

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Financial technology (fintech)*

1. Pengertian *Financial technology (fintech)*

Dalam beberapa tahun terakhir, istilah *fintech* merupakan istilah yang kini populer di masyarakat. Saat kita mendengar mendengar istilah *fintech* pasti yang terlintas dalam pikiran seseorang ialah segala sesuatu yang identik dengan efektif dan efisien dalam setiap transaksi, meliputi pembayaran, peminjaman, pengiriman, investasi, peminjaman uang, dan lain sebagainya dengan mudah dan cepat. Dengan adanya *fintech* atau *financial technology* yang memberikan berbagai keunggulan diantaranya menghemat waktu, pikiran, tenaga dan biaya. Hal tersebut dikarenakan adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan dan mempercepat setiap transaksi yang dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan memanfaatkan adanya perkembangan teknologi saat ini.¹

Definisi *fintech*, adalah industri keuangan baru yang menerapkan teknologi untuk meningkatkan aktivitas keuangan. Secara yuridis, pengertian *fintech* terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI). Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan BI No.

¹ Ana Toni Roby Candra Yudha and others, *Fintech Syariah : Teori Dan Terapan* (SCOPINDO MEDIA PUSTAKA, 2020) .3

19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan *Fintech* (selanjutnya disebut PBI *Fintech*), *Financial technology* adalah pemanfaatan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, jasa, teknologi, dan model bisnis serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

Fintech merupakan kepanjangan dari kata *Financial technology*. *Fintech* ialah kata majemuk dari kata "*financial*" dan "*technology*". Dimana finansial sendiri merupakan sektor yang telah lama berdiri dengan ditandai berdirinya sektor perbankan sekitar tahun 1472, kemudian dilanjutkan berdirinya sektor lainnya seperti perusahaan sekuritas, asuransi, dan lain sebagainya. Sementara teknologi ialah alat untuk mengatur, proses kordinasi, serta melakukan tugas dengan mudah. Kata teknologi juga dapat diartikan sebagai teknologi digital.²

Fintech merujuk pada penggunaan inovasi teknologi untuk menyediakan produk dan layanan keuangan secara lebih efisien, mudah diakses, dan ramah pengguna.³ *Fintech* menawarkan produk yang sangat luas dan terbagi kedalam bermacam segmen, baik itu B2B (*Business to Business*) hingga beberapa jenis bisnis yang bergabung di dalam *Fintech* : jual-beli saham, pembayaran atau

² H Syaifullah, *Fintech Syariah: Teori Dan Aplikasi Di Indonesia* (wawasan Ilmu). 39

³ Jacomina Vonny Litamahuputty, Junus Paulus Patty, dan Asri Ady Bakri, *Fintech Dan Transformasi Manajemen Keuangan: Arah Baru Bisnis Finansial* (Takaza Innovatix Labs, 2024).23

payment, peminjaman uang atau *lending* secara *peer- to-peer*, mentransfer dana, investasi dibidang ritel, perencanaan pada keuangan (*personal finance*), dll.⁴

2. Indikator *Financial technology* (*Fintech*)

Indikator Teknologi Finansial menurut bank indonesia dikategorikan ke dalam lima ketegori, yang diatur dalam Pasal 3 ayat 1 yaitu:⁵

- a. Sistem Pembayaran (*Digital Payment*), Sistem pembayaran mencakup otorisasi, kliring, penyelesaian akhir, dan pelaksanaan pembayaran. Contoh penyelenggaraan Teknologi Finansial pada kategori sistem pembayaran antara lain penggunaan teknologi blockchain atau distributed ledger untuk penyelenggaraan transfer dana, uang elektronik, dompet elektronik, dan mobile payments. Perusahaan *Fintech* digital payment, dijelaskan lebih lanjut dalam Kajian Perlindungan Konsumen oleh OJK, tahun 2017. Perusahaan *Fintech* Sistem pembayaran adalah perusahaan yang memberikan layanan berupa pembayaran transaksi secara online sehingga proses tersebut menjadi lebih praktis, cepat, dan murah. Perusahaan penyedia layanan ini pada umumnya berbentuk dompet virtual yang dilengkapi dengan

⁴ H Fattah dkk, *Fintech Dalam Keuangan Islam: Teori Dan Praktik* (Publica Indonesia Utama, 2022). 92

⁵ Wisnu Panggah Setiyono and Detak Prapanca, 'Buku Ajar *Financial technology*', *Umsida Press*, 2021, pp. 1–195. 5

berbagai fitur untuk mempermudah transaksi secara online antara konsumen dan pemilik usaha atau antarpelaku usaha (B2B). Mekanismenya, dompet virtual atau biasa disebut ewallet ini akan diisi oleh konsumen (deposit) melalui akun perbankan nya dengan nilai nominal yang dikehendaki.

- b. Pendukung pasar, Pendukung pasar adalah Teknologi Finansial yang menggunakan teknologi informasi dan/atau teknologi elektronik untuk memfasilitasi pemberian informasi yang lebih cepat dan lebih murah terkait dengan produk dan/atau layanan jasa keuangan kepada masyarakat. Contoh penyelenggaraan Teknologi Finansial pada kategori pendukung pasar (*market support*) antara lain penyediaan data perbandingan informasi produk atau layanan jasa keuangan. Perusahaan *Fintech* jenis ini dalam kajian perlindungan konsumen oleh OJK tahun 2017 disebut perusahaan *Fintech Information and Feeder Site*, Perusahaan *Fintech* jenis ini memberikan layanan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh para calon konsumen yang ingin menggunakan suatu produk dan layanan sektor jasa keuangan. Informasi yang diberikan dapat berupa informasi seperti kartu kredit, tingkat suku bunga, reksa dana, premi asuransi, dan sebagainya. Informasi mengenai hal-hal tersebut didapatkan dari informasi yang disediakan oleh

PUJK di bidang perbankan, pasar modal, asuransi, lembaga pembiayaan, dan sebagainya. Pada umumnya, perusahaan *Fintech* jenis ini tidak hanya memberikan informasi mengenai perihal yang disebutkan di atas, namun juga memberikan layanan untuk melakukan komparasi yang disesuaikan dengan kebutuhan calon konsumen

- c. Manajemen investasi dan manajemen risiko, Contoh penyelenggaraan Teknologi Finansial pada kategori manajemen investasi dan manajemen risiko antara lain penyediaan produk investasi online dan asuransi online.
- d. Pinjaman, Pembiayaan, dan Penyediaan Modal, Contoh penyelenggaraan Teknologi Finansial pada kategori pinjaman (*lending*), pembiayaan (*financing* atau *funding*), dan penyediaan modal (*capital raising*) antara lain layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*peer-to-peer lending*) serta pembiayaan atau penggalangan dana berbasis teknologi informasi (*crowdfunding*).
- e. Jasa Finansial lainnya, yang dimaksud dengan “jasa finansial lainnya” adalah Teknologi Finansial selain kategori sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen risiko, serta pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal.

3. Peran *Financial technology (Fintech)*

Pembentukan perilaku konsumen di pengaruhi oleh peran *Fintech*, kemudahan dalam mengakses data dan informasi kapanpun dan dimanapun juga dipengaruhi oleh peran *fintech* sebagai bentuk ekspektasi dari konsumen, serta menyamaratakan perusahaan besar dan kecil menjadikan ekspektasi tinggi terhadap bisnis kecil yang baru dibangun. *Fintech* dengan layanan keuangan seperti *crowdfunding*, *mobile payments*, dan jasa transfer uang menyebabkan revolusi dalam bisnis *startup*. Dengan *crowdfunding*, dana bisa didapatkan dengan mudah dari seluruh, bahkan orang asing bisa dengan mudah memberikan dananya. *Fintech* juga memungkinkan transfer uang secara global atau internasional. Jasa pembayaran seperti PayPal otomatis mengubah kurs mata uang, sehingga pelanggan yang berada di Amerika bisa membeli barang dari Indonesia dengan begitu mudah dan cepat. Selain berperan dalam merubah bisnis di Indonesia, ternyata *Fintech* juga memiliki peran yang penting dalam mengubah perilaku dan ekspektasi konsumen diantaranya:⁶

- a. Dapat mengakses data dan informasi kapan saja dan dimana saja.
- b. Bisa meningkatkan akses pengguna.

⁶ *Ibid.* 822

- c. menyamaratakan bisnis besar dan kecil sehingga cenderung untuk memiliki ekspektasi tinggi meski terhadap bisnis kecil yang baru dibangun.

Secara global, industri *Fintech* berkembang terus-menerus secara pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari munculnya berbagai macam perusahaan *startup* di bidang *Fintech* serta banyak dan besarnya investasi global yang menyertai perkembangan tersebut. Khususnya di Indonesia, bisnis ini berkembang sangat pesat sehingga menarik perhatian seluruh pebisnis di Indonesia.

4. Sejarah Perkembangan *Fintech*

Fintech telah mengalami evolusi yang luar biasa sejak pertama kali muncul pada awal tahun 2000-an. Pada awalnya, perkembangannya terbatas pada platform perbankan online dan aplikasi sederhana untuk mentransfer uang atau memeriksa saldo rekening. Namun, kemudian dengan munculnya internet dan perangkat seluler, *Fintech* mengalami percepatan dan berkembang menjadi sesuatu yang jauh lebih canggih dan inovatif. Munculnya internet membuka akses ke dunia digital yang luas, memungkinkan pengguna untuk terhubung ke layanan keuangan dari mana saja dan kapan saja. Inilah yang menciptakan peluang besar bagi pengembangan teknologi keuangan yang lebih maju. Situs web dan platform online mulai muncul untuk menyediakan akses ke informasi keuangan, layanan perbankan, dan produk investasi.

Pengguna kini bisa dengan mudah mendapatkan informasi tentang saham, obligasi, dan reksadana, serta melakukan transaksi melalui platform online.

Tak hanya itu, munculnya teknologi seluler juga membuka peluang baru bagi perkembangan *Fintech*. Dengan semakin banyaknya pengguna yang memiliki smartphone, akses ke layanan keuangan tidak lagi terbatas pada komputer pribadi. Aplikasi seluler pertama untuk perbankan dan pembayaran mulai muncul, memungkinkan pengguna untuk mengelola rekening dan melakukan transaksi melalui ponsel mereka. Ini membawa kemudahan dan kenyamanan tanpa tanding dalam mengakses layanan keuangan.

Penerapan teknologi seluler juga membuka pintu bagi inovasi lain dalam industri *Fintech*. Misalnya, teknologi QR code memungkinkan pembayaran yang lebih mudah dan cepat, cukup dengan memindai kode QR menggunakan kamera ponsel. Selain itu, peer-to-peer lending juga muncul sebagai alternatif baru untuk pinjaman tradisional, dengan platform online yang menghubungkan peminjam dengan pemberi pinjaman secara langsung. Namun, salah satu terobosan besar dalam dunia *Fintech* adalah teknologi *blockchain*. Dengan menyediakan sistem yang terdesentralisasi dan aman, *blockchain* memungkinkan transaksi tanpa perantara, mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan transaksi keuangan. Hal ini juga membuka jalan bagi perkembangan

cryptocurrency seperti Bitcoin dan Ethereum, yang telah menggemparkan dunia keuangan dengan potensinya sebagai bentuk mata uang digital alternatif .

Dengan terus berlanjutnya inovasi dan perkembangan teknologi, *Fintech* diharapkan akan terus mengubah wajah industri keuangan. Dampaknya sudah terasa saat ini, dengan kemudahan akses ke layanan keuangan dan kesempatan investasi yang lebih luas bagi masyarakat. Melalui *Fintech* , diharapkan layanan keuangan akan semakin inklusif, efisien, dan terjangkau untuk semua orang, membawa manfaat bagi seluruh masyarakat dan perekonomian secara keseluruhan.⁷

5. Manfaat Finansial Teknologi

Fintech telah membawa sejumlah manfaat besar baik bagi konsumen maupun industri keuangan secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari *fintech* :⁸

- a. Akses Keuangan yang Lebih Mudah: *Fintech* telah mengurangi hambatan untuk mengakses layanan keuangan. Terutama di daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh lembaga keuangan tradisional, *fintech* memberikan akses yang lebih mudah ke perbankan, pembayaran, investasi, dan produk keuangan lainnya.

⁷ Novia Utami dan Teresia Angelia Kusumahadi, *Financial technology 1* (Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2024). 3-4

⁸ Wirawan Endro Dwi Radianto dan M Wardaya, *Peran Value Congruence Dan Value In Use Untuk Meningkatkan Penggunaan Fintech* (Penerbit Mithra, 2024). 8-10

- b. Efisiensi Transaksi: *Fintech* memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dengan cepat dan efisien. Pembayaran digital, transfer uang internasional, dan layanan perbankan online mengurangi ketergantungan pada proses manual yang lambat.
- c. Biaya Lebih Rendah: Menggunakan teknologi dalam layanan keuangan sering mengurangi biaya operasional. Hal ini dapat menyebabkan biaya konsumen yang lebih rendah, seperti biaya transaksi dan biaya administrasi yang lebih rendah.
- d. Inovasi Produk dan Layanan: *Fintech* telah memicu inovasi besar dalam produk dan layanan keuangan. Misalnya, platform investasi online, pinjaman peer-to-peer, dan asuransi mikro adalah contoh produk inovatif yang telah dibuat *fintech*.
- e. Peningkatan Akses ke Kredit: *Fintech* telah membuka peluang akses kredit bagi individu dan bisnis yang sebelumnya diabaikan oleh lembaga keuangan tradisional. Pemodelan alternatif dan analisis risiko yang canggih memungkinkan *fintech* untuk meminjamkan ke sektor yang lebih luas.
- f. Mengurangi Birokrasi: Menggunakan teknologi dalam proses bisnis keuangan dapat mengurangi kompleksitas administrasi.
- g. Proses pengajuan pinjaman atau pembukaan rekening bisa lebih cepat dan mudah.

- h. Keamanan Transaksi: *Fintech* juga membawa inovasi dalam keamanan transaksi. Teknologi enkripsi dan otentikasi dua faktor membantu melindungi informasi keuangan pengguna.
- 6. Jenis –jenis Finansial Teknologi
 - a. *Payment, Clearing dan Settlement*

Fintech yang satu ini tentunya sudah tidak asing lagi di tengah masyarakat kita. Beberapa diantara kita juga mungkin ada yang tidak sadar bahwa kesehariannya sering menggunakan jenis *fintech* ini. Namun, *fintech* ini biasanya lebih sering digunakan untuk melakukan pembayaran pada berbagai merchant, seperti pembayaran transportasi umum, atau ojek online. Jadi, mungkin saja Anda selama ini tidak sadar sudah menggunakan jenis *fintech* ini setiap hari dalam berbagai aktivitas keseharian Anda. Oleh karenanya, *fintech* mampu memudahkan Anda dalam melakukan berbagai proses transaksi sehari-hari.

- b. *Market Aggregator*

Jenis *Fintech* ini berperan penting sebagai pembanding suatu produk keuangan, dimana jenis *fintech* ini akan mengumpulkan berbagai informasi dan data finansial yang akan dijadikan sebagai referensi oleh pengguna. Namun, informasi yang akan diberikan hanya seputar tips finansial, dll. Jenis *fintech* ini juga dibuat agar Anda bisa mendapatkan informasi

yang lebih akurat lagi sebelum akhirnya memilih produk keuangan yang tepat.

c. *Risk dan Investment Management*

Fintech jenis ini mempunyai konsep awal seperti seorang financial planner dalam bentuk digital. Fungsinya adalah untuk melakukan perencanaan keuangan secara lebih praktis dan mudah, sehingga bisa Anda pantau dimanapun dan kapanpun Anda mau.

d. *Crowdfunding*

Jenis *fintech* yang terakhir adalah crowdfunding. Platform ini berperan penting dalam mempertemukan pihak yang memang sedang membutuhkan dana dengan pihak lain yang akan memberikan dana. Proses transaksinya pun cenderung mudah dan aman.

7. Kelebihan dan Kekurangan Finansial Teknologi

Fintech memiliki sejumlah kelebihan dan kekurangan, dan manfaat atau risikonya dapat bervariasi tergantung pada perspektif dan bagaimana teknologi ini digunakan. Berikut adalah gambaran singkat mengenai kelebihan dan kekurangan *fintech* :⁹

a. Kelebihan *Fintech*

- 1) Aksesibilitas dan Inklusi Keuangan: *Fintech* dapat membuka akses ke layanan keuangan bagi individu dan

⁹ Anis Fuad Salam dkk, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Sada Kurnia Pustaka, 2024). 115-116

bisnis yang sebelumnya kesulitan untuk mengakses sistem keuangan formal. Ini termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses ke bank tradisional.

- 2) Efisiensi dan Kemudahan: Penggunaan *Fintech* dapat mempercepat dan menyederhanakan proses transaksi keuangan, mengurangi
- 3) Biaya administratif, dan meningkatkan efisiensi. Inovasi dan Kemampuan Beradaptasi: Industri *Fintech* terus berinovasi dengan cepat, menciptakan solusi baru untuk kebutuhan keuangan yang berkembang. Teknologi ini juga mudah diintegrasikan dengan layanan keuangan tradisional.
- 4) Biaya yang Lebih Rendah: *Fintech* sering kali dapat menawarkan layanan dengan biaya yang lebih rendah daripada lembaga keuangan tradisional, terutama dalam hal transfer uang internasional, investasi, dan pembiayaan.
- 5) Aplikasi yang Mudah Digunakan: *Fintech* biasanya menyediakan antarmuka pengguna yang ramah pengguna, sehingga orang dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan keuangan mereka melalui aplikasi seluler atau situs web.

b. Kekurangan *Fintech*

- 1) Keamanan dan Privasi: Keamanan data dan privasi pengguna adalah keprihatinan utama dalam *Fintech*. Serangan siber dan potensi pelanggaran data dapat menyebabkan risiko keuangan dan privasi.
- 2) Regulasi yang Terus Berkembang: Regulasi *Fintech* terus berubah seiring dengan perkembangan industri, dan hal ini dapat menciptakan ketidakpastian hukum. Perusahaan *Fintech* harus terus memantau peraturan dan mengikuti perubahan tersebut.
- 3) Keterbatasan Kecanggihan Teknologi: Tidak semua orang memiliki akses ke teknologi canggih seperti smartphone atau koneksi internet yang stabil, sehingga penggunaan *Fintech* mungkin belum mencakup semua lapisan masyarakat.
- 4) Kemungkinan Penyalahgunaan: *Fintech* dapat digunakan untuk aktivitas ilegal seperti pencucian uang dan pembiayaan teroris. Ini menempatkan tekanan pada pihak berwenang untuk mengawasi dan mengatur penggunaan teknologi ini.
- 5) Ketidakstabilan dan Volatilitas: Terkait dengan cryptocurrency, ada ketidakpastian dan volatilitas harga yang signifikan, yang dapat menyebabkan risiko investasi yang tinggi.

B. Kualitas Pelayanan

Kata “Kualitas” memiliki definisi dan makna yang berbeda tergantung bagaimana orang tersebut akan mengartikan kata kualitas, karena setiap orang yang berbeda akan memberikan arti yang berlainan pula, sebagai contoh orang akan mengartikan kata kualitas sebagai persyaratan atau tuntutan yang memiliki kesesuaian, perbaikan berkelanjutan memiliki kecocokan dalam pemakaian, kerusakan atau cacat bisa terbebas, pemenuhan kebutuhan pelanggan, segala sesuatu dilakukan dengan membahagiakan.¹⁰ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang dapat berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Produk atau jasa dianggap sebagai ukuran relative bagi kualitas yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Pelanggan menentukan bagaimana kualitas tersebut sesuai dengan ekspektasi mereka, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut.¹¹

¹⁰ Richadinata dkk, *Manajemen Pemasaran : Konsep Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian* (Media Pustaka Indo, 2024).

¹¹ Ika Barokah, Andi Sularso, dan Tanti Handriana, *Manajemen Pemasaran Dan Indikator Pengukuran, Penerbit Samudra Biru*, 2020. 49

Berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sector jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Dengan demikian organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya selalu berfokus kepada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan

Disamping itu, dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas dapat menggunakan cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan dengan adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara berkepanjangan.¹²

¹² *Ibid.* 192

1. Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima indikator pokok tentang kualitas layanan berdasarkan teori SERVQUAL yaitu:¹³

- a. *Tangibles*, adalah ketersediaan informasi dan harapan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak perbankan terkait dengan informasi, ketersediaan fitur yang ditawarkan, dan pemenuhan untuk melakukan kegiatan transaksi.
- b. *Realibility*, adalah kemampuan fungsional dari fasilitas yang disediakan oleh pihak perbankan dengan melihat sejauh mana situs dapat berfungsi sebagaimana mestinya agar nasabah lebih mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
- c. *Responsiveness*, merupakan kemampuan pihak bank dalam memberikan respon kepada para nasabah melalui peralatan yang menggunakan teknologi informasi.
- d. *Assurance*, adalah kemampuan pihak bank dalam memberikan jaminan mengenai penggunaan data pribadi yang digunakan hanya sebatas untuk kepentingan konsumen. Data yang tersimpan tidak untuk dibagikan secara bebas dan akan dijamin unsur kerahasiaannya.
- e. *Empathy*, merupakan kemampuan pihak bank dalam memberikan akses kepada para nasabah untuk melakukan komunikasi dengan

¹³ A ; Parasuraman, Valarie A ; Zeithaml, and Leonard L Berry, *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc*, *Journal of Retailing*; Spring, 1988, LXIV.

pihak penyedia jasa. Nasabah menggunakan fasilitas pelayanan secara online melalui kontak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan ketika nasabah mengalami kesulitan.

2. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan

Terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:¹⁴

- a. *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
- b. *Process-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari:
 - 1) Sikap dan perilaku pekerja
 - 2) Kendalan dan sifat dapat dipercaya
 - 3) Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan
- c. *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

¹⁴ Dan Mu'ah dan Masram, 'Loyalitas Pelanggan : Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2014. 71

C. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik

pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:¹⁵

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkarjanji. Hal ini sesuai dengan Al – Qur`an Surat Asy-Syu`ara: 181-183.¹⁶

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ ١٨٢ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝ ١٨٣ ﴾

Artinya:“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan;. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan .

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

¹⁵ Rafidah Rafidah, 'Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah', *NALAR FIQH: Jurnal Hukum Islam*, 10.2 (2014), doi:10.30631/nf.v10i2.1235. 122

¹⁶ Mohamad Taufiq, *Al-Qur'an Kemenag In MS. Word*, Kemenag, 2019.

4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.