

**“ANALISIS DAMPAK *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KC CURUP KAB REJANG LEBONG”**



PROPOSAL SKRIPSI

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

OLEH:

RIA MARGA RETA
NIM: 1516140020

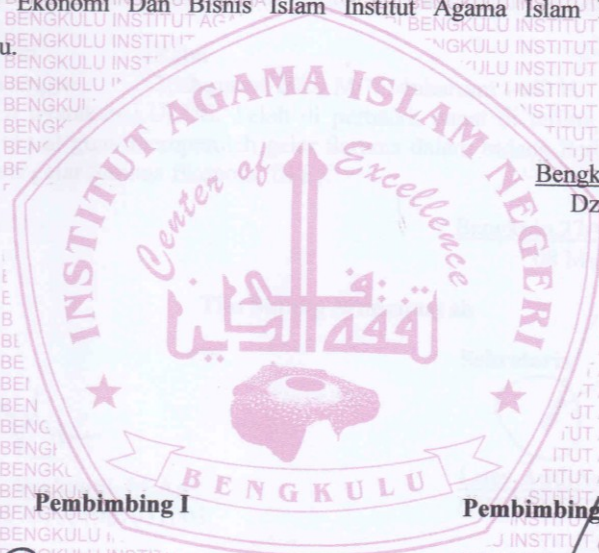
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
TAHUN 2020 M/1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Ria Marga Reta, NIM 1516140020 dengan judul **"Analisis Dampak Financial Technology (FinTech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong"** Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Bengkulu, Juni 2020

Dzulhijah 1441 H



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Asnaini, MA.
NIP. 197304121998032003

Lucy Auditva, M.Ak
NIDN. 2006018202



KEMENTERIAN AGAMA ISLAM RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : **“Analisis Dampak Financial Technology (FinTech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong”** oleh : **Ria Marga Reta NIM 1516140020**
Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah di uji dan di pertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Agustus 2020 M/ 7 Muharram 1442 H

Di nyatakan LULUS. Telah di perbaiki, dapat di terima, dan di sahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan di beri gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 27 Agustus 2020 M


08 Muharram 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua


Drs. M. Svakroni, M.Ag
NIP. 195707061987031003

Sekretaris


Lucy Auditya, M.Ak
NIDN. 2006018202

Penguji I

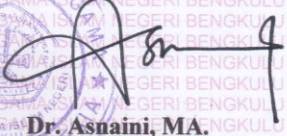

Drs. M. Svakroni, M.Ag
NIP. 195707061987031003

Penguji II


Amimah Oktarina, M.E
NIP. 19921021088012001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Asnaini, MA.
NIP. 197304121998032003

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 5)

“waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya untuk memotong, maka ia yang akan memotong mu”

(H.R. Muslim)

“Setiap orang pasti mempunyai mimpian semua mimpi akan terwujud apabila kita punya keberanian untuk mengejarnya”

(Ria Marga Reta)

Persembahan

Sujud syukur ku persembahkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas diriku dan takdirku yang telah engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalankan kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi ku untuk mendapatkan kemaslahatan dunia dan akhirat, amin.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk :

1. Ayahku Muhammad Taufik dan Ibuku Elni Zila terima kasih atas segalanya, tiada kata yang bisa kuucapkan selain air mata kebahagiaan, terima kasih karena telah merawat, mendidik dan membuat aku sampai pada titik ini dan mendapatkan mahkota hitam bertali (TOGA) ini
2. Kedua adikku Diki Putra Jaya dan Rani Arista Putri yang saat ini masih berjuang dalam menyelesaikan pendidikannya untuk mewujudkan impiannya, dan semoga perjuangan kita saat ini bisa menjadikan suatu kebanggaan untuk kedua orang tua kita dan mampu mengukir senyum kebahagiaan di mata mereka
3. Keluarga besar ayah dan ibuku
4. Dosen pembimbing ibu Dr. Asnaini, MA dan ibu Lucy Auditya, M.Ak yang telah meluangkan waktu untuk membimbing sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Organisasi resimen mahasiswa IAIN Bengkulu
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan
7. Almamater hijauku.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Dampak *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong”, 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 ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2020 M
Dzuhijah 1441 H
Mahasiswa yang menyatakan



Ria Marga Reta
NIM.151614002

ABSTRAK

Analisis Dampak *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong

Oleh Ria Marga Reta NIM 151614002

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya *Financial Technology (FinTech)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong. Untuk mengungkapkan persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang memberikan informasi, fakta dan data tentang dampak finansial teknologi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong, dengan subjek informannya menggunakan teknik pengambilan sample *Non-Probability Sampling* dengan model *Purposive Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa finansial teknologi memang memiliki dampak terhadap kinerja karyawan, hadirnya teknologi keuangan ditengah-tengah pekerjaan sangat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan secara cepat, efektif dan akurat, teknologi finansial juga membuat interaksi antara nasabah dan karyawan dapat lebih praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus pergi ke bank.

Kata Kunci : Dampak, *Financial Technology (FinTech)* dan Kinerja

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Dampak *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong”. Shalawat beriring 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 (S.E) pada program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penyusunan ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajudin M, M. Ag, M. H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dikampus hijau tercinta ini.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan selaku dosen pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ketua Kajar Ibu Desi Isnaini, M.A yang selalu memberikan semangat dan saran untuk saya.
4. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu Yosi Arisandy, M.M yang tidak henti nya memberikan dorongan dan motivasi sehingga saya dapat sampai pada titik ini.
5. Lucy Auditya, M. Ak, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua ku Muhammad Taufik dan Elni Zila yang selalu meberikan doa untuk setiap langkah kesuksesan penulis.

7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (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, Agustus 2020 M
Muharam 1442 H

Ria Marga Reta
NIM.1516140020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PESETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu.....	6
F. Metode Penelitian.....	12
a. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	12
b. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	12
c. Subjek/informan Penelitian.....	13
d. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data.....	13
e. Tehnik Analisis data.....	16

BAB II KAJIAN TEORI

A. Dampak.....	18
1. Pengertian Dampak.....	18
B. <i>Financial Technology (FinTech)</i>	20
1. Sejarah <i>Financial Technology (FinTech)</i>	20
2. Pengertian <i>Financial Technology (FinTech)</i>	21
3. Peran <i>Financial Technology (FinTech)</i>	23
4. Perkembangan <i>Financial Technology (FinTech)</i> di Indonesia.....	24
5. Manfaat <i>Financial Technology (FinTech)</i>	26
6. Tipe-Tipe <i>Financial Technology (FinTech)</i>	26
7. Kelebihan dan Kekurangan <i>FinTech</i>	27
C. Kinerja Karyawan.....	28
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	28
2. Penilaian kinerja karyawan.....	31
3. Tujuan penilaian kinerja karyawan.....	32
4. Kegunaan penilaian kinerja karyawan.....	32
5. Indikator kinerja karyawan.....	33

6. Karakteristik Kinerja karyawan	34
7. Krikteria-krikteria kinerja	35

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Singkat Bank Syariah Mandiri KC Curup	38
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri	38
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	41
1. Visi bank Syariah Mandiri	41
2. Misi Bank Syariah Mandiri	42
3. Produk yang dihasilkan Bank Syariah Mandiri	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Dampak <i>Fintech</i> terhadap kinerja karyawan.....	49
B. Pembahasan	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Plagiaris judul
- Lampiran 2 Blangko 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 13 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Dokumentasi Foto Wawancara

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu perkembangan teknologi dalam lembaga perbankan yang menjadi bahan kajian saat ini di Indonesia adalah *Financial Technology (FinTech)*. Menurut definisi yang dikemukakan oleh *National Digital Research Centre (NDRC)*, *Financial Technology (FinTech)* 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 sentuhan teknologi modern. *FinTech* merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis dimana terdapat banyak model bisnis yang berbeda. Hadirnya *Financial Technology (FinTech)* ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia.¹

Penggunaan *Fintech* pada lembaga keuangan berada dalam pengawasan Bank Indonesia. Pada tahun 2016, Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan proses Transaksi Pembayaran. Peraturan ini bertujuan

¹Ratnawaty Marginingsih “*Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol 19 No. 1 Maret 2019 P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314 Volume 19 No.1 Maret 2019

untuk tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal dengan mengedepankan pemenuhan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen, termasuk standar, dan praktik internasional.² Kolaborasi *financial technology (fintech)* dengan lembaga keuangan syariah, khususnya perbankan syariah dapat meningkatkan keuangan di Indonesia.

FinTech atau teknologi keuangan adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi modern di lembaga keuangan.³ *FinTech* sendiri merupakan sebuah inovasi di bidang jasa finansial dengan sentuhan teknologi modern. Hadirnya teknologi di bidang keuangan membuat sistem keuangan konvensional terlihat usang. Tak perlu ke kantor bank atau ATM, dari transaksi jual beli sampai urusan pinjam meminjam uang pun kini bisa dilakukan hanya dengan akses internet dan keaktifan ujung jari bisa melauli anjungan tunai mandiri/ATM atau telepon seluler/HP.

Lembaga keuangan selain diikuti dengan perkembangan teknologi/*Fintech* tentunya juga harus memperhatikan kinerja karyawan. Suatu lembaga keuangan akan sangat bagus dan berkembang jika disertai dengan kemajuan *Fintech* tetapi kinerja karyawan dari sebuah lembaga

² Tri indah fadhila fadhila. *Perepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology*, Skripsi S1 Universitas Islam Negeri Sumatra Utara. 2018

³ Svetlana 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

keuangan juga tidak kalah menunjang untuk kemajuan lembaga keuangan. Hubungan antara finansial teknologi dengan kinerja karyawan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan individual, maka *fintech* ini dapat dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukung.⁴

Kinerja (*performance*) pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Kinerja yang optimal akan terwujud jika organisasi dapat memilih karyawan yang memiliki motivasi dan kecakapan yang sesuai dengan pekerjaannya serta memiliki kondisi yang memungkinkan agar dapat bekerja secara maksimal.⁵ Kinerja karyawan dapat dioptimumkan dengan menetapkan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur bagi setiap karyawan, sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggung jawabnya.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Maya Sari selaku *seksi Customer service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup mengatakan bahwa *FinTech* jelas memiliki dampak pada kinerja pada karyawan itu bisa dirasakan sendiri dengan membandingkan sebelum ada *FinTech* karyawan sangat kerepotan dalam melakukan dan

⁴Agil Rakhmansyah, dkk, " Penggunaan Fintech Terhadap Kinerja".Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

⁵Malthis L. Robert and Jackson, *Human Resource Management, Alih Bahasa Diana Angelica*, Edisi Kesepuluh (Jakarta: Salemba 4, 2006), h. 378

melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagainya tapi dengan hadirnya *FinTech* di zaman Sekarang sangat membantu sekali terutama karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerja dalam bekerja itu sendiri karena Semakin berkembangnya *Financial Technology (FinTech)* di lembaga keuangan syariah maka makin luas pula peluang karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.⁶ Adapun beberapa pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya seperti *ATM, mobile banking, internet banking*.

Disisi lain *Fintech* memiliki pengaruh yang sangat positif bagi nasabah, namun disisi lainnya *Fintech* ini memiliki dampak positif sekaligus negatif terhadap karyawan. Sisi positif nya *Fintech* ini sangat membantu karyawan dalam memudahkan pekerjaannya, sisi negatif nya adalah ketika karyawan tidak dapat mengikuti perkembangan atau menguasai kemampuan teknologi maka secara otomatis akan tersingkir dengan sendirinya dan akan digantikan dengan orang yang lebih mampu menguasai teknologi, dengan seperti itu jika kita lihat lagi pekerjaan yang seharusnya dikerjakan dengan 3 sampai 5 orang bisa dikerjakan dengan satu sistem, dengan begitu kehadiran *Fintech* pada lembaga keuangan dapat berdampak pada pengurangan karyawan.

berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Dampak *Financial Technology (FinTech)* terhadap**

⁶Maya Sari, CS, Wawancara pada Tanggal 1 Mei 2020

Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong”.

B. Rumusan Masalah

Apakah dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya *Financial Technology (FinTech)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dampak yang dirasakan karyawan dengan adanya *Financial Technology (FinTech)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong?

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 dapat memberikan manfaat mengenai dampak finansial teknologi terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi karyawan, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada karyawan tentang dampak *Financial Technology (FinTech)* terhadap kinerja.
3. Bagi peneliti, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi peneliti berikutnya terutama penelitian yang tertarik dengan tema

dampak finansial teknologi dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan menambah beberapa variable dan tidak dibahas dalam penelitian ini.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam, maka melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun pustaka yang terkait hali ini adalah :

Penelitian yang dilakukan oleh :Miswan Ansori berjudul “perkembangan dan dampak *Financial Technology (FinTech)* terhadap industry keuangan syariah di Jawa Tengah” dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Miswan dalam jangka waktu tiga bulan terlihat kenaikan jumlah *Fintech* yang sangat signifikan. Hal ini bisa dilihat dari jumlah nasabah *lender* dan nasabah *borrower* yang sama-sama mengalami kenaikan. Nasabah ini didominasi di daerah pulau Jawa karena hampir 90% melakukan transaksi dari industry keuangan berbasis teknologi (*Fintech*). Hal ini dikarenakan masyarakat lebih tertarik pada layanan keuangan yang memiliki transparansi informasi yang jelas, transaksi yang mudah serta transaksi yang bias didapat ketika masyarakat menggunakan layanan *fintech*. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggabungkan dua jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dan penelitian perpustakaan, penelitian lapangan mengumpulkan informasi

dari layanan keuangan jawa tengah pemerintah (OJK), dan dari industry keuangan syariah yaitu BPRS saka dana mulia kudus.⁷

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah masalah yang dibahas jika penelitian yang dilakukan oleh Miswan membahas tentang perkembangan dan dampak financial teknologi terhadap industry keuangan lain dengan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisis dampak *Financial Technology (FinTech)* pada kinerja karyawan, perbedaan lainnya yaitu tempat penelitian, peneliti melakukan penelitian pada Bank mandiri syariah kc curup sedangkan Miswan melakukan penelitian di jawa tengah. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas tentang *Financial Technology (FinTech)* dan dampak, juga menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Irzan Fikri dengan judul “Implementasi *Fintech* terhadap UKKM di Kota Medan dengan analisis Swot”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana peran *fintech* dalam perkembangan pada UMKM di kota medan, untuk menganalisis kendala implementasi *fintech* dalam perkembangan pada UMKM di kota medan dan untuk menganalisis strategi implementasi *fintech* dalam pengembangan pada UMKM di kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik analisa data dengan menggunakan analisis swot, hasil penelitian ini adalah peran *fintech* dalam

⁷ Miswan Ansori, “Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah”, Jurnal Studi Keislaman Vol. 5 NO. 1 April 2019

dunia perbankan sangat penting dan paling gencar dalam menerapkan dan mengembangkan *financial technology (Fintech)* dan teknologi keuangan. Tujuan diterapkannya *fintech* oleh perbankan tidak lain adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam melayani nasabahnya. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi UMKM. UMKM pada dasarnya tidak memiliki konektivitas yang lebih luas dari pada perbankan menjadikan UMKM tumbuh sangat lambat dan kurang diminati sebagai alternative pembiayaan. selain itu, kurangnya inovasi keuangan dalam UMKM menjadikan UMKM jarang diminati. Kendala implemetasi *fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusif pdaa UMKM di Indonesia, *Infarstruktur*, sumber daya manusia, perundang-undangan, kurangnya literasi keuangan dalam pengembangan pada UMKM dikota medan dan strategipengembangan UMKM dengan implemetasi fintech dengan matrik tumbuh dengan integritas vertikal dari kekuatan dan peluang yang ada sehingga strategi yang dapat dilakukan adalah UMKM dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut peluang dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya dan strategi yang telah diperoleh dengan penerapan yang efisiensi dari *teknologi financial* berpeluang akan meningkatkan kinerja UMKM, Kedua UMKM usaha strategis yang besar berpeluang untuk ikut bersaing dalam pasar babas (MEA) dengan produk tidak orintasi local dan ketiga *fintech* yang efisien akan menciptakan penggunaan tenologi tepat guna.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan Muhammad Irzan adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Irzan untuk menganalisis bagaimana peran *fintech* terhadap UMKM sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah untuk menganalisis bagaimana dampak *Financial Technology (FinTech)* terhadap kinerja karyawan, objek yang akan diteliti dan tempat penelitian sedangkan persamaannya sama-sama menjadikan *fintech* sebagai variable utama penelitian dan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.

Tri Inda Fadhila yang berjudul “Persepsi masyarakat kota medan terhadap penggunaan *financial teknologi*“, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penggunaan *financial teknologi*, informan dalam penelitian ini adalah informan pelaku yaitu masyarakat kota medan yang menggunakan atau tidak menggunakan *fintech*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode indepth interview kepada 10 informan dilator belakang usia dan profesi yang berbeda. Teknik analisa yang digunakan analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang berguna memberikan fakta dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan finansial teknologi meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi, dan harapan. Dimana sikap masyarakat terhadap penggunaan *fintech* memberikan dukungan kepada kemajuan inovasi teknologi keuangan di Indonesia yang sangat membantu masyarakat, sedangkan minat masyarakat untuk menggunakan *fintech* sudah terbukti dari hasil

wawancara 9 dari 10 responden sudah berminat mengguankannya. Masyarakat sudah begitu memahami manfaat dan penggunaan *fintech* lebih efisien dan efektif dibandingkan jasa keuangan lainnya sehingga masyarakat termotivasi untuk mengguankan *fintech*. dan harapan masyarakat kepada penyelenggara *fintech* melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan kemudahan atau kepraktisan dalam mengguankan layanan, sehingga masyarakat yang kurang memahami teknologi dapat mengguankan nya dengan mudah.⁸

Informan yang dilakukan oleh Tri Indah adalah warga kota medan sedangkan peneliti adalah karyawan pada Bank mandiri syariah ke curup kab rejang lebong, permasalahan yang diteliti yaitu peneliti membahas tentang dampak *Financial Technology (FinTech)* terhadap kinerja karyawan sedangkan Tri Indah adalah persepsi masyarakat kota medan terhadap penggunaan *fintech*. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama mengguankan penelitian kualitatif deskriptif dan menjadikan *fintech* sebagai variable utama.

Irma Muzdalifa, dkk. Dengan judul “peran *Fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusi pada UMKM di Indonesia”, Jurnal Masharif as-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3. No. 1. 2018. Jurnal ini bertujuan untuk menganalisi peran *fintech* dalam meningkatkan keuanagan insklusif pada UMKM saat ini, perkembangan

⁸Tri Inda Fadhila, “Persepsi masyarakat Kota medan Terhadap penggunaan Finansial Teknologi”, Jurnal At-Tawassuth, Vol. III, NO, 1, 2018 : 645-661

teknologi mulai masuk ke ranah digital guna menyongsong Indonesia sebagai Negara ekonomi digital terbesar tahun 2024, pemerintahan sebagai regulator ekonomi Indonesia, harus memembrdayakan masyarakat Indonesia hingga keperdesaan dan daerah terpencil diseluruh pelosok negeri agar turut merasakan dampak positif dan berkembangannya teknologi dimasa 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 pendorong adanya suatu gerakan guna membantu meningkatkan UMKM khususnya dengan masyarakat yang menegah kebawah melalui lembaga keuangan syariah.metode penelitian ini adalah mengguankan pendekatan kualitatif yang berdasarkan pada filsafat positivisme.⁹

Persamaan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang *Financial Technology (FinTech)* dan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sedangkan perbedaannya adalah jika penelitian yang dilakukan oleh Irma dkk itu membahas tentang peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Indonesia sedangkan peneliti membahas tentang analisis dampak *Financial Technology (FinTech)* terhadap kinerja karyawan.

⁹Irma Muzdalifa, dkk. Dengan judul “peran *Fintech* dalam meningkatkan keuangan inklusi pada UMKM di Indonesia”, Jurnal Masharif as-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3. No. 1. 2018

F. Metode Penelitian

a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang bersifat seni, sering menggunakan logika dan data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Alasan peneliti memilih penelitian jenis kualitatif ini diharapkan dapat memperoleh data yang lebih lengkap, mendalam dan dapat mengumpulkan data secara langsung.¹⁰

b. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 17 Oktober 2019 sampai dengan bulan Agustus 2020. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri Syariah KC Curup Kab Rejang Lebong. Peneliti memilih lokasi tersebut karena melihat finansial teknologi yang digunakan pada bank tersebut sudah sangat canggih dan maju.

c. Subjek/informan penelitian

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan model *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu salah satu teknik pengambilan informan secara sengaja dan spesifik, maksudnya peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil

¹⁰Sukardi, *Metodeologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 78

karena adanya pertimbangan tertentu, informan pada penelitian ini adalah 14 karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong.¹¹

d. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Adapun sumber data yang digunakan peneliti meliputi :

i. Data Primer

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

ii. Data skunder

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

2. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik.

i. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data atau fakta yang ada di

¹¹ Tohirin, Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling (Jakarta: Rajja Garfindo Persada, 2010), h. 29

lapangan.¹² Observasi ini dilakukan sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi masalah yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong. Dalam hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

ii. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan¹³. Adapun karyawan yang didwawancari yaitu 14 orang karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong.

iii. Dokumentasi

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

¹²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 133

¹³Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), h. 83

e. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh. Dalam analisis data peneliti membagi menjadi kedalam empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

i. Pengumpulan Data

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

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

iii. *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.

iv. 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 dipertanggung jawabkan sesuai dengan bukti-bukti yang valid konsisten sesuai dari hasil penelitian lapangan.¹⁴

¹⁴ Sugiono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), h. 146

BAB 11

KAJIAN TEORI

A. Dampak

1. Pengertian Dampak

Menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Dampak secara sederhana bias diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seseorang atau ambisinya mempunyai dampak tersendiri baik dampak positif maupun negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan oleh sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Dari penjabaran diatas maka dampak terbagi kedalam dua pengertian yaitu dampak positif dan dampak negatif.¹⁵

a. Dampak positif

Dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang baik.

b. Dampak negatif

Dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain

¹⁵ Menurut Gorys Kerap dalam buku Otto Soemarwoto, *Ekologi Lingkungan hidup dan Pengembangan*, (Jakarta : Djambatan, 1998), h. 35

dengan tuuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginan nya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.

Pengertian dampak menurut Gorys Kerap :

Dampak adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang didalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawah akibat terhadap perubahan baik positif maupun negatif. Sedangkan menurut otto sumawotom menyatakan dampak adalah suatu perubahan perubahan yang terjadi akibat suatu aktivitas, aktivitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisika maupun biologi dan aktivitas dapat pula dilakukan oleh manusia.¹⁶

Pengertian dampak menurut JE.Hoiso :

Dampak adalah perubahan nyata pada tingkah laku atau sikap yang dihasilkan oleh keluaran kebijakan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dampak merupakan suatu perubahan terhadap kebijakan sikap dan tingkah laku. Sedangkan menurut irfan Islamy, dampak kebijakan adalah akibat-akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakan kebijakan.¹⁷

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa dampak adalah suatu perubahan yang terjadi sebagai akibat dari suatu aktivitas atau tindakan yang dilaksanakannya suatu kebijakan sehingga akan membawa perubahan positif baik pun negatif.

Menurut Finsterbusch dan Motz, menyatakan ada empat jenis evaluasi dampak berdasarkan kesimpulan yang diperoleh yaitu :

1. Evaluasi single program *after-only*, dimana dalam hal ini evaluasi langsung pembuatan penilaian terhadap tindakan kebijakan (program).

¹⁶ Menurut Otto Soemawoto dalam bukunya , *Ekologi Lingkungan...*, h. 43

¹⁷ Menurut JE, Hoiso dalam buku Azwar, Saifudin, *Ilmu Sosial Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 57

2. Evaluasi *single program before-only*, dimana evaluasi ini dilakukan untuk menutupi kelemahan dari evaluasi program after-only
3. Evaluasi *comparative after-only*, dimana evaluasi ini dilakukan untuk menutupi kelemahan evaluasi yang kedua tapi tidak yang pertama
4. Evaluasi *comparative before-only*, dimana evaluasi ini disusun untuk melakukan evaluasi dari dampak kebijakan.

A. Fintech

1. Sejarah *Financial Technology (FinTech)*

Fintech di dunia digital diawali dengan kemajuan teknologi di bidang keuangan. Perkembangan komputer serta jaringan internet ditahun 1966 keatas membuka peluang besar bagi para pengusaha finansial untuk mengembangkan bisnis mereka secara global. Di era 1980-an, bank mulai menggunakan sistem pencatatan data yang mudah diakses melalui komputer. Dari sini benih-benih *fintech* mulai muncul di *back office* bank serta fasilitas permodalan lainnya. Di tahun 1998, E-Trade membawa *fintech* menuju arah yang lebih terang dengan memperbolehkan sistem perbankan secara elektronik untuk investor. Berkat pertumbuhan internet ditahun 1990-an, model *finansial E-Trade* semakin ramai digunakan. Salah satunya adalah situs *brokeragesaham* online yang memudahkan investor untuk menanamkan modal mereka.¹⁸

¹⁸ [https:// www.scribd.com/document/390150022/SEJARAH-FINTECH](https://www.scribd.com/document/390150022/SEJARAH-FINTECH), diakses pada tanggal 20 Januari, pukul 23.00 wib 55 [https://www.scribd.com/ document /390150022/ SEJARAH -FINTECH](https://www.scribd.com/document/390150022/SEJARAH-FINTECH), Ibid.

Tahun 1998 adalah saat dimana bank mulai mengenalkan online banking untuk para nasabahnya. *Fintech* pun menjadi semakin mudah digunakan masyarakat luas, juga makin dikenal. Pembayaran yang praktis dan jauh berbeda dengan metode pembayaran konvensional membuat perkembangan *fintech* semakin gencar. Layanan finansial yang lebih efisien dengan menggunakan teknologi dan software dapat dengan mudah diraih dengan *fintech*.¹⁹

2. Pengertian *Fintech*

Definisi *fintech* yang dijabarkan oleh Bank Indonesia adalah.²⁰

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

Fintech menurut *Fintechweekly* :²¹

"*Fintech* merupakan salah satu bisnis berbasis *software* dan teknologi modern yang menyediakan jasa keuangan. Perusahaan *fintech* pada umumnya adalah perusahaan *start-up* yang memberikan layanan dan solusi keuangan kepada pelanggan seperti pembayaran *mobile*, transfer uang, pinjaman, penggalangan dana, dan bahkan manajemen aset"

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

¹⁹<https://www.scribd.com/document/390150022/SEJARAH-FINTECH>, Ibid.

²⁰ Peraturan Bank Indonesia No : 19/12/PBI/2017 tentang peyelenggaraan teknologi finansial

²¹ *Fintech Weekly*: " A business that at providing financial services by making use of software and modern technology. [Http://www.fintecgwekkly.com/fintech-definions](http://www.fintecgwekkly.com/fintech-definions), diakses pada tanggal 20 Maret 2020 Pukul 21.20 Wib

modern. Transaksi keuangan melalui *Fintech* meliputi pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan pembedaan produk keuangan. Saat ini terdapat 142 perusahaan yang bergerak dibidang *Fintech* yang teridentifikasi.²²

Financial Technology (Fintech) merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.²³

Industri *financial technology (Fintech)* 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 *financial* yang mengacu pada inovasi *financial*

²²Ernama 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

²³ Ernama Santi, skripsi, "pengawasan otoritas jasa keuangan terhadap *financial technology* (peraturan otoritas jasa keuangan nomor 77/pojk.01/2016)", dalam *diponegoro law journal*, Vol. 6, No. 3. 2017, h. 2

dengansentuhan teknologi modern.*Fintech* merupakan salah satu bentuk penerapanteknologi informasi dibidang keuangan dengan muncul berbagai model keuanganbaru dimulai pertama kali pada tahun 2004 oleh *Zopa*, yaitu institusi keuanganyang berada di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman uang.²⁴

3. Peran *Financial Technology (FinTech)*

Fintech 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 *Fintech* 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

4. Perkembangan *Financial Technology (FinTech)* di Indonesia

Perkembangan *Fintech* di Indonesia Sebagai negara dengan populasi terbesar di Asia Tenggara dan terbesar keempat di dunia, Indonesia merupakan pasar besar bagi *fintech*. Menurut *Indonesia's Fintech Association (IFA)*, jumlah pemain *fintech* di Indonesia tumbuh 78% pada tahun 2015-2016. Sampai November 2016, IFA mencatat sekitar 135 hingga 140 perusahaan *startup* yang terdata.²⁶

Kehadiran *fintech* di Indonesia diperkuat dengan momentum penambahan jumlah *middle-class and affluent consumer (MAC)* yang diprediksi oleh *Boston Consulting Group (BCG)* akan melonjak dari 74 juta orang pada 2013, menjadi 141 juta orang pada 2020. *MAC* merupakan kelompok masyarakat yang secara sosioekonomi akan mulai menggunakan uangnya antara lain untuk kebutuhan rumah tangga, kendaraan dan layanan keuangan.²⁷

Fintech disambut baik oleh pemerintah dan *regulator*. Presiden Joko Widodo berharap *fintech* dapat berperan untuk memfasilitasi pembiayaan usaha mikro dan mengkoneksikan kebutuhan pembiayaan usaha di berbagai penjuru tanah air, yang muaranya untuk meningkatkan

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

²⁶ <https://www.pwc.com/id/en/media-center/pwc-in-news/2017/indonesia/fintech-dan-transformasi-industri-keuangan.html>, diakses pada tanggal 05 Maret 2020, Pukul 21.20 Wib

²⁷ <https://www.pwc.com/id/en/media-center/pwc-in-news/2017/indonesia/fintech-dan-transformasi-industri-keuangan.html>, diakses pada tanggal 20 Maret 2010 Pukul 19.45 Wib

inklusi keuangan. Perhatian besar pemerintah terhadap pentingnya peningkatan inklusi keuangan dapat dipahami karena merujuk pada hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 2016, diketahui Indeks Literasi Keuangan sebesar 29,66% dan Indeks Inklusi Keuangan sebesar 67,82%.²⁸

Untuk itu OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi atau *Peer-to-peer (P2P) Lending*, yang akan disusul dengan ketentuan lain terkait *fintech* agar regulasi kian jelas dan lengkap. Besarnya potensi yang dimiliki membuat *fintech* perlu diberikan ruang untuk bertumbuh.

Fintech secara Global menunjukkan secara pesat *Fintech* 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 *Fintech* di Indonesia sangatlah pesat. Asosiasi *Fintech* Indonesia mencatat pelaku *start-up Fintech* domestik yang beroperasi di Indonesia telah mencapai 165 perusahaan per Januari

²⁸ <https://www.pwc.com/id/en/media/pwc-on-news/2017/indonesia/fintech-dan-transformasi-industri-keuangan-dan-informasi-keuangan.html>, diakses pada tanggal 20 maret 2020 pukul 23.18 wib

2016, atau tumbuh mencapai 4 kali lipat dibanding kuartal IV 2014 yang sebanyak 40 perusahaan. OJK mengakui, kehadiran *Fintech* memang telah mengambil sebagian pangsa pasar industri perbankan. Kondisi ini tentu menjadi ancaman tersendiri bagi perbankan. Namun demikian, kehadiran *Fintech* jangan hanya dianggap sebagai ancaman saja, tetapi juga harus dianggap sebagai peluang bagi bank.

5. Manfaat *Financial Technology (FinTech)*

Keberadaan *Fintech* memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat ekonomi Indonesia. Perpaduan efektivitas dan teknologi memiliki dampak positif bagi masyarakat pada umumnya. *Fintech* 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*.²⁹

6. Tipe-tipe *Financial Technology (FinTech)*

Terdapat tiga tipe *Financial Technology (FinTech)* 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

²⁹<https://www.jaringanprima.co.id/id/manfaat-fintech> Diakses pada Hari Kamis, Tanggal 17 Juni 2020, Pukul 21.03 WIB

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 memenuhi kebutuhan masing-masing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien.
- c. *Crowdfunding* merupakan tipe *Fintech* 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.³⁰

7. Kelebihan dan Kekurangan *Financial Technology* (*FinTech*)

a. Kelebihan *Financial Technology* (*FinTech*)

- 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.

³⁰ https://www.jaringanprima.co.id/id/tipe_tipe-fintech Diakses pada Hari Kamis, Tanggal 17 Juni 2020, Pukul 21.03WIB

- 2) Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan.

b. *Kekurangan Financial Technology (FinTech)*

- 1) *Fintech* 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 Fintech* belum memiliki kantor fisik, dan kekurangannya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya.³¹

8. *Financial Technology (FinTech)* dalam pandangan Islam

Dalam pandangan Islam Produk fintech ini dibolehkan jika memenuhi rambu-rambu, di antaranya transaksi harus menjelaskan ketentuan akad sesuai syariah, transaksi digital ini diketahui dan disepakati, dan objek usahanya halal. Begitu pula ada ijab kabul sesuai ‘urf-nya, terjadi perpindahan kepemilikan, ada perlindungan konsumen, dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ada pengawasan syariah yang memastikan prinsip syariah diterapkan.

Majelis Ulama Indonesia (MUI), baru saja mengeluarkan dua fatwa terbaru tentang uang elektronik (e-Money) syariah dan *fintech (financial technology)* syariah. Dua fatwa ini merupakan

³¹<https://library.binus.ac.id> diakses pada hari Senin, Tanggal 10 Januari 2020, Pukul 14.19WIB

bagian dari 13 fatwa terbaru di 2018 Fatwa tentang Uang Elektronik Syariah No. 116/DSN-MUI/IX/2017 dan Fatwa tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berbasis Syariah (Fatwa No. 117/DSN-MUI/IX/2018), merupakan dua fatwa yang berkaitan dengan aktivitas atau produk lembaga keuangan syariah dan lembaga bisnis syariah.

Fatwa tentang layanan pembiayaan berbasis IT berdasarkan prinsip syariah, MUI memberikan ketentuan umum, seperti penyelenggaraan fintech tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah, seperti riba, gharar, dan haram. Menurut fatwa DSN MUI No.117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah, model layanan pembiayaan yang dapat dilakukan oleh penyelenggara antara lain, pembiayaan anjak piutang, pembiayaan pengadaan barang pesanan pihak ketiga, pembiayaan pengadaan barang untuk pelaku usaha yang berjualan secara daring (*online seller*), pembiayaan pengadaan barang untuk pelaku usaha yang berjualan secara daring dengan pembayaran melalui penyelenggara jasa pembayaran (*payment gateway*), dan pembiayaan untuk pegawai (*employee*). Fintech diperbolehkan oleh Islam jika mengikuti aturan syariat Islam. Kita juga harus memperhatikan aturan, kesepakatan yang dihasilkan oleh lembaga yang berwenang terhadapnya, dalam hal ini di Indonesia adalah DSN

MUI. Islam telah mengatur segalanya. Semuanya harus diupayakan untuk tercapainya kebahagiaan di dunia dan akhirat.³²

9. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual performance* (prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan moral dan etika.³³ Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerja seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.³⁴

³² <https://www.dakwatuna.com/2019/02/02/95443/fintech-bagi-muslim> di akses pada tanggal 09 Agustus 2020 Pukul 20.30 WIB

³³ Hornelis Dehotman, *Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Baitul Mal-Wat Tanwil di Provinsi Riau*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol I NO. 2, 2016), h. 226

³⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Refika Aditama, 2005, h. 89

Kinerja merupakan suatu fungsi dan motivasi dan kemampuan untuk menyesuaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tindakan kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang bertindaklah efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.³⁵

Kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerja. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya yang mencerminkan energy yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.³⁶

“*Output drive from process, human or otherwise*” (kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses) menurut Smithi, sedangkan Mathis et al. terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira “ menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan”. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam periode waktu tertentu, sedangkan menurut Rivai dan Basri kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan

³⁵ Foster Bill. *Pembinaan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*, (Jakarta: PPM, 2011), h. 97

³⁶ Foster Bill. *Pembinaan untuk Meningkatkan...*, h. 98

menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Seperti yang disampaikan Waidin kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan.³⁷

Kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan atau dengan memperhatikan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi.³⁸ Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja (prestasi kerja) adalah sebagian hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitasnya kerja. Sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya dinamakan *Level Of Performance* oleh Vroom.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Pengertian

³⁷Kumorotomo. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPPAM, 2005), h. 22

³⁸Pandi Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Zanafa Publishing, 2018), h. 84

kinerja atau prestasi kerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Potter menyatakan bahwa kinerja adalah "succesfull role achievement" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya.³⁹ Dari batasan tersebut menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Jadi, Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.⁴⁰

2. Penilaian Kerja

Penilaian Kinerja Yang dimaksud dengan sistem penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan adalah:

- a. karakteristik situasi,
- b. deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan,
- c. tujuan-tujuan penilaian kinerja

³⁹ Moh As'ad. Psikologi Industri (Yogyakarta, Libery, 2003).

⁴⁰ Utomo Prasteyo, 'Analisis Pengaruh Pemberdayaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Patra Semarang Convention Hotel'. skripsi S1 Fakultas Ekonomi Univeritas Diponegoro. 2010

- d. sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi.⁴¹

3. Tujuan Penilaian kinerja

Tujuan penilaian kinerja atau prestasi kerja karyawan pada dasarnya meliputi:

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa, dan insentif uang
- c. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan
- d. Untuk pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lain

4. Kegunaan Penilaian Kinerja

Kegunaan penilaian kinerja ditinjau dari berbagai perpektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen SDM, yaitu :

- a. Posisi tawar. Untuk memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif yang rasional dengan serikat buruh atau langsung dengan karyawan.
- b. Perbaikan kinerja. Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi karyawan.
- c. Penyesuain kompensasi. Penilaian kinerja membantu pengambil keputusan dalam penyesuaian ganti-rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikan upahnya-bonus atau kompensasi lain.

⁴¹ Deemwar Mahesa, "Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja sebagai Variabel Moderating". Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas diPonegoro Semarang. Tahun 2010

- d. Keputusan penetapan. Membantu dalam promosi, keputusan penempatan, perpindahan, dan penurunan pangkat.⁴²

5. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit

⁴²Edy Sustrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2009), hal 151.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor. dalam penggunaan sumber daya.⁴³

6. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

- a) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c) Memiliki tujuan yang realistis.
- d) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e) Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

⁴³ Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Bandung: Rajawali Pers,2013),h.67-68

7. krikteria-krikteria Kinerja

Krikteria kinerja adalah dimensi-dimensi pengevaluasian kinerja seseorang pemegang dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha dipenuhi individu dan tim guna mencapai startegi organisasi. Ada 3 jenis dasar krikteria kinerja yaitu :

- a. Krikteria berdasarkan sifat memastikan diri pada karakteristik pribadi seseorang karyawan. Lyalitas, keandalan, kemampuan, berkomunikasi dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis krikteria ini memastikan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai.
- b. Krikteria berdasarkan prilaku terfokus bagaimana pekerjaan dilaksanakan. Krikteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan anatar personal. Sebagai contoh SDM nya rama atau menyenangkan.
- c. Krikteria berdasarkan hasil, krikteria ini semakin populer dengan makin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional. Krikteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.⁴⁴

Krikteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

⁴⁴ Slamet Ahmad. Manajemen Sumber Daya Manusia (Unnes Press: Semarang 2007), h. 236

- a. Kualitas kerja : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu priode yang ditentukan.
- b. Kualitas kerja yang dicapaiberdasarkan syarat-syarat keseuaian dan ditentukan.
- c. Pengetahuan pekerjaan : luasnya pengetahuan mencapai pekerjaan dan keterampilan
- d. Kreativitas : gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul
- e. Kerja sama : keadilan untuk melaksanakan tugas-tugas dan dalam memperbesarkan tanggung jawabnya
- f. Kualitas personal menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.⁴⁵

⁴⁵Pandi Afandi, *Manajemen...*, h, 86

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. PROFIL SINGKAT BANK SYARIAH MANDIRI KOTA BENGKULU

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi.⁴⁶

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.⁴⁷

⁴⁶ wikipedia, Sejarah BSM, Kutip dari [#sejarah](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Mandiri), pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

⁴⁷ Bank Syariah Mandiri, Sejarah BSM, dikutip dari <https://www.syariah-mandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.⁴⁸

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.⁴⁹

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).⁵⁰

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi

⁴⁸ Bank Syariah Mandiri, Sejarah BSM, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

⁴⁹ Bank Syariah Mandiri, Sejarah BSM, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

⁵⁰ Bank Syariah Mandiri, Sejarah BSM, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁵¹

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁵²

⁵¹ Bank Syariah Mandiri, Sejarah BSM, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

⁵² Bank Syariah Mandiri, Sejarah BSM, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu yang beralamat di jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu. Pertama kali berdiri pada tahun 2005. Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu tercatat telah enam kali berganti pimpinan hingga sekarang Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu berada di bawah pimpinan Bapak Bambang. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu terus melakukan inovasi produk dan pengembangan pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan. Adapun profil Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu adalah: Nama : Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu Alamat : Jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu. Telepon : (0736) 342007 Faksimile : (0736) 346707 Website : www.syariahamandiri.co.id Jenis Usaha : Perbankan Syariah.⁵³

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

1. Visi Bank Syariah Mandiri

- a. Visi umum Bank Syariah mandiri adalah: Bank Syariah Terdepan dan Modern.
- b. Untuk Nasabah
BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.
- a. Untuk Pegawai
BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

⁵³ Alamat Penting Dot Com, Profil BSM Kantor Cabang Bengkulu, dikutip dari <https://alamatpenting.com/bank-syariah-mandiri-kc-bengkulu/>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

2. Misi Bank Syariah Mandiri

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁵⁴

3. Produk-Produk yang Dihasilkan PT Bank Syariah Mandiri

Produk-produk yang dihasilkan BSM dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu pendanaan, pembiayaan dan jasa.

1. Tabungan

- a. Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.⁵⁵

⁵⁴ Bank Syariah Mandiri, Visi dan Misi BSM, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB WIB

⁵⁵Bank Syariah Mandiri, Tabungan BSM, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm#>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 WIB

- b. BSM Tabungan Berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.
- c. BSM Tabungan Simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.⁵⁶
- d. BSM Tabungan Investa Cendekia adalah Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.⁵⁷
- e. BSM Tabungan Dollar adalah Tabungan dalam mata uang Dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.
- f. BSM Tabungan Pensiun adalah simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi Pensiunan Pegawai Negeri Indonesia.
- g. BSM Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh

⁵⁶ Bank Syariah Mandiri, BSM Tabungan Simpatik, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-simpatik>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.30 WIB

⁵⁷ Bank Syariah Mandiri, BSM Tabungan Investa Cendekia, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-investa-cendekia>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.30 WIB

bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- h. Tabungan Mabrur adalah tabungan dalam mata uang Rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.
- i. Tabungan Mabrur Junior adalah tabungan dalam mata uang Rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.
- j. Tabungan Saham Syariah adalah rekening dana nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi EFEK (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.⁵⁸

2. Giro

- a. BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.
- b. BSM Giro Valas adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah untuk perorangan atau non-perorangan.
- c. BSM Giro Singapore adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan

⁵⁸Bank Syariah Mandiri, Tabungan Saham Syariah, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-saham-syariah>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 21.30 WIB

berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah untuk perorangan atau nonperorangan.

- d. BSM Giro Euro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah untuk perorangan atau non-perorangan.⁵⁹

3. Deposito

- a. BSM Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah untuk perorangan dan non-perorangan.
- b. BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang Dollar yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah untuk perorangan dan non-perorangan.⁶⁰

4. Pembiayaan

- a. BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta Rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam

⁵⁹ Bank Syariah Mandiri, BSM Giro Euro, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/giro/bsm-giro-euro>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 21.30 WIB

⁶⁰ Bank Syariah Mandiri, BSM Deposito Valas, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/deposito/bsm-deposito-valas>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 21.30 WIB

kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

- b. Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.
- c. Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer dengan sistem murabahah.⁶¹
- d. BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem murabahah.
- e. Gadai Emas BSM adalah produk bank yang memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah menggunakan prinsip qardh dengan jaminan berupa emas nasabah yang bersangkutan dengan pengikatan secara gadai. Bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah untuk biaya pemeliharaan barang.⁶²
- f. BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas

⁶¹ Bank Syariah Mandiri, Pembiayaan Griya BSM, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-griya-bsm>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 21.45 WIB

⁶² Brosur PT Bank Syariah Mandiri

berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan.

- g. Pembiayaan Mikro Umrah BSM adalah pembiayaan yang diberikan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah anda.
- h. Pembiayaan Modal Kerja adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja calon nasabah/nasabah. Misalnya untuk membiayai pembelian bahan baku, siklus/perputaran usaha, modal kerja, dan pembiayaan kontraktor.⁶³
- i. Pembiayaan Investasi adalah pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang yang diberikan untuk pembelian barang modal/aktiva tetap, pembiayaan proyek baru ataupun proyek perluasan suatu perusahaan, misalnya bangunan, mesin-mesin, alat-alat berat, kendaraan.⁶⁴

⁶³ Bank Syariah Mandiri, Pembiayaan Modal Kerja, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/business-banking/small-banking/pembiayaan-modal-kerja>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 22.13 WIB

⁶⁴ Bank Syariah Mandiri, Pembiayaan Investasi, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/business-banking/small-banking/pembiayaan-investasi>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 22.20 WIB

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Dampak Finansial Teknologi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong.

Finansial teknologi merupakan sebuah inovasi di bidang jasa finansial dengan sentuhan teknologi modern. hadirnya teknologi finansial ini mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern dengan layanan berbasis digital. Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana dampak finansial teknologi terhadap kinerja karyawan maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan (karyawan) Bank Syariah Mandiri KC Curup dengan beberapa pertanyaan yang sama yaitu :

Apakah bapak/Ibu mengetahui tentang finansial teknologi yang digunakan pada Bank Syariah mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong?

Maya Sari mengungkapkan hal yang sama, yaitu :

“ Kami (karyawan) mengetahui dengan jelas *fintech* yang digunakan oleh bank syariah mandiri ini, adapun *fintech* yang digunakan pada bank ini yaitu ada *Net Banking*, mandiri syariah mobile, *E-Banking* dan tarik tunai tanpa ATM”⁶⁵

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Denri domisat :

“Adapun *fintech* yang digunakan pada Bank Syariah Mandiri ini yaitu Mandiri Syariah *Mobile, E-Banking, Net Banking*. Sebagai

⁶⁵Maya Sari, *Karyawan Bank Mandiri Syariah Kc Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

contohnya yaitu seperti melakukan pembayaran tagihan, transfer cicilan, jual beli pulsa listrik, token listrik maupun pembayaran tiket pesawat dan pembayaran lainnya juga dapat dilakukan setelah adanya *fintech*”

Dari hasil wawancara yang dilakukan di atas kepada informan mengatakan bahwa mereka mengetahui dengan jelas apa itu finansial teknologi yang digunakan pada Bank syariah mandiri kecurup juga memberikan berbagai produk layanan dalam mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi seperti *Net banking, mandiri syariah mobile, E-banking* dan tarik tunai tanpa ATM,

Apakah Bapak/Ibu mampu menguasai finansial teknologi yang digunakan pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab Rejang Lebong?

Denri domisial mengungkapkan :

“Jadi kita (Pihak Bank) setiap nasabah yang datang kita langsung mengedukasi langkah-langkah nya, dan kita juga ada brosur nya jadi nanti kita kasih selebaran langsung kepada nasabah. langkah-langkah nya seperti apa dan *fitur-fitur* nya langsung kita jelaskan. Dan kalau itu cukup dimengerti karena *fitur-fitur* itu sendiri gampang untuk dimengerti dan dipahami”⁶⁶

Hal serupa juga diungkapkan oleh Meri pentari, aditya utama, Arif Sanjaya, Abdul Halim dan lisa susanti, yaitu :

⁶⁶ Denri Domisal, selaku karyawan Bank Bagian Teller dan CS, Wawancara pada tanggal 3 Juli 2020

“Dengan *fitur-fitur* yang disajikan oleh *fintech* dan dengan kecanggihan teknologi pada saat ini, jadi dalam pemahaman dan penguasaan *fintech* itu sendiri cukup kami pahami”.⁶⁷

Tetapi Berbeda dengan ungkapan Rezi Andika, yaitu:

“*Financial Technology (FinTech)* yang kami sajikan dan *fitur-fitur* yang mudah dipahami jadi kami rasa itu sangat kami mengerti karena *fintech* ini sangat memberikan kemudahan”.⁶⁸

Dari wawancara kepada informan diatas megatakan bahwa para karyawan cukup memahami *fintech* yang digunakan pada bank syariah mandiri kc curup karena *fitur-fitur* yang digunakan tidak terlalu sulit dan sangat muda dipahami.

Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang penggunaan finansial teknologi terhadap pekerjaan yang sedang dijalani?

Meri Pantari selaku karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kc

Curup mengungkapkan:

“Sangat membantu sekali, karena dari sana kan fitur nya banyak jadi nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk mengecek saldo atau melakukan transaksi cukup dengan kecanggihan teknologi dan kami pun (pihak bank) tidak terlalu repot melakukan pelayanan karena banyak nya nasabah yang mengantri”.⁶⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ari Afnitri, Lisa Susanti, Reezi Andika dan yodi irwanto yaitu:

“*Fintech* ini hadir untuk meciptakan digitalisasi layanan perbankan, dimana yang dahulu harus bertatap muka kini kan bisa langsung diakses melalui *gadget* yang kita miliki, dan keberadaan *fintech* saat ini dirasakan sangat membantu

⁶⁷ Meri Pentari, *Selaku Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada Tanggal 3 Juli 2020

⁶⁸ Rian Ardiansyah dan Yodi Irwanto, *Karywan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 Juli 2020

⁶⁹ Maya Sari, *Karywan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

sekali terutama dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah dan dalam menyelesaikan pekerjaan itu sendiri”⁷⁰

Rina Gunawan juga mengungkapkan hal yang berbeda :

“Dengan kecanggihan teknologi saat ini dan layanan-layanan yang dihadirkan oleh *fintech* untuk industri perbankan sangat membantu sekali kami (Karyawan) dalam menyelesaikan pekerjaan dan dengan kecepatan serta kecanggihan teknologinya”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa finansial teknologi sangat membantu sekali karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan kecanggihan dan layanan-layanan yang dihadirkan oleh finansial teknologi itu sendiri, dimana cara kerja karyawan dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah jadi lebih efektif setelah adanya fintech, karena dengan adanya fintech setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi, menabung atau sebagainya tidak perlu lagi datang ke bank menyebabkan antrian panjang karena nasabah bisa melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun tanpa harus ke bank.

Dengan hadirnya finansial teknologi apakah Bapak/Ibu melaksanakan pekerjaan sesuai standart yang sudah ditetapkan oleh Bank?

Yodi Irwanto mengungkapkan hal yang sama, yaitu :

“Dengan hadirnya *FinTech* saat ini didalam dunia perbankan itu sangat membantu sekali kami (karyawan)

⁷⁰Ari afnitri, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada Tanggal 3 Juli 2020

⁷¹Rina gunawan, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 Juli 2020

dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh lembaga itu sendiri, dimana banyak sekali kemudahan-kemudahan yang bisa kami berikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, jadi untuk mencapai standar yang sudah ditetapkan oleh bank tidak terlalu sulit seperti dulu, karena adanya kemudahan yang diberikan oleh *Fintech* itu sendiri”⁷²

Aditya Utama Mengungkapkan hal yang berbeda, yaitu:

“Kecanggihan teknologi yang dihadirkan oleh *Fintech* saat ini sangat membantu sekali, kami (karyawan) dalam meningkatkan produktivitas SOP Perusahaan dalam menyelesaikan dan meningkatkan kinerja sesuai dengan standar pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh bank”⁷³

Pendapat lain juga di ungkapkan oleh Cahya oktina mengungkapkan hal yang sama, yaitu :

“Pada dasarnya kinerja yang baik itu adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standart yang telah ditetapkan dalam suatu bank, setiap hari nya kami (karyawan) harus meningkatkan mutu efisiensi waktu dalam bekerja, dan kami (karyawan) harus bisa menciptakan metode pelayanan dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman, cepat dan mengerti atas apa yang kami berikan”.⁷⁴

Dari hasil wawancara diatas kepada responden bahwa kecanggihan teknologi yang dihadirkan oleh fintech sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan sesuai dengan standar SOP yang sudah ditetapkan oleh pihak bank.

⁷²Yodi Irwanto dan Maya Sari, *Karyawan Bank syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

⁷³Cahaya Oktina, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 Juli 2020

⁷⁴Fitriawati, *Karyawan Bank syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada Tanggal 3 Juli 2020

Apakah finansial teknologi memeberikan kemudahan Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh Bank?

Rian Adriansyah mengungkapkan :

“Ya sangat memberikan kemudahan, dimana kami (karyawan) bekerja itu memiliki batasan waktu dalam bekerja, disini kita yang memegang kendali atas waktu tersebut. Ketika kita memprioritaskan tugas-tugas yang diberikan maka kita akan merasa lebih memegang kendali atas waktu tersebut, selain itu kami juga harus memastikan pelayanan yang kami lakukan maksimal, dan nasabah yang datang merasa puas dengan apa yang kami berikan”.⁷⁵

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Abdul Halim, yaitu:

“Benar sekali, hadirnya *Fintech* ini sangat meberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan terutama kami yang bagian pelayanan secara langsung kepada nasabah, dimana dengan hadirnya *Fintech* saat ini sangat memberikan kemudahan bagi kami (pihak Bank) dalam melakukan pelayanan, dimana nasabah tidak perlu mengantri dan datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi sehingga pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sangat efektif”⁷⁶

Lisa Susanti, juga mengungkapkan hal yang sama yaitu :

“Tentunya sangat membantu sekali, dimana setiap pekerjaan itu ada target dan waktu yang sudah ditetapkan oleh pihak bank, nah dimana kita bisa mengerjakan pekerjaan tepat waktu tapi pekerjaan yang dilakukan menghasilkan hasil yang bagus dan efektif tanpa harus terburu-buru karena hadirnya *fintech* memberikan kemudahan akan masalah tersebut, dimana pekerjaan yang tadi nya bisa dikerjakan dengan dua orang tapi bisa kita selesaikan sendiri”.⁷⁷

⁷⁵ Rian ardiansyah, *Karyawan Bank syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 Juli 2020

⁷⁶ Abdul Halim, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

⁷⁷ Lisa susanti, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada Tanggal 3 Juli 2020

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden bahwa *fintech* sangat memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang sudah ditetapkan oleh bank.

Apakah menurut bapak/Ibu finansial teknologi sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya?

Aditya Utama mengungkapkan :

“Sangat membantu sekali, dimana kalau dibandingkan dulu sebelum adanya *fintech* kami (pihak bank) sangat kwalahan dalam melayani nasabah baik itu mau melakukan transaksi, menabung atau membuka tabung dan lainnya, karena banyaknya nasabah yang datang dan panjangnya antrian, terkadang membuat kami sedikit kwalahan”.⁷⁸

Mery Pentari mengungkapkan hal yang berbeda dengan Aditya Utama, yaitu:

“Ya membantu sekali, dimana dulu pengelolaan uang hanya berupa pencatatan uang masuk dan keluar, namun dengan adanya *fintech* saat ini pencatatan uang sudah jauh lebih berkembang dan lebih mudah dilakukan. Sudah ada aplikasi pengelolaan uang yang dilengkapi dengan *fitur-fitur* yang akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, seperti dengan melakukan tarik tunai tanpa ATM”⁷⁹

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup menyatakan bahwa *fintech* sangat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik, cepat dan efektif, didukung dengan banyaknya fitur-

⁷⁸ Aditya utama, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

⁷⁹ Mery Pentari, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada Tanggal 3 Juli 2020

fitur yang dihadirkan oleh fintech sehingga sangat mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Apakah dampak positif yang Bapak/Ibu rasakan dengan hadirnya finansial teknologi saat ini?

Maya sari mengungkapkan :

Banyak sekali dampak positif yang kami (pihak bank) rasakan dengan hadirnya *fintech* ini ditengah-tengah pekerjaan, kemudahan dan kecepatan dari proses yang ditawarkan oleh *fintech* di era sekarang dapat menarik orang-orang untuk lebih memanfaatkan *fintech* dalam proses transaksi sehari-hari dan kami pun para karywan juga sangat puas akan kinerja yang kami lakukan setelah hadirnya *fintech* ini”⁸⁰

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Aditya utama yaitu : :

“Dengan kecangihan teknologi yang digabungkan dengan finansial maka banyak sekali manfaat yang kami (Karyawan Bank) rasakan seperti pembukuan transaksi, dimana sebelum adanya *fintech* ini, kami (Karyawan bank) melakukan pembukuan transaksi secara manual mengandalkan tenaga manusia yang bisa saja suatu waktu akan mengalami kesalahn kerana adanya *human error*, namun sekarang *fintech* hadir untuk memudahkan pencatatkan transaksi. Tidak hanya itu manfaat *fintech* juga untuk pengelolaan asset, pengelolaan keuangan dan layanan finansial”.⁸¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Fitriawati:

“Dampak positif yang paling kami rasakan dengan hadirnya finansial teknologi saat ini yaitu kemudahan melakukan pelayanan kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi, dimana sebelum adanya finansial teknologi banyak nya nasabah yang meyebabkan antrian panjang dan itu menyebakan kami (Karyawan Bank) sedikit kerepotan dan kualahan sehingga pelayanan yang kami

⁸⁰ Maya Sari, CS, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

⁸¹Aditya Utama, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 juli 2020.

lakukan kepada nasabah kurang efektif, namun hal semacam ini dapat diselesaikan dengan hadirnya finansial teknologi saat ini”.⁸²

Dari hasil wawancara kepada informan diatas,dampak positif yang dirasakan karyawan dengan hadirnya finansial teknologi saat ini yaitu banyaknya kemudahan yan dihadirkan oleh fintech sehingga sangat membantu sekali karyawan dalam melakukan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaannya secara efektif.

Apakah Bapak/ibu memiliki kendala khusus dalam menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan teknologi finansial?

Aditya utama mengungkapkan hal yang serupa yaitu:

“Untuk kendala mungkin terdapat pada infrastrukturnya, seperti jaringan internet yang membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirim file data karena transaksi fintech akan berjalan lancar apabila jaringan tidak mengalami gangguan, kendala lainnya juga datang dari SDM Karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi keuangan/fintech”⁸³

Dari hasil wawancara di atas kepada responden mengatakan bahwa untuk kendala-kendala yang ditemui setelah hadirnya fintech itu terdapat pada infrastrukturnya seperti jaringan karena *fintech* hadir untuk memberikan kemudahan.

⁸² Fitriawati, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 Juli 2020

⁸³ Aditya Utama, *karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

Apakah Bapak/Ibu memiliki kendala khusus dalam meningkatkan kinerja dengan menggunakan finansial teknologi?

Gusti Maya Sari mengungkapkan hal yang serupa, yaitu :

“Setiap sesuatu yang dihadirkan pada setiap lembaga baik itu bank maupun non bank pastinya akan sangat memberikan kemudahan dan begitu juga dengan hadirnya finansial teknologi ditengah-tengah pekerjaan saat ini tentu nya sangat membantu, jadi kami (karyawan) merasa bahwa fintech ini hadir untuk memberi kan kemudahan, dan kalau untuk kendala sendiri alhamdulillah nya tidak ada”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yaitu 14 orang karywan Bank Syariah Mandiri KCCurup mengatakan bahwa mereka tidak merasakan adanya kendala khusus dalam meningkatkan kinerja karena yang ada hadirnya fintech ini adalah untuk memudahkan pekerjaan baik itu dalam meyelsaikan pekerjaan maupun meningkatkan kinerja.

Apakah finansial teknologi memberikan kemudahan Bapak/Ibu dalam meningkatkan kinerja?

Lisa susanti mengungkapkan :

“Ya sangat memberikan kemudahan dan sangat membantu sekali, ketika kami mampu meberikan pelayanan terbaik, cepat dan efektif kepada para nasabah, disitula kami merasa bahwa pencapaian yang harus dicapai dalam meningkatkan kinerja adalah kepuasan nasabah”.⁸⁴

Pendapat yang berbeda juga diungkapkan oleh Maya Sari dan 5 karyawan lainnya, yaitu : :

⁸⁴ Lisa Susanti, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

“Perkembangan *fintech* saat ini sangat memberikan kemudahan untuk mendapatkan beragam produk finansial, tidak hanya mudah, bahkan dapat membantu lebih cepat dan aman dalam melakukan urusan keuangan mulai dari pembayaran, pencarian modal, hingga investasi tanpa harus datang ke bank”.⁸⁵

Dari hasil wawancara diatas kepada informan, bahwa kemudahan teknologi dan memberikan pelayanan terbaik, cepat dan efektif kepada nasabah dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan merupakan sebuah kinerja dan pencapaian bagi karyawan bank.

Apakah finansial teknologi memberikan dampak pada Bapak/Ibu dalam meningkatkan kinerja?

AdityaUtama mengungkapkan :

“Ya sangat memberikan dampak positif kepada kami (karyawan) dalam menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan kinerja itu sendiri. Dimana kinerja itu sendirikan mengacu pada kadar pencapaian tugas untuk mencapai hasil yang memuaskan sesuai tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada kami para karyawan yang bekerja, dan ketika kinerja yang kami lakukan sudah sesuai dan nasabah juga merasakan kepuasan terhadap apa yang kami lakukan distulah kami meraskan dampak *fintech* itu sendiri, sangat membantu dan sangat memberikan kemudahan kepada kami”.⁸⁶

Pendapat lain nya juga di ungkapkan oleh Dedi Aprizal dan Mery Pantari :

“Hadirnya *fintech* sangat memberikan manfaat secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, kami (karyawan) sangat diharapkan dapat

⁸⁵Maya sari, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada tanggal 3 juli 2020

⁸⁶ Aditya Utama, *karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara pada tanggal 3 juli 2020

menyelsaikan pekerjaan secara tepat waktu, akurat dan efektif. Pemanfaatan dan kesesuaian pekerjaan dan tugas dengan finansial teknologi memiliki dampak yang sangat positif terhadap kami (karyawan) dalam meningkatkan kinerja”.⁸⁷

Denri Domisal juga mengungkapkan :

“Disini kami (karyawan) terutama bagian pelayanan seperti teller dan CS menggunakan finansial teknologi (*fintech*) dalam melakukan pekerjaan sehari-hari nya, yang dulu nya harus melakukan pelayanan satu-satu kepada nasabah dan nasabah yang datang pun harus ngantri panjang, tapi dengan hadirnya *fintech* ini sangat menguntungkan baik untuk nasabah dimana seperti tadi nasabah tidak perlu datang ke bank lagi hanya untuk melakukan transaksi karena bisa dilakukan dimana pun dan kapan pun, begitu juga kami (karyawan), *fintech* ini juga merupakan salah satu keuntungan dimana kami bisa menyelsaikan pekerjaan lebih cepat dan efektif dan kinerja kami pun dapat terus meingkat”.⁸⁸

Sedangkan maya sari mengungkapkan hal yang berbeda yaitu :

“Dampak *fintech* yang saya raskan yaitu dengan hadirnya *fintech* yaitu dapat dirasakan sendiri dengan membandingkan sebelum adanya finansial teknologi karyawan sangat kualahan melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagainya. Mengingat banyak nya nasabah yang datang langsung ke kantor, tapi dengan adanya finansial teknologi saat ini sangat membantu sekali terutama kami dalam bekerja dan meningkatkan kinerja dalam bekerja itu sendiri karena semakin berkembangnya teknologi finansial dalam lembaga keuangan syariah maka semakin luas pula peluang kami dalam meningkatkan kinerja”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan bahwa finansial teknologi sangat memberikan dampak positif kepada karyawan dalam menyelsaikan pekerjaan, pemanfaat teknologi

⁸⁷ Rian Ardiansyah, *Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 Juli 2020

⁸⁸ Denri Domisal, *Karyawan Bagian Teller dan CS bank Syariah Mandiri KC Curup*, Wawancara Pada Tanggal 3 Juli 2020

finansial ditengah-tengah pekerjaan yang sedang dilakukan merupakan keuntungan tersendiri bagi para karyawan bank syariah mandiri ke curup dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, efektif, akurat dan *fintech* ini juga memberikan dampak tersendiri bagi para karyawan dalam meningkatkan kinerja.

B. Pembahasan

Financial Technology (FinTech) merupakan inovasi dalam bidang jasa keuangan, inovasi yang ditawarkan *fintech* sangat luas dalam berbagai segmen baik itu B2B (*Busniess To Busniess*) hingga B2C (*Business to Consumer*). Hadirnya teknologi dibidang keuangan membuat sistem keuangan konvensional sangat usang sehingga tak perlu ke kantor, dari transaksi jual beli sampai urusan pinjam meminjam uang pun kini bisa dilakukan hanya dengan akses internet dan keaktifan ujung jari bisa melalui anjungan tunai mandiri/ ATM atau telepon seluler/HP.

Diketahui bahawa *fintech* sangat memiliki dampak bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Dengan adanya *fintech* karyawan menjadi lebih mudah, cepat dan efektif dalam melakukan pekerjaannya, *fintech* juga membuat interaksi antara karyawan dan nasabah dapat lebih praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus pergi ke bank dan menyebabkan antrian panjang sebagai contoh nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran listrik, tagihan, transfer cicilan, jual beli pulsa elektrik, maupun pembayaran tiket pesawat dan

pembayaran-pembayaran lainnya semuanya menjadi lebih muda dan praktis dengan adanya *fintech*.

Fintech dalam meningkatkan kinerja karyawan pada bank syariah mandiri ke curup kab rejang lebong sangatlah memberikan dampak yang sangat positif kepada para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan dalam meningkatkan kinerja itu sendiri, karena kinerja itu mengacu pada kadar pencapaian tugas untuk mencapai hasil yang memuaskan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan bank kepada para karyawan yang melakukan pekerjaan, dan ketika kinerja yang dilakukan oleh para karyawan sudah sesuai dan nasabah juga merasakan kepuasan terhadap apa yang mereka lakukan disitulah karyawan merasakan salah satu dampak *fintech*.

Dampak *fintech* lainnya yang juga dirasakan karyawan dengan hadirnya *fintech* yaitu dapat dirasakan sendiri dengan membandingkan sebelum adanya finansial teknologi karyawan sangat kualahan melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagainya. Mengingat banyaknya nasabah yang datang langsung ke kantor, tapi dengan adanya *Financial Technology (FinTech)* saat ini sangat membantu sekali terutama karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerja dalam bekerja itu sendiri karena semakin berkembangnya teknologi finansial dalam lembaga keuangan syariah maka semakin luas pula peluang karyawan dalam meningkatkan kinerja. Adapun contoh *fintech* yaitu *ATM, mobile banking, internet banking*.

Selain dampak positif yang dirasakan karyawan dengan hadirnya finansial teknologi, juga terdapat kendala yang dihadapi karyawan yaitu kurangnya pemahaman dan keterbatasan kemampuan masyarakat awam dalam menggunakan *fintech*, karena penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi finansial, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas kinerja kerja karyawan, dapat menimbulkan ketimpangan atau ketidak seimbangan dalam melayani pengguna *fintech*. Dalam pandangan islam produk fintech dibolehkan jika memenuhi rambu-rambu yang sesuai dengan syariat islam dan tidak menyalahi aturan dalam islam.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang analisis dampak *Financial Technology (FinTech)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Curup Kab rejang Lebong, dan berdasarkan dengan rumusan masalah yang ada maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dampak *fintech* terhadap kinerja karyawan dapat dirasakan sendiri dengan membandingkan sebelum adanya *Financial Technology (FinTech)* karyawan sangat kerepotan melakukan dan melayani nasabah yang ingin menabung, bertransaksi dan sebagainya. Mengingat banyaknya nasabah yang datang langsung ke kantor, tapi dengan adanya finansial teknologi saat ini sangat membantu sekali terutama karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerja karena semakin berkembangnya teknologi finansial dalam lembaga keuangan syariah maka semakin luas pula peluang karyawan dalam meningkatkan kinerja. Kinerja itu mengacu pada kadar pencapaian tugas untuk mencapai hasil yang memuaskan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan bank kepada para karyawan yang melakukan pekerjaan, dan ketika kinerja yang dilakukan oleh para karyawan sudah sesuai dan nasabah juga merasakan kepuasan terhadap apa yang mereka lakukan disitulah karyawan merasakan dampak fintech.

B. Saran

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

1. Peneliti meyarankan karyawan untuk lebih memperhatikan lagikemajuan-kemajuan teknologi keuangan dalam lembaga keuangan.
2. Bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, jika menggunakan skripsi ini sebagai refrensi maka sekiranya dikaji kembali dan memperluas masalah yang akan diteliti dan semoga skripsi ini bisa menginspirasi untuk melanjutkan penelitian baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Pandi. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Zanafa Publishing. 2018.
- Alamat Penting dot com, Profil BSM Kantor cabang Bengkulu, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/alamatpenting.com/bank-syariah-mandiri-kc-bengkulu/>, pada hari jumat 15 mei 2020 pukul 20.00 wib
- Ansori Miswan. “Perkembangan dan Dampak *Financial Technology (FinTech)* Terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah.” Jurnal Studi Keislaman Vol. 5 NO 1, 1 April 2019.
- Arikunto Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- As’ad Moh. Psikologi Industri. Yogyakarta: Libery. 2003.
- Bank Syariah Mandiri, sejarah BSM, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/temtang-kami/sejarah>, pada hari jumat tanggal 15 mei 2020 pukul 20.20 Wib
- Bungin Burhan. Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi. Jakarta: Prenada Media Group. 2013.
- Dehotman Hornelis. “Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Baitul Mal Wat Tanwil di Provinsi riau, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol 1 No. 2, Tahun 2016.
- Denim Sudarwan. Menjadi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2002.

- Faisal choild, Achmadi Abu. *Metodeologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2003.
- Faisal Sanapiah. *Format-Format Sosial, Dasar-Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafinbdo Persada. 2005,
- Hoiso JE. *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- Iman nofie. *Financial Technology dan Lembaga Keuangan*. Yogyakarta: Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri. 2016.
- Indah Tri Fadhila. “Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan *Financial Technology (FinTech)*”. Sumatera Utara: Skripsi S1, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Kerap gorys. *Ekologi Lingkungan Hidup dan Pengembangan*. Jakarta: djambatan. 1998.
- Kumorotomo. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPPAM. 2005.
- Mahesa demwar. “analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating”, Semarang, Skripsi S1, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. 2010.
- Malthis L Robert And Jackson. *Human Resource Management*. Alih Bahasa Diana Angelica. Jakarta: Salemba 4. 2006
- Marginisih Ratnawaty. “Analisis Swot Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan Cakrawala-Jurnal Humaniora, Vol 19 NO. 1 Maret 2019 P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314 Vol 19 NO 1 Maret 2019.
- Maya Sari, *Coustemer Service, Wawancara Pada Tanggal 1 Maret 2020*

- Moeleoung J Lexy. Metode Penelitian Kualitati. Bandung: Remaja Rosdakkarya. 2009.
- Morrisan. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana. 2012.
- Muzdalifa Irma, Aulia Inaya, Gia Bela. “Peran FinTech dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Indonesia”, Jurnal Masharif As Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3. No.1 Tahun 2018
- Noor Juliansyah. Metodeologi Penelitian. Jakarta: Kencana. 2011.
- Prabu Mangkunegara Anwar. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditam. 2005.
- Prasetyo Utomo. “Analisis Pemberdayaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Patra Semarang Covention Hotel”.Skripsi S1, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Tahun 2010.
- Prima, Manfaat Fintech, diakses dari <https://www.jaringanprima.co.id/id/manfaat-fintech> pada Hari Kamis, Tanggal 17 Juni 2019, Pukul 21.03 Wib.
- Rakhmansyah Agil. “Penggunaan Fintech Terhadap Kinerja”, Jurnal Fakultas Adminstrasi Universitas Brawijaya
- Santi Ernama. “Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap *Financial Technology* (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/pojk/2016”, Diponegoro Law Jurnal, Volume 6 Nomor 3. Thun 2017.
- Sugihartono Jalaludin. Persepsi, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Alfabeta. 2007.
- Sugiyono. Metodeologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta. 2014

- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sutrisno Edy. Manajemen Sumber Daya manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009.
- Svetlana Saksonova, Iriana Kuzmina Merlino. “Fintech As Financial Innovation The Possibilities And Of Implementation”, European Reseach Studies Journal, Vo; XXIssue No 3A, 2017.
- Tri Indah Fadhila. “Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan *Financial Technology*.” Jurnal-Tawassuth, Vo;. III, NO 1, Tahun 2018





