

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Bank syariah pertama berdiri di Indonesia telah berlalu selama Tiga dekade. Perbankan syariah telah memberikan warna pada pembangunan ekonomi nasional selama 30 tahun tersebut. Bank Muamalat Indonesia (BMI) di tahun 1991, menjadi pendorong ekonomi syariah yang lebih mempromosikan aspek keadilan pada sistem perbankan. BMI pada periode dekade awal menjadi periode yang sepi untuk BMI. Keberhasilan BMI melewati krisis perbankan 1997-1998 membuat berbagai pihak mulai melirik masuk pasar perbankan syariah bahkan pada saat itu masih belum ada peraturan yang independen dari regulasi perbankan nasional. Jalan perbankan syariah mulai ramai setelah itu dengan dimulai dari dekade kedua dengan ditetapkannya hukum pada di tahun 2008. Dekade ini pertumbuhan perbankan syariah semakin meningkat, meski demikian sangat disayangkan bahwa partisipasi perbankan syariah terhadap perbankan nasional dirasakan masih belum maksimal.<sup>1</sup>

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah umat Islam terbanyak di dunia, telah mengalami perkembangan signifikan dalam sektor keuangan syariah. Pertumbuhan ini dipicu oleh permintaan masyarakat Muslim akan layanan keuangan yang mematuhi prinsip-prinsip syariah, seperti larangan

---

<sup>1</sup> Muhammad Ash-Shiddiqy, 'Analisis Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Era Digital', *JASIE - Journal of Aswaja and Islamic Economics*, 02.01 (2023).

riba (bunga) dan penekanan pada investasi berdasarkan bagi hasil, dengan demikian dibentuklah lembaga keuangan berbasis syariah yaitu Bank Syariah.<sup>1</sup> Keberadaan bank berbasis syariah diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Penyaluran dana pada bank konvensional dan bank syariah tentunya memiliki perbedaan yang mendasar dari segi nama, akad, atau transaksi. Pada bank konvensional, istilah ‘kredit’ ditujukan untuk penyaluran dana, sedangkan pada perbankan syariah, istilah ini mengacu pada pemberian pinjaman.<sup>2</sup> Di era digital saat ini perbankan syariah dituntut untuk berbenah diri dan mengidentifikasi kekurangan pada pengelolaan pada layanan yang mereka tawarkan, sehingga kualitas pelayanan mereka bisa di percaya masyarakat. Pada dunia perbankan, landasan utama yang mendasari hubungan antara bank dengan masyarakat nasabah bank merupakan landasan utama yang mendasari hubungan antara bank dengan masyarakat nasabah bank. Masyarakat yang menyimpan dana di Bank akan dapat bekerja sama dengan Bank untuk digunakan dananya atas dasar kepercayaan. Dengan demikian mempertahankan kepercayaan masyarakat dengan terus menjaga kesehatan Bank merupakan hal yang perlu dilakukan oleh Bank.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Sulistyowati, Yunita Shindi Latifah dan Vito Pria Adjie Pambudi, ‘Mekanisme Dan Prosedur Pendirian Koperasi Syariah Perspektif Islam’, *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 6.2 (2024), pp. 52–68. 53

<sup>2</sup> Sulistyowati, ‘Settlement of Non-Performing Lending in Sharia Banking Through KPKNL Surabaya from The Perspective of Islamic Law’, *Al-Daulah Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 11.2 (2021), doi:10.15642/ad.2021.11.2.197-223.198

<sup>3</sup> Anam Choirul dan Sulistyowati, ‘Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Rahasia Data Nasabah Dalam Perspektif Hukum Perbankan Islam (Studi Kasus Bank Muamalat Surabaya)’,

Era digitalisasi menyebabkan transformasi signifikan pada berbagai macam aspek di kehidupan, termasuk industri keuangan. Bank syariah, sebagai bagian dari industri keuangan, tidak luput dari pengaruh digitalisasi. Pada akhirnya di aktivitas canggih saat ini berupaya bisa memberikankan pelayanan dengan cara digital.<sup>4</sup> Perkembangan teknologi digital membuka peluang besar bagi bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada nasabah.<sup>5</sup> Teknologi digital yang semakin berkembang cepat disertai dengan inklusi keuangan bagi masyarakat. Keberadaan teknologi digital tersebut dapat memberikan kemudahan dan keefektifan waktu dalam melakukan pekerjaan. Teknologi telah masuk kedalam sektor aspek kehidupan sebagai instrumen utama dalam operasional dari sebuah manajemen yang sudah ada sehingga dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya lebih cepat. <sup>6</sup> Teknologi keuangan menjadi salah satu inovasi terkini dalam mengubah lanskap keuangan islam sehingga menjadikanya sebagai potensi yang besar, teknologi keuangan tersebut lebih dikenal dengan sebutan *fintech* . *Fintech* telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam industri keuangan secara umum, tak terkecuali perbankan syariah. Dalam konteks perbankan syariah, *fintech* memberikan

---

*Jurnal Lentera : Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 20.Vol 20 No 2 (2021): September 2021 (2021). 303

<sup>4</sup> Sulistyowati, Yayuk Sri Rahayu, and Chifni Darun Naja, 'Penerapan Artificial Intelligence Sebagai Inovasi Di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Resiko Lembaga Keuangan Mikro Syariah', *Wadiah*, 7.2 (2023), doi:10.30762/wadiah.v7i2.329.118

<sup>5</sup> Muh. Arfah Basri, Muhammad Wahyuddin Abdullah, dan Saiful Muchlis, 'Digitalisasi Keuangan Syariah: Peluang Dan Tantangan Syariah', *Jekis: Jurnal Ekonomi Islam*, 1.2 (2023), pp. 9–16.

<sup>6</sup> Eny Latifah and Rudi Abdullah, '*Financial technology (Fintech)* Pada Perbankan Syariah: Aplikatif Dan Peran', *JIAR: Journal Of International Accounting Research*, 1.02 (2022), pp. 99–115. 101

penawaran pada solusi teknologi yang bisa memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sembari meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan inklusivitas sistem layanan keuangan syariah.<sup>7</sup>

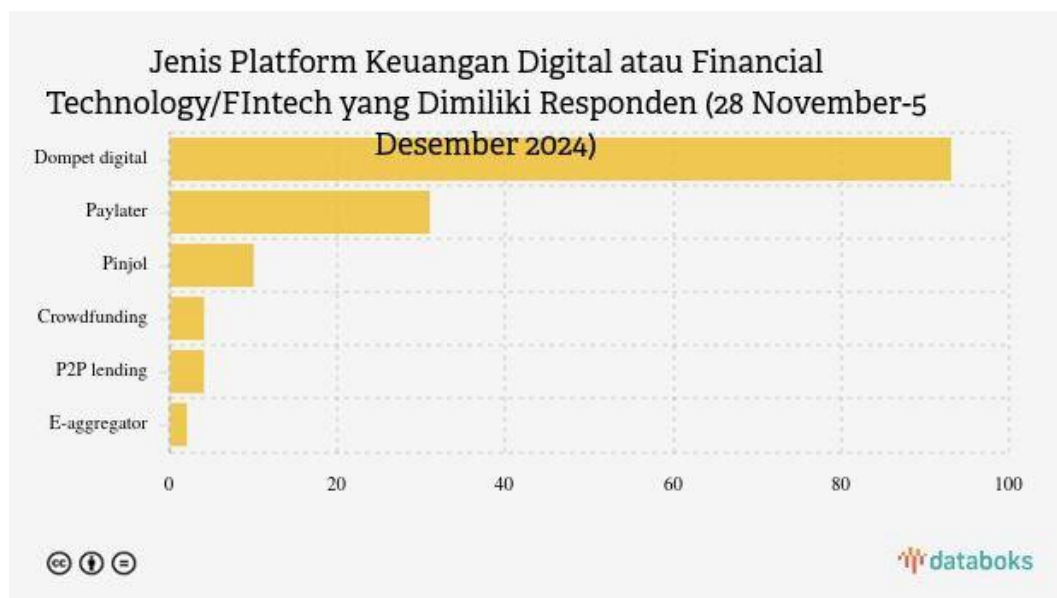
*Fintech* merupakan inovasi teknologi keuangan yang menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, atau produk baru dengan efek material berkaitan dengan lembaga keuangan dan penyediaan jasa keuangan. *Fintech* dapat dengan mudah memberikan akses masyarakat ke bermacam produk keuangan, menyederhanakan transaksi, dan mendukung dalam peningkatan literasi keuangan. *Fintech* ini mengalami pertumbuhan yang dinilai cepat, terutama pada layanan *peer to peer* (P2P) lending dan produk yang paling populer di kalangan masyarakat yaitu sistem pembayaran. Berikut merupakan grafik yang akan memberikan sedikit gambaran mengenai perkembangan *financial technology* yang terjadi diindonesia tahun 2024 (28 November – 5 Desember) berdasarkan jenis *financial technology* yang paling banyak digunakan masyarakat di indonesia.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Khoirunnisa Setiawati dkk, 'Inovasi Keuangan Islam: Peran *Fintech* Dalam Perbankan Syariah', *SYARIAH: Jurnal Ilmu Hukum*, 1.2 (2024), pp. 119–24. 119

<sup>8</sup><https://databoks.katadata.co.id/tags/fintech> diakses pada tanggal 9 april 2025 pukul 13.00 WIB

**Gambar 1. 1**  
***Financial technology Indonesia***



Sumber : [databooks.katadata.co.id](https://databooks.katadata.co.id)

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa *fintech* yang paling diminati oleh responden lintas generasi tersebut terbanyak adalah dompet digital atau e-wallet yang dimiliki oleh 93% respon, Selanjutnya ada *paylater* yang dimiliki 31% responden. Selanjutnya ada 10% responden yang memiliki platform pinjaman *online* (pinjol). Lalu ada responden yang menggunakan *crowdfunding* dan *peer-to-peer* (P2P) *lending* yang masing-masing sebesar 4%. Terakhir, *e-aggregator* atau platform yang menggabungkan ragam layanan atau produk keuangan dalam satu sistem, sebanyak 2%.

*Fintech* menawarkan beragam layanan keuangan yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi, *Fintech* memungkinkan penyedia layanan

keuangan untuk memberikan solusi yang praktis dan fleksibel kepada konsumen mereka. *Fintech* dianggap sebagai sebuah terobosan terbaru dalam industri jasa keuangan dengan mengadopsi transaksi digital tanpa ketergantungan pada uang fisik (*cashless*). *Fintech* ini bisa menjadi pendorong utama bagi kemudahan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, terutama bagi mereka yang membutuhkan kemudahan tanpa terikat pada batasan geografis atau waktu tertentu. Sedangkan bagi pengelola *Fintech* sendiri, *Fintech* memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam bekerja dan kegiatan sehari-hari.<sup>9</sup> Hal yang paling utama dalam dunia perbankan adalah kepuasan nasabah karena hal tersebut bisa digunakan untuk memenangkan persaingan antar perbankan dan meningkatkan citra pada perusahaan sehingga kualitas pelayanan bagi nasabah merupakan hal yang utama.<sup>10</sup>

Berdasarkan informasi dari Rifki Ismal, Ph.D., *Assistant Secretary General at Islamic Financial Services Board (IFSB)*. survei yang telah dilakukan oleh *Islamic Financial Services Board (IFSB)*, sebanyak 77% dari *Islamic Bankings* menunjukkan proses transformasi digital pada sistem perbankannya telah mengalami progress yang cukup signifikan dan hanya 3% yang baru berencana untuk memulai digitalisasi. *Islamic bankings* cenderung menjalankan transformasi digital disebabkan oleh

---

<sup>9</sup> Fahrur Rozi and others, 'Peran *Financial technology (Fintech)* Syariah Dalam Perekonomian Negara Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10.2 (2024), pp. 1668–74. 2

<sup>10</sup> Mardia Shintia Devi Gultom dan Mustapa Khamal Rokan, 'Problematisasi Perbankan Syariah: Solusi Dan Strategi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan Layanan Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan', *Alexandria (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 3.1 (2022), pp. 14–20. 15

adanya *disruption* dari pendatang baru dan persaingan dari *Islamic banking* yang lain. Kemudian dengan adanya persaingan dan gangguan tersebut menyebabkan *Islamic banking* melakukan perubahan untuk beradaptasi sesuai dengan keadaan. Adanya inovasi digital yang dijalankan oleh *Islamic banking* tentunya tidak lepas dengan adanya resiko-resiko digital bagi perbankan. Berdasarkan survei, *cyber security risk* adalah risiko paling utama yang harus dihadapi oleh *Islamic bankings* dalam digitalisasi. Kemudian dibarengi dengan *technology risk* dan *outsourcing risk*.<sup>11</sup> Pada era digitalisasi ini persaingan dalam dunia perbankan berfokus terkait dengan pemberian fasilitas pelayanan dan jasa. Dampak dari petumbuhan digitalisasi ini terlihat dari fenomena-fenomena didalam pasar dan transaksi terhadap perdagangan. Persaingan yang mengarah pada penggunaan teknologi dalam upaya untuk kemudahan nasabah. Semakin berkembangnya digitalisasi dapat meningkatkan minat nasabah menggunakan produk dan layanan di Bank.<sup>12</sup>

**Tabel 1. 1**

**Data perbandingan Bank Syariah di Kota Kediri**

No.	Nama Bank Syariah	Jumlah Jaringan ATM	Tahun Berdiri	Mobile Banking	Internet Banking
1.	Bank BCA Syariah KCP Kediri	17 jaringan ATM dikota Kediri (menjadi satu dengan BCA Konvensional)	2019	1. BSYA By BCA Syariah 2. Pembukaan rekening	1. Klik BCA Syariah 2. Transfer dana ke rekening BCA Syariah dan bank lain

<sup>11</sup><https://feb.ugm.ac.id/id/berita/3540-transformasi-digital-dalam-perbankan-syariah>, diakses pada tanggal 23 mei 2024 pukul 14.39

<sup>12</sup> Dwi Setyaningrat, Imam Annas Mushlihin, dan Arif Zunaidi, 'Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)', *Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2.1 (2023). 113

No.	Nama Bank Syariah	Jumlah Jaringan ATM	Tahun Berdiri	Mobile Banking	Internet Banking
				online dan deposito 3. Informasi saldo 4. Mutasi dan riwayat akun transaksi 5. Transfer dana antar bank 6. Pembayaran tagihan dan pembelian 7. Transaksi tanpa kartu untuk tarik tunai 8. Pembayaran QR 9. Setoran biaya Haji 10. Top-up eWallet 11. Pembiayaan Emas	3. Transfer SKN dan RTGS ke bank lain 4. Pembelian dan pembayaran 5. Informasi portofolio simpanan dan pembiayaan 6. Informasi finansial 7. Laporan finansial 8. Informasi status transaksi terjadwal
2.	Bank Muamalat KCP Kediri	5 jaringan ATM dikota Kediri	2004	1. Muamalat DIN 2. Cek saldo 3. Layanan haji 4. Pembelian pembayaran 5. Transfer 6. Manajemen kartu shar-e 7. Pembukaan rekening online	1. IB Muamalat 2. Info rekening 3. Transfer finansial 4. Pembelian dan pembayaran
3.	Bank Syariah KCP Hayam Wuruk	6 jaringan ATM di sekitar kota Kediri	2004 (awalnya bernama BSM kemudian merger pada tahun 2021 dan berubah nama menjadi BSI)	1. Byond By BSI 2. Informasi 3. Transfer dana 4. Pembayaran dan pembelian 5. BSI Call 6. Buka rekening dan deposito 7. Top up ewallet	1. BSI Net 2. Cek saldo dan Cek mutasi rekening 3. Transfer antar rekening BSI dan antar bank 4. Transfer tunai melalui PT POS Kliring atau



No.	Nama Bank Syariah	Jumlah Jaringan ATM	Tahun Berdiri	Mobile Banking	Internet Banking
				8. Qris 9. Penarikan tunai tanpa kartu 10. Buka tabungan Haji	SKN RTGS (Real Time Gross Settlement) 5. Pembayaran tagihan dan Pembelian

Sumber : Data Diolah oleh Peneliti

Tabel 1.1 menampilkan perbandingan antara tiga bank syariah, yaitu Bank BCA Syariah KCP Kediri, Bank Muamalat KCP Kediri, dan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Hayam Wuruk, dengan fokus pada jumlah jaringan ATM, tahun berdiri, serta ketersediaan dan kelengkapan fitur pada layanan *mobile banking* dan *internet banking*. Dari sisi jumlah jaringan ATM, Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri memiliki keunggulan paling mencolok dengan 17 jaringan ATM yang tersebar di Kota Kediri. Ini jauh lebih banyak dibandingkan Bank Muamalat yang hanya memiliki 5 jaringan ATM, dan BSI dengan 6 jaringan ATM. Ketersediaan ATM yang lebih luas ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tunai secara cepat dan efisien di berbagai lokasi.

Dari aspek tahun berdiri, Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri merupakan yang paling baru, yaitu berdiri pada tahun 2019, sedangkan Bank Muamalat dan BSI telah hadir lebih dulu, masing-masing sejak tahun 2004 (dengan BSI hasil merger BSM di tahun 2021). Meski baru, BCA Syariah mampu menunjukkan perkembangan pesat dalam digitalisasi layanan. Untuk layanan *mobile banking*, BCA Syariah memiliki aplikasi BSYA, yang menyediakan fitur cukup lengkap seperti: pembukaan

rekening online, informasi saldo dan mutasi, transfer antar bank, pembayaran tagihan, transaksi QR, serta setoran biaya haji dan top-up e-wallet. Sementara Bank Muamalat menggunakan Muamalat DIN, dan BSI menggunakan BSI Mobile (Byond BSI), yang juga menawarkan fitur-fitur dasar, namun masih terbatas dibanding BSYA dalam aspek integrasi dengan zakat/infaq dan kemudahan pembukaan rekening digital. Dari segi *internet banking*, BCA Syariah menghadirkan Klik BCA Syariah, yang tidak hanya menyediakan informasi keuangan dan transfer dana, tapi juga layanan untuk transaksi korporat dan laporan finansial lengkap. Ini menjadi nilai tambah karena dapat menjangkau nasabah ritel maupun bisnis. Sementara Bank Muamalat dan BSI juga memiliki layanan internet banking, namun fitur dan skalanya lebih ditujukan untuk kebutuhan dasar nasabah individu, belum sepenuhnya berorientasi ke segmen korporat. Secara umum, Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa meskipun tergolong pendatang baru, Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri telah unggul dalam hal jumlah jaringan ATM dan kelengkapan fitur layanan digital, baik melalui BSYA maupun Klik Bisnis. Keunggulan ini menjadi kekuatan kompetitif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah berbasis teknologi.

Pada 12 Juni 2009, BCA melakukan konversi akuisisi terhadap PT Bank Utama Internasional Bank (Bank UIB) melalui Akta Akuisisi No. 72 untuk mendirikan PT Bank BCA Syariah. Kegiatan usaha serta nama Bank UIB yang kemudian diubah menjadi PT Bank BCA Syariah yang

diharapkan mampu melayani solusi perbankan syariah melalui Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 49 pada 16 Desember 2009 yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada 14 Januari 2010. Pada 2 Maret 2010, kegiatan usaha BCAS mengalami perubahan dari bank konvensional menjadi Bank Umum Syariah telah mendapat izin dan dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui Keputusan Gubernur BI No. 12 /13 /KEP.GBI /DpG/2010. Sejak 5 April 2010, BCAS resmi dapat beroperasi sebagai Bank Umum Syariah.<sup>13</sup>

Perkembangan *financial technology* semakin mendominasi di pasar nasional maupun internasional. Penggunaan *fintech* dalam keuangan syariah yang semakin berkembang dapat menjadi penguat pada ekonomi nasional. Dengan adanya teknologi yang dimanfaatkan pada keuangan syariah dapat memajukan keuangan syariah apalagi dengan penggunaan prinsip-prinsip syariah yang lebih kental dan juga kemaslahatan masyarakat<sup>14</sup>

Pelayanan merupakan suatu bentuk layanan yang diadakan oleh penyedia jasa kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang dari suatu proses produksi yang dihasilkan atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dapat diartikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang telah mereka terima. Apabila kualitas pelayanan semakin

---

<sup>13</sup> Laporan tahunan Bank BCA Syariah Tahun 2023

<sup>14</sup> Anisa Herwi Saputri dkk, 'Potensi *Fintech* Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Perbankan Di Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1192 (2024). 335

meningkat lebih baik, dilaksanakan pada pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, mempunyai jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang baik, maka pelanggan akan merasa semakin puas.<sup>15</sup> Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank direalisasikan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang bisa memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, mobile banking, internet banking serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami apapun kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas. Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu reabilitas (*Reliability*), Bukti fisik (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) empati (*Empathy*).<sup>16</sup>

**Tabel 1. 2**  
**Penerapan Indikator Kualitas Pelayanan Pada Bank BCA Syariah**  
**KCP Kota Kediri**

No	Indikator	Penerapan
1	Reabilitas ( <i>Reliability</i> )	Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dilakukan dengan terus mengupgrade system mobile banking sehingga dapat memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan. Salah satu fitur yang baru dikembangkan yaitu

<sup>15</sup> Sulistyowati, Retno Mulatsih dan Eki Muhammad Zafar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi, Tarif Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Angkutan Transportasi Laut (Studi Kasus Pada KM. Lawit Rute Semarang-Pontianak)', *Manor: Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review*, 4.2 (2022), pp. 124–34. 126

<sup>16</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 'Manajemen Pelayanan Publik', 2015.108

No	Indikator	Penerapan
		pembukaan rekening online sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang.
2	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Perkembangan system <i>mobile banking</i> sudah banyak diperbaharui namun masih belum sekompleks <i>system mobile banking</i> BCA konvensional
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Dengan adanya digitalisasi bank BCA Syariah KCP Kota Kediri menawarkan layanan aduan nasabah melalui aplikasi Whatsapp ataupun pada laman HaloBCA apabila nasabah memiliki keluhan, selama keluhan tersebut tidak mengharuskan nasabah datang ke kantor cabang, pihak Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri akan berusaha membalas keluhan nasabah dengan cepat dan memberikan solusi sesuai dengan keluhan nasabah
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Jaminan yang diberikan berupa keamanan nasabah dalam melakukan transaksi secara online yang mana system keamanan akan senantiasa diupgrade untuk meminimalisir ancaman <i>cyber</i> dan pencurian data nasabah, sehingga data nasabah yang sudah bergabung pada <i>financial technology</i> Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri bisa aman dan dipercaya masyarakat
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Pada saat menanggapi nasabah, pihak Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri tidak membedakan pada saat nasabah datang ke kantor maupun melalui whatsapp atau laman HaloBCA pihak Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri senantiasa merespon dengan baik dan ramah sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.

Sumber: Hasil Olah Data Wawancara

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai penerapan indikator kualitas pelayanan pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri, dapat dijelaskan bahwa bank ini telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya melalui pengembangan sistem mobile banking. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah fitur pembukaan rekening secara online,

yang memberikan kemudahan bagi nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang. Dari segi bukti fisik, meskipun sistem mobile banking telah diperbarui, namun kompleksitas dan kelengkapannya masih belum sebanding dengan sistem milik BCA konvensional, sehingga perlu adanya pengembangan lebih lanjut. Dalam hal daya tanggap, Bank BCA Syariah menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi WhatsApp dan laman HaloBCA, dengan respon yang cepat selama keluhan tidak mengharuskan kehadiran fisik nasabah di kantor. Untuk aspek jaminan, bank ini terus meng-upgrade sistem keamanannya guna melindungi nasabah dari ancaman siber dan pencurian data, yang menunjukkan bahwa keamanan transaksi menjadi prioritas penting. Sementara itu, dari segi empati, bank memperlakukan semua nasabah dengan baik dan ramah tanpa membedakan apakah mereka datang langsung ke kantor atau berinteraksi secara digital. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri telah menerapkan indikator kualitas pelayanan dengan cukup baik, terutama dalam aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, pada aspek bukti fisik, khususnya terkait pengembangan sistem digital, masih perlu peningkatan agar mampu bersaing dan setara dengan layanan BCA konvensional. Dengan penyempurnaan berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan digital bank ini semakin optimal dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Dengan demikian kepuasan pelanggan didasari atas adanya timbal balik dari pelanggan terhadap ekspektasi antara tingkat kepentingan

sebelumnya dan kinerja aktual yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Kualitas layanan yang dapat dirasakan oleh nasabah ini terkait dengan retensi nasabah dan bagaimana karyawan memberikan profitabilitas kepada nasabah sebagai bentuk kinerja pelayanan agar kepuasan nasabah dapat mencapai taraf yang diinginkan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagaimana peyampiannya kepada konsumen agar bisa mengimbangi harapan konsumen.<sup>17</sup>

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Peran *Financial technology (Fintech)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri ) “**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka penulis menyimpulkan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana *Financial technology (Fintech)* pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri ?
2. Bagaimana peran *Financial technology (Fintech)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri ?

---

<sup>17</sup> Mohamad Gita Indrawan, Raymond, dan Dian Lestari Siregar, ‘Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Smartphone Samsung Di Kota Batam’, *Jurnal Ekobistek*, 2021, doi:10.35134/ekobistek.v10i2.57. 81

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan *Financial technology (Fintech)* Pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri
2. Untuk menjelaskan peran *Financial technology (Fintech)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri

### D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini akan menambah bidang keilmuan dalam perbankan syariah yang terkait dan relevan dengan peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank syariah.

2. Kegunaan Secara praktis

- a. Bagi BCA Syariah KCP Kota Kediri

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini bisa menjadi acuan dan bahan pertimbangan BCA Syariah KCP Kota Kediri untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diterapkan untuk dioptimalkan agar kedepannya mampu ditingkatkan dengan peran dari *fintech* sehingga kualitas pelayanan bisa lebih meningkat.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini penulis harapkan mampu dijadikan sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan pada bidang perbankan



syariah bukan hanya dari kalangan pelajar atau mahasiswa namun juga untuk masyarakat luas. Penelitian ini juga diharapkan bisa dijadikan bahan rujukan dan evaluasi penelitian selanjutnya terkait dengan peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini penulis harapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk dipertimbangkan terhadap pengetahuan teori yang ada dengan kejadian pada lapangan yang selanjutnya dapat diinput kedalam kejadian yang benar terjadi atau yang sesungguhnya. Kemudian dijadikan acuan dan rujukan yang membutuhkan sebagai bahan penulisan sesuai dengan konteks peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah.

## **E. Telaah Pustaka**

1. Skripsi dengan judul “*Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*”<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Neni Anggraini, ‘Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu’ *skripsi* (IAIN BENGKULU, 2019).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai metode dalam mendapatkan hasil penelitian melalui wawancara secara langsung kepada karyawan atau staff Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Hasil penelitian pada penelitian ini menunjukkan bahwa peran finansial teknologi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama menggunakan *fintech* dan kualitas pelayanan sebagai objek penelitian kemudian perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, lokasi penelitian peneliti pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

2. Skripsi dengan judul “*Peran Aplikasi Financial technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali)*”<sup>19</sup>

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan populasi dalam penelitian ini merupakan BSI KCP Boyolali dan nasabah BSI KCP Boyolali. Hasil penelitian ini menunjukkan dua peran penting *financial technology* dalam meningkatkan keuangan inklusif Pada Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali pertama karena Adanya aplikasi *Financial technology* seperti mobile banking dan internet banking oleh BSI KCP Boyolali menjadi pengganti lembaga formal dan juga menjadi alat bantu pembayaran.

---

<sup>19</sup> Sefhia Aristia Putri dan Taufiq Wijaya, ‘Peran Aplikasi *Financial technology* Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali)’ *Skripsi* (UIN Surakarta, 2023).

Keuangan inklusif juga meningkat seiring penggunaan aplikasi *Financial technology* yang tinggi. Kemudian Kedua, penggunaan *financial technology* bisa mengurangi biaya operasional. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti terletak pada objek penelitian yaitu peran *fintech*, sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan peneliti adalah penelitian tersebut berfokus pada inklusi keuangan Bank syariah sedangkan penelitian peneliti berfokus pada kualitas pelayanan.

3. Skripsi dengan judul “*Peran Teknologi Digital Dalam Mempertahankan Donatur Pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri*”<sup>20</sup>

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif disertai metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian didapatkan melalui pimpinan, staf dan donatur dari Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri. Hasil dari penelitian ini disimpulkan dengan teknologi digital berperan penting dalam mempertahankan donatur dan meningkatnya jumlah donatur pada tiap tahun. Adapun persamaan penelitian peneliti dengan penelitian ini ada pada objek penelitian yaitu *Teknologi dan metode penelitian*, sedangkan perbedaannya terletak pada jenis teknologi yang diteliti dan tempat penelitian.

---

<sup>20</sup> Amanda Widiana Ufari, 'Peran Teknologi Digital Dalam Mempertahankan Donatur Pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri' *Skripsi* (IAIN Kediri, 2023)

4. Jurnal dengan judul “*Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan.*”<sup>21</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan wawancara secara mendalam, dengan jenis penelitian lapangan berupa data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah (1) Peran *fintech* dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting karena *fintech* sangat membantu pihak bank dan juga nasabah dalam membantu keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis dan efektif. (2) Kendala yang dihadapi dalam implementasi *fintech* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu terkendala pada infrastruktur, pengetahuan masyarakat awam serta sumber daya manusia (SDM). Kendala pada infrastruktur jaringan karena jaringan yang baik hanya dapat dirasakan diperkotaan sedangkan di pedesaan jaringan belum terlalu baik dan juga masih banyaknya masyarakat awam yang terkendala Gaptek dalam menggunakan layanan teknologi sehingga menyebabkan terkendalanya penerapan *fintech*. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti terletak pada objek penelitian yaitu peran *fintech* dan dilakukan di lembaga keuangan Bank

---

<sup>21</sup> Lailatul Husnah Harahap, ‘Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Balaikota Medan’, *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3.1 (2023), pp. 363–68.

sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti terletak pada tempat penelitian.

5. Jurnal dengan judul “*Analisis Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia ( BSI ) KC Demang Lebar Daun Palembang*”<sup>22</sup>

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskripsi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan wawancara dan data sekunder dengan internet serta Teknik analisis data dengan metode deskripsi kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu produk *fintech* di BSI KC Demang Lebar Daun yaitu BSI Mobile, BSI *Qris*, BSI Transfer, BSI Tabungan *Mudharabah*, BSI Tabunganku, Outlet Prioritas, Bsi Kpr, Sukuk, *E-Mas*. *Fintech* Berperan Dalam Meningkatkan Dan Memberikan Kemudahan Dalam Pelayanan di BSi KC Demang Lebar Daun Palembang. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu pada objek penelitian yaitu *fintech* pada bank syariah sedangkan perbedaanya terletak pada lokasi penelitian.

---

<sup>22</sup> Jihan Khairunnisa, ‘Analisis Peran *Fintech* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang’, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2.3 (2024), pp. 811–28.