* dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dimana saja berada tanpa harus datang langsung ke bank.

Dalam pengimplementasian finansial teknologi terdapat kendala pada infrastrukturnya. Pertama, jaringan internet yang membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi finansial teknologi akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan. Kedua, timbulnya aksi kejahatan online seperti penyalahgunaan, pembobolan, dan *cybercrime* dalam transaksi finansial teknologi perbankan syariah, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online.

Pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial yang relatif rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan

perbankan, sehingga pemerintah, dalam hal ini OJK dan BI, berkolaborasi dengan lembaga perbankan syariah dan penyedia jasa teknologi finansial perlu melakukan sosialisasi penggunaan teknologi finansial tersebut.

Kendala finansial teknologi juga terdapat pada sumber daya manusia, karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki masyarakat awam dalam menggunakan teknologi yang membuat pengimplemensti finansial teknologi menjadi terhambat. Penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi finansial, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perbankan syariah, dapat menimbulkan ketimpangan dalam melayani masyarakat pengguna layanan perbankan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sangat penting karena *FinTech* sangat membantu pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis.
2. Kendala yang dihadapi dalam implementasi finansial teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kendala pada infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM). Kendala pada infrastruktur jaringan, jaringan yang baik hanya dapat dirasakan di perkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan *FinTech*.

B. Saran

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

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Bank untuk lebih mengenalkan *FinTech* kepada nasabah atau masyarakat sehingga membuat masyarakat lebih tertarik dalam penggunaan finansial teknologi.

2. Bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, jika akan menggunakan skripsi ini sebagai referensi, maka sekiranya perlu dikaji kembali. Karena tidak tertutup kemungkinan masih ada pernyataan-pernyataan yang belum atau yang kurang sesuai, penulis merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abyan, Alvin Muhamad. *Konsep Penggunaan Financial Technology Dalam Membantu Sub Urban Di Indonesia Dalam Melakukan Transaksi Financial*. 2018.
- Al Arif, Rianto M Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta. 2010.
- Buchory, Djaslim Saladin. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya. 2006.
- Brosur *e-Banking* Muamalat
- Brosur Tabungan iB Haji
- Brosur Tabungan iB Muamalat Rencana
- Brosur iB Prima
- Chrismastianto, Wulanata Adhitya Imanuel. *Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 20 No. 1, 2017.
- Desvertika, BSS, Wawancara pada tanggal 12 Juli 2019
- D,Sudarman. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Cv. Pustaka Setia. 2002.
- Fahmi, Irham. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, Bandung : Alfabeta. 2014.
- Indonesia, Bankir Ikatan. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2005.

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat. 2002.
- Kusumastuti, Ambar. *Peran Komunitas dalam Interaksi Sosial Remaja Di Komunitas Angklung Yogyakarta*. Yogyakarta : Skripsi, Fakultas Ilmu Pendidikan. 2014.
- Majid, Abdul Suharto. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2009.
- Mardalis. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 2005.
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara. 1998.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2006.
- Muchlis, Ridwan. *Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia, At-Tawassuth, Vol. III, No.2, 2018*.
- Muzdalifa, Irma. *Peran Fintech dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia, Jurnal Mashrif al-Syariah, 1, 2018*.
- Narwoko, Dwi, et.al. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Novera, Dian. Marketing. *Sosialisasi Tentang Gerai Muamalat*, Pada hari Selasa, Tanggal 16 Juli 2019, Pukul 11.29 WIB
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Pengertian Implementasi, diakses dari <https://alihamdan.id/implementasi/> Pada hari Selasa, Tanggal 16 Juli 2019, Pukul 22. 59 WIB

- Prima, *Manfaat Fintech*, diakses dari <https://www.jaringanprima.co.id/id/manfaat-fintech> Pada hari Kamis, Tanggal 07 Februari 2019, Pukul 21.03WIB
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Service*. Jakarta: Gramedia. 2002
- Riwayadi, Susilo. *Kamus Populer Ilmiah Lengkap*. Surabaya: Sinar Terang. 2009
- Saksonova Svetlana and Iriana Kuzmina-Merlino, *Fintech as Financial Innovation-The Possibilities and Problems of Implementation, European Research Studies Journal, Volume XX Issue 3A*, 2017.
- Saladin, Djaslim Buchory. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya. 2006.
- Santi, Ernama. *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 77/pojk.01/2016, Diponegoro law journal, Volume 6*, 2017.
- Setyabudi Ismanto, Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media, 2014.
- Sinungan, Muchdarsyah. *Strategi Manajemen Bank*, Jakarta: Rineka Cipta. 1994.
- S, Nana. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya. 2010.
- Soekanto, Soejono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta. 2014.
- Sukma. *FinTechfest, Mempopulerkan Teknologi Finansial di Indonesia*, diakses dari <http://arenalte.com> Pada hari Senin, Tanggal 04 Februari 2019, Pukul 13.24 WIB

Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konsling*

Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2010.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset. 2016.

Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari

<http://www.Bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> pada hari Kamis,

Tanggal 07 Februari 2019, Pukul 20.45 WIB

Website resmi Bank Muamalat, *Produk dan Layanan*, diakses dari

<https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> Pada hari

sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 13.17 WIB

Website resmi Bank Muamalat, *Produk Pembiayaan*, diakses dari

<https://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-customer/pembiayaan-ib->

[muamalat-multiguna](https://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-customer/pembiayaan-ib-muamalat-multiguna) Pada hari sabtu, Tanggal 13 Juli 2019, Pukul 13.17

WIB

Website resmi Bank Muamalat, *Visi dan Misi*, diakses dari

<https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> Pada hari sabtu, Tanggal 13

Juli 2019, Pukul 12.43 WIB

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers, 2016.

Winarsih, Septi Ratminto Atik. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka

Pelajar. 2005.

Zain Sutan Muhammad, J.S Badudu. *Kamus Umum Bahasa Indonesia, cet. II*.

Jakarta : Pustaka Sinar harapan, 1996.

L
A
M
P
I
R
A
N

DOKUMENTASI PENELITIAN







SURAT PERNYATAAN *PLAGIARISM CHECKER*

Yang betanda tangan di bawah ini :

NAMA : NENI ANGGRAINI

NIM : 1516140015

PROGRAM STUDI: PERBANKAN SYARIAH

JUDUL : PERAN FINANSIAL TEKNOLOGI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
BANK MUAMALAT CABANG KOTA BENGKULU

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk penggunaan sebagaimana semestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjau ulang kembali.

Bengkulu, 06 Agustus 2019

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang Membuat Pernyataan



Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002



Neni Anggraini
NIM. 1516140015