

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*
DI BRI SYARIAH KCP LAWANG**

SKRIPSI



Oleh

**MUHAMMAD IMAM SYARIFUDDIN
NIM : 15540009**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019**

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*
DI BRI SYARIAH KCP LAWANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**MUHAMMAD IMAM SYARIFUDDIN
NIM : 15540009**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019**

IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*
LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*
DI BRI SYARIAH KCP LAWANG**

SKRIPSI

Oleh
MUHAMMAD IMAM SYARIFUDDIN
NIM : 15540009

Telah disetujui pada tanggal 20 Mei 2019
Dosen Pembimbing,



Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M
NIP. 19770826 200801 2 011

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 19751109 199903 1 003



LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*
DI BRI SYARIAH KCP LAWANG**

SKRIPSI

Oleh

MUHAMMAD IMAM SYARIFUDDIN

NIM : 15540009

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 14 Juni 2019

Susunan Dewan Penguji

1. Ketua Penguji

Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., M.M

NIDT. 19801109 20160801 2 053

2. Dosen Pembimbing/Sekretaris

Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M

NIP. 19770826 200801 2 011

3. Penguji Utama

Dr. Siswanto, S.E., M.Si

NIP. 19750906 2000604 1 001

Tanda Tangan

()

()

()

Mengetahui:

Ketua Jurusan,


Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D

NIP. 19751109 199903 1 003



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Imam Syarifuddin

NIM : 15540009

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Perbankan Syariah (S1)

menyatakan bahwa skripsi yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY*
DI BRI SYARIAH KCP LAWANG**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 21 Juni 2019

saya,


Mad Imam Syarifuddin
NIM : 15540009

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ilmiah ini kepada:

Allah SWT

Karena tanpa izin-Nya tidak akan menghasilkan karya ilmiah ini

Kedua Orangtua:

Dr. Muhammad Mashuri, M.T

Umu Ilkhafah, S.Pd

Kakak - Kakak:

Ilma Mufidah, S.T., M.T., MBA., Ph.D

Muhammad Imam Faqihuddin, M.T

Manzilatul Rohmah, S.kom

Dosen Pembimbing:

Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M

Teman – teman serta Keluarga Besar

Perbankan Syariah angkatan 2015

MOTTO

*“Tidak ada balasan kebaikan
kecuali kebaikan (pula)”*

(QS. Ar-Rahman : 60)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Impelementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang”

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-salam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Yayuk Sri Rahayu, SE., MM Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan sumbangan pemikiran guna memberi bimbingan, petunjuk, dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ayah, Ibu, kakak dan seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan motivasi seta ketulusan do'a yang selalu terpanjatkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Farah Dina Insani yang konsisten setia memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta do'a kepada penulis.

8. Yoga, Riza, Uqi yang banyak memberikan dukungan wani, semangat ngeyel serta do'a kepada penulis.
9. Hilmy Mubarak sesama perantau yang selalu saling mendukung dan mendoakan yang terbaik.
10. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah (S1) persahabatan ketiga yang banyak memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal 'Alamin.

Malang, 21 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

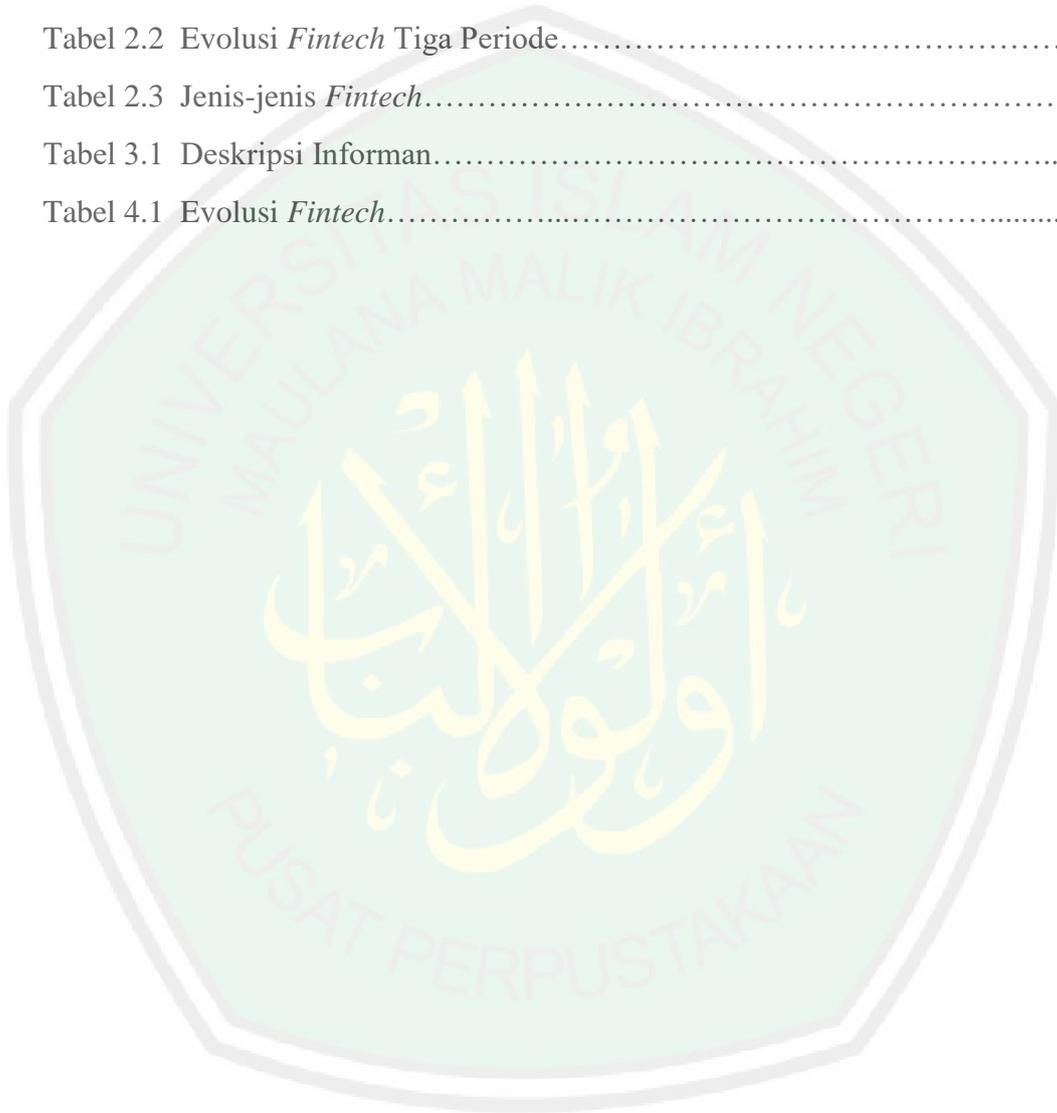
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	13
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Konsep <i>Financial Technology</i>	18
2.2.1.1 Pengertian <i>Financial Technology</i>	18
2.2.1.2 Perkembangan <i>Financial Technology</i>	19
2.2.1.3 Jenis – Jenis <i>Financial Technology</i>	22
2.2.1.4 Pemicu Inovasi <i>Financial Technology</i>	23
2.2.2 Konsep <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	26
2.2.2.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i>	26
2.2.2.2 Konsep Teori <i>Technology Acceptance Model</i>	27
2.2.3 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Subyek Penelitian	35
3.4 Data dan Jenis Data.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Analisis Data.....	41
3.7 Analisis Keabsyahan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Paparan Data Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Berdirinya BRI Syariah	44

4.1.2	Visi dan Misi BRI Syariah	46
4.1.3	Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Lawang 2019	47
4.1.4	<i>Financial Technology</i> BRI Syariah.....	47
4.1.5	Implementasi <i>Financial Technology</i> di BRI Syariah KCP Lawang	47
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.2.1	Implementasi <i>Financial Technology</i> di BRI Syariah KCP Lawang	61
BAB V PENUTUP.....		81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Evolusi <i>Fintech</i> Tiga Periode.....	9
Tabel 2.3 Jenis-jenis <i>Fintech</i>	13
Tabel 3.1 Deskripsi Informan.....	37
Tabel 4.1 Evolusi <i>Fintech</i>	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan yang diakses Menggunakan Internet.....	6
Gambar 1.2 Kepemilikan Perangkat Berdasarkan Karakter Kota/Kabupaten.....	7
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	27
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Peneliti
- Lampiran 2 : Data Mentah
- Lampiran 3 : Bukti Konsultasi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 7 : Hasil Pengecekan Plagiarisme dengan Turnitin



ABSTRAK

Syarifuddin, Muhammad Imam. 2019. SKRIPSI. Judul : “Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang”.

Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu, SE., MM

Kata Kunci : Bank, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan *Financial Technology*.

Financial Technology (fintech) merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi moderen. *Financial technology* juga mempunyai arti teknologi keuangan yang disebut sebagai *fintech*, merupakan model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi informasi.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan subyek yaitu *Financial Technology* di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Lawang. Informan dalam penelitian ini yaitu pihak-pihak yang paling mengetahui dan merasakan tentang persepsi nasabah pada implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka dan juga mengumpulkan pendukung yang relevan. Selanjutnya, data penelitian dianalisis dan disajikan secara kualitatif. Adapun analisis keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *financial technology* pada BRI Syariah mempunyai istilah yaitu Echannel. Dari seluruh produk Echannel BRI Syariah, hanya ada satu yang paling banyak digunakan dan diminati oleh nasabah yaitu Mbanking dikarenakan Mbanking telah mencakup fitur yang ada pada Ibanking dan Smsbanking. Secara keseluruhan, dapat dinyatakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang telah sesuai berdasarkan persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan nasabah. Nasabah BRI Syariah KCP Lawang semakin terbuka dalam artian merespon secara positif terhadap implementasi Echannel di BRI Syariah KCP Lawang dikarenakan seiring berjalannya waktu, nasabah semakin paham bahwa Echannel memberikan keuntungan bagi nasabah berupa kebermanfaatan dan kemudahan sesuai kebutuhan nasabah. Adapun nasabah yang bukan merupakan pengguna Echannel dikarenakan faktor karakter nasabah yang tidak ingin rumit dan faktor usia.

ABSTRACT

Syarifuddin, Muhammad Imam. 2019. Thesis. Title : *“Implementation of Financial Technology in BRI Syariah KCP Lawang”*.

Advisor : Yayuk Sri Rahayu, SE., MM

Keywords : *Bank, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Financial Technology.*

Financial Technology (fin tech) is a combination of technology and financial features also mean innovation in the financial sector with a touch of modern technology. Financial technology also means Fin Tech, a new financial service model developed through information technology innovation.

This study uses the Qualitative Descriptive method with the subject namely Financial Technology at BRI Sharia Branch in Lawang city. The informants in this study were those who most knew and felt about the customer's perceptions on the implementation of financial technology in the (BRI Sharia Branch in Lawang city). The technique used was purposively sampling and snowball sampling. Primary data collection is done by interview, observation, documentation, literature study and also collecting relevant supporters. Furthermore, the research data is analyzed and presented qualitatively. The analysis of the validity of the data is done using the triangulation technique.

Based on the results of the study, it is a known that financial technology at BRI Sharia has a term, namely Echannel. All of BRI Sharia Echannel products, there is only most one used and sought after by customers, Mbanking has included features available in banking. Overall, it can be stated that the results of this study indicate that the implementation of financial technology in the BRI Sharia office branch in Lawang city is appropriate based on the perceived ease and perceived usefulness of customers. BRI Sharia Branch in Lawang city city customers are increasingly open in terms of responding positively to the implementation of channels at BRI Sharia Branch in Lawang city because over time, customers increasingly understand that Echannel provides benefits to customers in the form of benefits and convenience according to customer needs As a customer who doesn't use Echannel due to the character of customers who do not want to be complicated and age factors.

ملخص

الاسم : محمد امام شريف الدين . ٢٠١٩ عنوان البحث : تنفيذ التكنولوجيا المالية في (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية)

في مدينة لونج

مشرف : يايوك سري راهايو ق م م

الكلمات الدالة: بنك . المعرفة الفائدة . التكنولوجيا المالية .

التكنولوجيا المالية (فاين تج) هي مزيج من التكنولوجيا والميزات المالية تعني ايضاً الابتكار في القطاع المالي مع المسة من التكنولوجيا الحديثة . التكنولوجيا المالية تعني ايضاً (فاين تج) و هي نموذج جديد للخدمات المالية تم تطوير من خلال ابتكار تكنولوجيا المعلومات .

تستخدم هدة الدراسة المنهج الوصفي النوعي مع موضوع التكنولوجيا المالية في (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية) في مدينة لوانغ. كأن المخبرين في هدة البحث الدين عفو وشعرو بمفاهيم العميل حول تطبيق التكنولوجيا المالية (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية). كأنت التقنية المستخدمة هي اخذ عينات عمداً واخذ عينات من كرت الثلج يتم جمع البيانات الاولية عن طريق المقابلة ولملاحظة والوثيقة والبحث الدبي وجمع المؤيدين دو الصلة علاوه علي ذلك يتم التحليل بيانات البحث وتقديمها نوعياً يتم التحليل صحة البيانات باستخدام تقنية التثليب.

بناء علي نتائج الدارسة منم المعروف ان التكنولوجيا المالية (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية) لها مصطلح وهو (بجنل) جميع المنتجات (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية) هناك اكثر المنتجات المستخدمة والمطلوب من قبل العملاء وقد شملت (م بنك) الميزات المتوفرة في الخدمات المصرفية عموماً يمكن القول ان نتائج هدة البحث تشير الي ان تنفيذ التكنولوجيا المالية (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية) في مدينة لونج هو مناسب غلي اساس السهولة المتصور للعملاء في (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية) في مدينة لونج يزداد فتح لعملاء من حيث الاستجابة الايجابية لتنفيذ القوات (بنك بري قسم الشريعة الاسلامية) لانة بمرور الوقت يدك العملاء متزايد من (ي جنل) توفير للعملاء في شكل مزايا وراحة وفقاً للاحتياجات العملاء كعميل لا يستخدم (ي جنل) بسبب الشخصيات العملاء الدين لا يريدون ان يكون معقدين وعوامل العمر.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum dan syariat Islam (Ali, 2007). Selain itu, bank syariah bisa disebut *Islamic banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan yang dalam operasionalnya tidak menerapkan sistem bunga (riba), ketidakpastian (gharar), dan spekulasi (maisir).

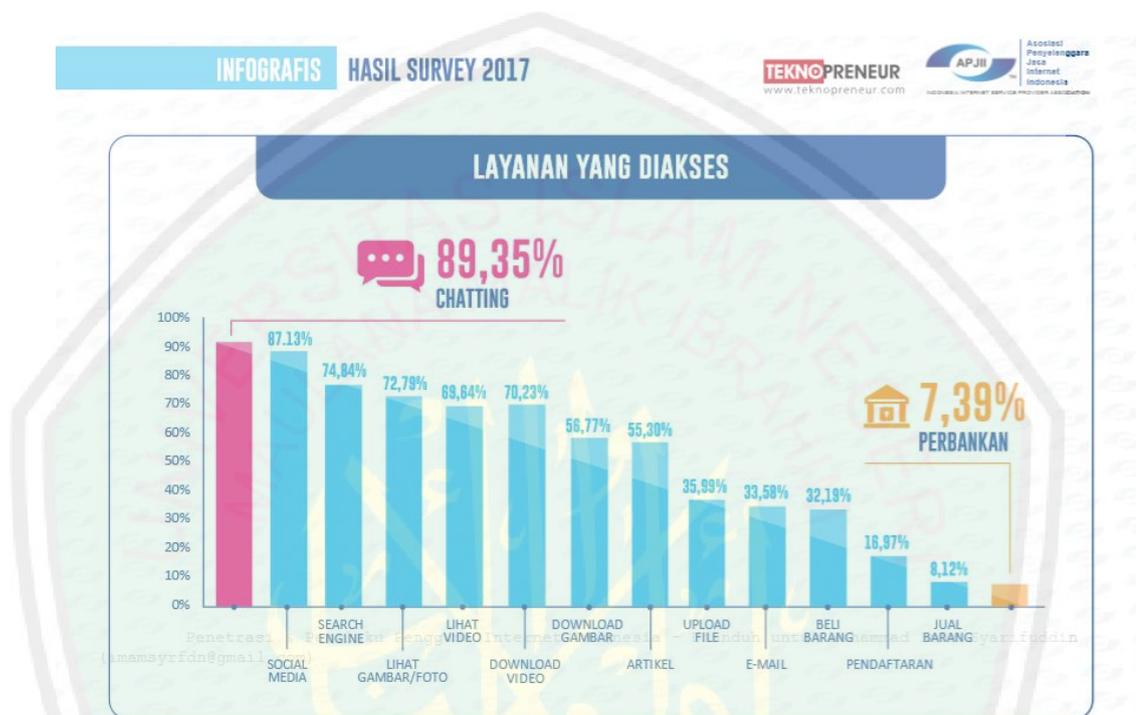
Pada era digital saat ini, ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat yang tentunya mempengaruhi pola pikir dan perilaku manusia untuk mencari beragam informasi serta layanan elektronik. Salah satu teknologi yang berkembang sangat pesat dan menjadi pusat perhatian di Indonesia adalah *financial technology* khususnya dalam lembaga perbankan. Dengan munculnya *financial technology*, lembaga perbankan baik konvensional maupun syariah secara tidak langsung dituntut untuk menerapkan *financial technology* dalam sistem maupun produk pelayanan yang ada pada lembaga tersebut, sehingga setiap lembaga keuangan akan mampu bersaing mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju khususnya dalam hal teknologi.

Financial technology menurut *National Digital Research Centre* (NDRC) merupakan penerapan salah satu institusi keuangan di negara Inggris yang menerapkan jasa peminjaman uang dengan mengacu pada inovasi yang berkembang dari pengadaptasian prinsip jaringan komputer yang diterapkan pada bagian keuangan. Teknologi keuangan atau *financial technology* melahirkan berbagai modal baru yang lebih praktis bagi konsumen atau nasabah dalam mengakses produk dan layanan keuangan. Keberadaan *financial technology* juga merevolusi cara kerja institusi keuangan tradisional menjadi modern.

Penggunaan *financial technology* tentunya membutuhkan akses internet pada alat elektronik yang mendukung akses internet termasuk *gadget* atau *smartphone*, karena pada dasarnya *financial technology* merupakan teknologi keuangan yang sistem dan produknya menggunakan internet khususnya diterapkan pada aplikasi *smartphone*. Internet telah masuk pada zaman modern saat ini, sehingga internet termasuk kebutuhan keseharian masyarakat baik untuk komunikasi, pekerjaan, hingga transaksi keuangan secara digital yang saat ini disebut dengan *financial technology*. Setiap kalangan dari kategori gender laki-laki dan perempuan hingga usia muda maupun tua sudah mengenal internet. Namun penggunaan internet untuk akses kegiatan perbankan hanya menempati urutan terendah. Hal tersebut terbukti dari grafik dibawah ini:

Gambar 1.1

Layanan yang Diakses Menggunakan Internet



Sumber : Hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa dari 100% akses layanan internet yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia, hanya 7,39% yang digunakan untuk mengakses kegiatan perbankan termasuk *financial technology*. Hal tersebut merupakan urutan terendah dibanding akses internet untuk keperluan lainnya.

Lembaga perbankan harus memanfaatkan penerapan dari *financial technology* untuk meningkatkan kegiatan operasional serta pelayanan bank kepada nasabahnya, dikarenakan penerapan dari *financial technology* tersebut beriringan dengan semakin berkembang dan meningkatnya kebutuhan

masyarakat akan pelayanan keuangan berbasis online dan penggunaan internet untuk mengakses data maupun informasi digital.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi termasuk *financial technology* menuntut masyarakat untuk tidak selalu berpikir dengan cara tradisional, dikarenakan masyarakat harus bisa memahami peran dan fungsi dari *financial technology* yang dapat mempermudah masyarakat untuk mencapai segala kebutuhan khususnya transaksi dalam dunia perbankan. Peran dari lembaga perbankan sebagai lembaga yang menerapkan *financial technology* juga harus ikut andil dalam memberikan pemahaman mengenai *financial technology* kepada masyarakat.

Hingga tahun 2018, tidak menutup kemungkinan masih banyak masyarakat yang berpandangan secara tradisional baik dari cara berpikir hingga karakter yang tertanam dalam diri setiap individu. Sehingga penerapan teknologi termasuk *financial technology* yang telah diterapkan pada lembaga perbankan saat ini belum sepenuhnya dapat dikatakan berhasil mempermudah masyarakat khususnya dalam hal melakukan transaksi keuangan.

Meninjau dari peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial, dengan menimbang salah satunya menjelaskan bahwa perkembangan teknologi finansial pada satu sisi terbukti mampu membawa manfaat bagi konsumen, pelaku usaha maupun perekonomian nasional dan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat termasuk akses terhadap layanan finansial termasuk pemrosesan transaksi. Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 2 menjelaskan

bahwa Bank Indonesia mengatur penyelenggaraan Teknologi Finansial untuk mendorong inovasi di bidang keuangan dengan menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta manajemen risiko dan kehati-hatian guna tetap menjaga stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan sistem pembayaran yang efisien, lancar, aman, dan andal. Dalam peraturan bank Indonesia nomor 19/12/PBI/2017 Pasal 3 menjelaskan bahwa teknologi finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki kriteria: a. bersifat inovatif; b. dapat berdampak pada produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis finansial yang telah eksis; c. dapat memberikan manfaat bagi masyarakat; d. dapat digunakan secara luas; dan e. kriteria lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan *financial technology* telah didukung oleh Bank Indonesia, terbukti dari terciptanya peraturan Bank Indonesia mengenai *financial technology*, banyaknya perusahaan bisnis yang fokus produknya pada *financial technology*, dan juga lembaga keuangan perbankan yang mulai berkolaborasi bahkan menerapkan *financial technology* pada sistem dan produknya.

Penerapan *financial technology* telah banyak diterapkan oleh berbagai perusahaan bisnis hingga lembaga keuangan perbankan khususnya pada beberapa tahun terakhir, seperti penelitian yang dilakukan oleh Basuki dan Husein (2018) menjelaskan, bahwa Implementasi *financial technology* memberikan kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang bagi dunia perbankan secara bersamaan sehingga membuat para bankers harus memperbaiki infrastruktur teknologi informasi agar dapat berkolaborasi

dengan *fintech*. Kekuatan pada *financial technology* yaitu kemudahan dalam memanfaatkan akses data layanan keuangan dan kemudahan dalam transaksi kapan saja dan dimana saja. Kelemahan pada *financial technology* yaitu membutuhkan kecepatan akses pada koneksi internet serta akses yang stabil dan pengetahuan masyarakat akan *financial technology* yang cenderung rendah. Peluang pada *financial technology* yaitu Kehadiran *fintech* akan menyebabkan perbankan melakukan digitalisasi dan otomatisasi agar dapat mempermudah pelayanan yang lebih praktis dan masyarakat juga membutuhkan layanan perbankan yang lebih modern. Ancaman pada *financial technology* yaitu ancaman kejahatan *cyber* di Indonesia yang menempati urutan tertinggi. Pada masa yang datang akan membuat peningkatan layanan perbankan sehingga *customer* semakin mendapatkan pelayanan dan pengalaman dalam perbankan digital.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Abyan (2018) mengungkapkan, bahwa perlu adanya perencanaan yang cukup matang untuk melakukan realisasi implementasi dari konsep *financial technology* untuk membantu masyarakat sub urban di Indonesia dalam melakukan transaksi keuangan secara digital, dikarenakan negara Indonesia memiliki tantangan yang cukup menghambat persebaran implementasi konsep ini, yaitu kondisi geografis Indonesia yang cukup unik dan kondisi masyarakat pada masing-masing daerah yang memiliki karakteristik yang juga unik.

Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi dari *financial technology* dalam dunia perbankan harus mempertimbangkan

ancaman, peluang, kelemahan, dan kekuatan yang akan ditimbulkan, sehingga pihak perbankan dapat mengantisipasi kelemahan dan ancaman yang kemungkinan besar akan terjadi serta dapat memaksimalkan peluang dan kekuatan dari implementasi *financial technology*. Tetapi lembaga perbankan juga harus mempelajari dan memahami para *customer* atau nasabahnya yang berada di berbagai macam daerah dari kota hingga desa dan juga karakteristik setiap nasabah yang berbeda-beda.

Dari penelitian-penelitian terdahulu terdapat perbedaan mengenai penerapan *financial technology*. Pada era modern seperti sekarang ini, penggunaan teknologi termasuk internet sebagai syarat pengaplikasian *financial technology* masih ada masyarakat khususnya di daerah kabupaten yang belum sepenuhnya memahami teknologi termasuk *financial technology*.

Gambar 1.2

Kepemilikan Perangkat Berdasarkan Karakter Kota/Kabupaten



Sumber : Hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017

Berdasarkan gambar grafik 1.2 diatas oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017 bahwa kepemilikan perangkat sebagai sarana pengaplikasian teknologi berdasarkan karakter wilayah menyatakan bahwa masyarakat rural-urban atau masyarakat kabupaten berada di urutan terendah yakni hanya 45,42%. Pasalnya, faktor sosial-ekonomi pada masyarakat tersebut mengakibatkan pengaplikasian *financial technology* dapat dikatakan belum sepenuhnya merata. APJII juga menyatakan bahwa penggunaan internet masyarakat rural-urban atau kabupaten juga berada di urutan terendah yakni hanya 49,49%. Keduanya jauh berada di bawah dibandingkan dengan masyarakat urban (APJII, 2017, <https://apjii.or.id/survei2017>, 06 Maret 2019).

BRI Syariah sebagai bank retail modern yang memberikan solusi keuangan yang amanah, merupakan salah satu anak perusahaan dari Bank BRI yang tentunya fokus pada perbankan syariah dengan menggunakan prinsip sesuai dengan syariat Islam. BRI Syariah termasuk lembaga keuangan berbasis syariah yang juga selalu mengikuti perkembangan zaman hingga menerapkan teknologi finansial guna melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah.

BRI Syariah KCP Lawang merupakan kantor cabang pembantu yang terletak di Lawang Kabupaten Malang dan jauh dari kota malang. Letak BRI Syariah KCP Lawang yang berada di kabupaten secara tidak langsung memiliki mayoritas nasabah yang merupakan masyarakat yang pemahaman mengenai teknologi termasuk *financial technology* tergolong kurang jika

dibandingkan dengan masyarakat kota. Hal tersebut terbukti dari fakta dilapangan ketika praktik kerja lapangan, bahwa masih banyak nasabah yang lebih memilih datang langsung ke kantor terkait hanya melakukan transaksi tarik tunai, setor tunai, transfer dan lain sebagainya, meskipun terdapat teknologi yang telah diterapkan oleh BRI Syariah KCP Lawang seperti mesin ATM yang tersebar di beberapa titik keramaian dan adanya *Mbanking* maupun *Ibanking* yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang secara langsung ke kantor.

Berdasarkan pernyataan dari Amelia selaku karyawan *front liner* BRI Syariah KCP Lawang pada tahun 2018 menjelaskan, bahwa penggunaan teknologi perbankan termasuk *financial technology* oleh nasabah memang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya tetapi tidak signifikan dan cenderung biasa saja. Peralnya, faktor usia, alat penunjang (*smartphone*), keamanan, dan kepercayaan nasabah menjadi faktor utama sebagai penyebab kurangnya penggunaan *financial technology*. Namun, faktor letak penempatan kantor yang berada di kabupaten juga berpengaruh terhadap penggunaan *financial technology* tersebut.

Implementasi *financial technology* pada setiap lembaga perbankan tentunya mempunyai keterbedaan mulai dari keunggulan masing-masing yang dimiliki hingga sistem maupun produk yang ada di dalamnya. Namun, implementasi *financial technology* pada setiap lembaga perbankan juga mempunyai kekurangan masing-masing mulai dari fitur, fasilitas, hingga keunikan yang ada pada sistem maupun produk di dalamnya.

Persepsi nasabah rural-urban atau masyarakat kabupaten Lawang yang tidak memahami dan tidak menggunakan *financial technology* tentu pasti akan mempunyai persepsi yang melatar belakangi tidak digunakannya *financial technology* pada nasabah tersebut, dan setiap nasabah akan mempunyai alasan yang berbeda-beda terkait tidak digunakannya *financial technology* pada nasabah tersebut. berbagai macam faktor dapat melatarbelakangi tidak digunakannya *financial technology*, diantaranya dikarenakan faktor usia, alat penunjang, keamanan, kepercayaan dan masih banyak faktor lainnya dari nasabah yang dapat menjadi faktor penyebab tidak digunakannya *financial technology* oleh nasabah.

Fakta dan alasan tersebut dapat menjadi acuan bahwa implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang belum sepenuhnya dapat dikatakan maksimal tergantung dari keunggulan produk maupun sistem yang ada didalamnya dan nasabah BRI Syariah KCP Lawang yang dinilai belum sepenuhnya dalam memahami teknologi termasuk *financial technology*, sehingga tentu saja *financial technology* belum teraplikasikan secara baik dengan sebagaimana fungsi dan kegunaan khususnya oleh masyarakat Kabupaten Lawang. Dengan demikian, judul penelitian ini yaitu **”Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang”**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan tujuan penelitian di atas, terdapat manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menjadi sebuah temuan tentang implementasi dari *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan ilmiah dalam bidang pemasaran dan menjadi referensi bagi semua pihak.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu membantu dan mewujudkan suatu tujuan bagi orang lain.

3. Manfaat Bagi Lembaga Perbankan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi lembaga keuangan perbankan sebagai acuan terkait implementasi *financial technology* di lembaga perbankan syariah khususnya pada kantor cabang pembantu yang terletak di kabupaten.

4. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberi pengetahuan baru serta membantu masyarakat yang berada di kabupaten guna lebih mengetahui dan memahami implementasi dari *financial technology* pada lembaga keuangan perbankan sehingga *financial technology* dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah sesuai dengan fungsi dan kegunaannya.

5. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian bagi peneliti guna terus mengkaji ilmu pengetahuan terkait dunia perbankan syariah dan dapat bermanfaat penelitian ini untuk dikembangkan dikemudian hari oleh peneliti secara lebih mendalam.

1.5 Batasan Penelitian

Financial technology merupakan topik pembahasan yang luas dari berbagai aspek. Oleh karena itu, batasan penelitian dibuat sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, kajian yang dilakukan yaitu implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan nasabah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan topik yang diangkat dalam penelitian merupakan suatu acuan yang penting, sehingga peneliti mengumpulkan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode atau Analisis Data	Hasil
1.	Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, 2018, Analisis SWOT <i>Financial Technology</i> pada Dunia Perbankan di Kota Ambon	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pendekatan SWOT <i>fintech</i> untuk industry perbankan di kota ambon.	Jenis penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif ini digunakan untuk memahami interaksi sosial.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, <i>financial technology</i> yang diimplementasikan memberikan Kekuatan yaitu kemudahan akses transaksi dimana saja dan kapan saja. Kelemahan yaitu membutuhkan akses internet yang mendukung dan stabil. Peluang yaitu <i>fintech</i> akan menyebabkan perbankan melakukan

				digitalisasi dan otomatisasi agar dapat mempermudah pelayanan yang lebih praktis. Ancaman yang muncul yaitu kejahatan <i>cyber</i> di Indonesia yang cenderung tinggi.
2.	Immanuel Adhitya, 2017, Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia	Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis secara mendalam mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan Indonesia di era digital melalui studi literatur perbankan.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara actual dan terperinci.	Hasil dari penelitian ini yaitu teknologi finansial memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia, sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah terdepan, terluar, dan terpencil.
3.	Tri Inda Fadhila Rahma, 2018, Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan <i>Financial Technology</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penggunaan <i>financial technology</i>	Pada penelitian ini menggunakan metode <i>Indepth Interview</i> kepada informan dilatarbelakangi usia dan profesi yang berbeda.	Hasil wawancara menunjukkan 9 dari 10 informan telah memahami cara penggunaan serta manfaat dari <i>fintech</i> . Masyarakat juga berharap agar diberikannya sosialisasi mengenai <i>fintech</i> dan kemudahan atau kepraktisan dalam

				penggunaan layanan.
4.	Muhammad Alvin Abyan, Konsep Penggunaan <i>Financial Technology</i> dalam Membantu Masyarakat Sub Urban di Indonesia dalam Melakukan Transaksi Finansial.	Tujuan dari penelitian ini yaitu membahas guna mengetahui konsep peranan <i>fintech</i> terutama dilihat dari sisi bagaimana konsep peranan teknologi ini dalam membantu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat kota di Indonesia dan ingin bertransaksi secara finansial tanpa perlu mengunjungi pusat kota.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan pencarian jurnal dan publikasi yang tersedia di IEEE Xplore, ACM, dan Proquest.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Masyarakat Indonesia yang berada di daerah sub urban juga memiliki kebutuhan dalam transaksi finansial, namun mereka tidak memiliki fasilitas yang memadai. Mulai bermunculan muncul konsep untuk membantu masyarakat pada wilayah tersebut untuk melakukan transaksi finansial tanpa perlu mengunjungi perkotaan. Konsep tersebut ialah konsep dasar dari <i>fintech</i> yaitu <i>branchless banking</i> . Namun konsep tersebut membutuhkan perencanaan yang matang dikarenakan karakteristik masyarakat di Indonesia yang bermacam-macam.
5.	Nur Suci Romadliyah, 2018, Persepsi, Sikap, dan Perilaku Nasabah Lower Class Tentang <i>Financial</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji persepsi, preferensi, sikap dan perilaku nasabah <i>lower class</i> pada PT	Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian empiris melalui metode wawancara dan teknik	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi responden terhadap <i>financial technology</i> berupa BTPN Wow Ib cenderung positif, dimana 90% responden mengetahui, 66%

	<i>Technology</i> pada PT. BTPN Syariah Area Surabaya	BTPN Syariah tentang <i>financial technology</i> .	kuesioner. Data primer diperoleh dari data/dokumen perusahaan dan tanya jawab dengan responden, baik <i>stake holder</i> maupun nasabah.	responden dapat mengoperasikan, 60% responden merasakan manfaat, 98% mendapatkan informasi dari petugas tentang BTPN Wow Ib, dan 46% responden mendapat dukungan lingkungan dengan menggunakan produk BTPN Wow Ib.
6.	Timira Shuka & Anita Singh, 2014, <i>Employee Perception Towards Technology in Banking Sector</i> .	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengungkap faktor utama yang mempengaruhi persepsi karyawan terhadap teknologi.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif bersifat eksploratif dan analitik dengan menggunakan data hasil dari kuesioner yang telah diuji sebelumnya.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran perbankan penting dalam mempromosikan penggunaan teknologi di tempat kerja .
7.	Cham Tat Huei, Low Suet Cheng, 2018, <i>Preliminary Study on Customer Attitude towards Fintech Product and Service in Malaysia</i> .	Fokus penelitian ini yaitu untuk mengkaji faktor-faktor kegunaan, kemudahan penggunaan, keunggulan kompetitif, risiko yang dirasakan, dan biaya yang dirasakan yang berpotensi mempengaruhi sikap	Penelitian ini menggunakan perluasan dari Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengidentifikasi faktor potensial niat konsumen untuk mengadopsi produk	Expected Result pada penelitian ini akan berkontribusi pada tubuh pengetahuan yang ada dengan menciptakan basis pengetahuan untuk penelitian <i>Financial Technology</i> di Malaysia.

		konsumen terhadap produk maupun layanan <i>Financial Technology</i>	maupun layanan <i>Financial Technology</i> di Malaysia.	
8.	Neenu Joseph, Hemalatha 2016, <i>A Survey on the Implementati on of Fintech in Different Industries</i>	Fokus penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan memahami pengaruh fintech dalam industry dan seberapa sukses fintech diterapkan di berbagai organisasi.	Penelitian ini menggunakan metode survey dari beberapa perusahaan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fintech sangat efektif untuk diterapkan. Perusahaan keuangan lain juga telah menerapkan fintech untuk meningkatkan jumlah konsumen dan meningkatkan pendapatan.
9.	Liudmila, Mateusz, Gerhard, 2016, <i>The Fintech phenomenon: Antecedents of Financial Innovation Perceived by the Popular Press.</i>	Fokus pada penelitian ini yaitu untuk mencerminkan perspektif media tentang <i>financial technology</i> .	Penelitian ini menggunakan metode eksplorasi deskriptif dengan mengacu pada data berdasarkan berita atau surat kabar.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>financial technology</i> merupakan konsep yang muncul pada industri tetapi jarang disebutkan dalam penelitian. Ledakan dari <i>financial technology</i> sebagai subjek menunjukkan bahwa koleksi pengetahuan sangat diperlukan dan seharusnya tidak terbatas hanya pada aspek teknologi.
10.	Florin, Raluca, 2018, <i>Study Regarding Romanian Students Perception and Behavior Concering</i>	Fokus penelitian ini yaitu untuk menawarkan perspektif baru tentang bagaimana siswa Rumania memahami	Metode dalam penelitian ini menggunakan bantuan penyebaran kuesioner pada siswa yang dipilih	Hasil dari penelitian ini menunjukkan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner memberikan gambaran bahwa hamper setiap orang dari generasi ini,

	<i>the Fintech Area with a Focus on Cryptocurrencies and Online Payments.</i>	peluang besar yang dibawa oleh <i>fintech</i> ini, apa yang mereka ketahui serta bagaimana perilaku mereka terhadap pembayaran online.	secara acak dari <i>Faculty of European Studies from Babeş Bolyai University.</i>	yang tumbuh di era internet, melakukan transaksi <i>fintech</i> termasuk belanja online dan pembayaran online, dengan setengahnya melakukan setiap bulan.
--	---	--	---	---

Sumber : Data diolah, 2019

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Konsep *Financial Technology*

2.2.1.1 Pengertian *Financial Technology*

Financial technology adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa *financial*. Dimana kata *FinTech* sendiri berasal dari kata "*Financial*" dan "*Technology*" yang mengacu pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern (Majid 2014).

Financial technology merupakan penerapan teknologi informasi yang berfokus pada bidang jasa keuangan. Menurut *National Digital Research Centre*, *fintech* merupakan inovasi dalam layanan keuangan. Inovasi dalam hal ini berupa sentuhan dari teknologi modern yang dapat mendatangkan proses transaksi keuangan yang lebih mudah dan lebih praktis.

Financial technology sejatinya bukan merupakan suatu layanan yang berawal diberikan oleh lembaga perbankan, melainkan suatu bisnis baru yang sangat membantu kebutuhan masyarakat dalam hal kebutuhan finansial, namun lembaga perbankan dari tahun ke

tahun juga menerapkan teknologi finansial dalam produk atau sistemnya. Jasa-jasa yang dimiliki oleh perusahaan *fintech* membantu masyarakat untuk melakukan transaksi finansial tanpa harus mempunyai rekening seperti yang ada pada dunia perbankan. Pada dasarnya, *fintech* tetap diatur oleh Bank Indonesia sehingga masyarakat tetap terlindungi. Menurut Bill Bates (1994), kehadiran *fintech* sebagai inovasi dalam dunia perbankan menggambarkan bahwa di masa depan industri perbankan akan bergerak ke arah *virtual banking* tanpa kehadiran bank secara fisik (*banking is necessary, banks are not*).

Teknologi keuangan atau *financial technology*, melahirkan berbagai modal baru yang lebih praktis bagi konsumen dalam mengakses produk dan layanan keuangan. Keberadaan *fintech* pun menggugah status quo dan revolusi cara kerja institusi keuangan tradisional (Rahardjo, 2016).

2.2.1.2 Perkembangan *Financial Technology*

Fintech merupakan singkatan dari kata *financial technology*, yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Secara sederhana, *fintech* dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan. Definisi lainnya adalah variasi model bisnis dan perkembangan teknologi yang memiliki potensi untuk meningkatkan industri layanan keuangan (IOSCO, 2017)

Fintech telah berevolusi selama 3 (tiga) periode, seperti yang dapat digambarkan melalui tabel berikut:

Tabel 2.2

Evolusi *Fintech* Tiga Periode

Date	1866-1967	1967-2008	2008-Current	
Era	<i>Fintech 1.0</i>	<i>Fintech 2.0</i>	<i>Fintech 3.0</i>	<i>Fintech 3.5</i>
Geography	Global/ Developed	Global/ Developed	Developed	Emerging/ Developing
Key Elements	Infrastructur/ Computerisation	Traditional/ Internet	Mobile/ Start-ups/ New Entrants	
Shift Origin	Linkages	Digitalization	2008 financial crisis/ smartphone	Last mover advantage

Sumber : OJK

Periode pertama terjadi pada kurun waktu 1866-1967, dimana dalam periode ini sektor keuangan dan teknologi pertama kalinya dikombinasikan dalam rangka memperluas jangkauan jasa keuangan. Dalam periode ini, untuk pertama kalinya dibangun infrastruktur keuangan dan teknologi yang dapat mempermudah layanan keuangan untuk dilakukan, seperti pembangunan infrastruktur *transatlantic cable* (kabel komunikasi bawah laut), *telex* (jaringan teleprinter yang serupa dengan jaringan telepon dan dapat digunakan untuk proses pengiriman surat) dan *fedwire* (*Real Time Gross Settlement System/RTGS* bank sentral yang digunakan di negara Amerika).

Periode 1967-2008 merupakan periode kedua yang disebut sebagai era *Fintech 2.0*. Tahun ini merupakan tahun perubahan

transisi dari era teknologi analog menuju teknologi digital. Periode ini merupakan inovasi keuangan yang sangat penting dimana terdapat peningkatan penggunaan produk dan jasa keuangan yang dikombinasikan dengan penggunaan teknologi yang mendukungnya. Inovasi keuangan yang dibangun pada era ini sedikit banyak telah mempengaruhi perilaku konsumen keuangan, terutama dengan mengurangi aktivitas konsumen keuangan untuk mengunjungi lembaga jasa keuangan. Beberapa inovasi keuangan yang terdapat di dalam periode ini adalah *Automatic Teller Machine* (ATM), SWIFT (untuk mempermudah transfer ke luar negeri), telepon seluler, dan penggunaan *internet banking* seiring dengan meningkatnya penetrasi internet secara global pada periode ini. Perkembangan dan peningkatan penggunaan layanan keuangan dengan inovasi teknologi pada era ini cenderung didominasi oleh lembaga jasa keuangan tradisional.

Dari tahun 2008 hingga saat ini, merupakan periode ketiga dari perkembangan *fintech*. Berdasarkan Doughlas Arner (2017), periode ini terbagi ke dalam dua era *fintech*, yaitu 3.0 dan 3.5. Peningkatan penggunaan jasa keuangan di dalam era ini meningkat sangat tajam dikarenakan adanya peningkatan jumlah penggunaan *smartphone* dan didukung dengan inovasi produk dan jasa keuangan yang terbukti semakin mempermudah konsumen keuangan untuk menggunakan produk maupun jasa keuangan. Di dalam era ini, ketergantungan

konsumen terhadap teknologi digital tergolong sangat tinggi. Dalam periode ini, terdapat lonjakan jumlah perusahaan *startup* pada sektor jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan layanan dengan lebih cepat, praktis dan mudah bagi para konsumen pada bidang keuangan. Terdapat pula beberapa *startup* di seluruh dunia yang beroperasi dengan sebelumnya bekerjasama dengan para lembaga keuangan tradisional, seperti bank konvensional. Peningkatan penggunaan *fintech* pada masa ini dapat terlihat dari semakin banyaknya perusahaan *startup* dan lembaga keuangan tradisional yang saling berlomba dalam mengembangkan aplikasi *mobile* dan *website* yang dapat mengakomodir kebutuhan konsumen keuangan tanpa mengharuskan konsumen untuk bepergian hanya untuk menggunakan atau membeli produk maupun jasa keuangan.

2.2.1.3 Jenis - Jenis *Financial Technology*

Seiring dengan berkembangnya teknologi, jenis-jenis *fintech* pun semakin beragam, diantaranya seperti inovasi teknologi finansial terkait pembayaran dan transfer, lembaga jasa keuangan, dan perusahaan *startup fintech* yang menggunakan teknologi baru untuk memberikan layanan yang lebih cepat, murah, dan nyaman.

Perusahaan di sektor pembiayaan dan investasi pun berkompetisi dengan menggunakan inovasi teknologi dalam menjual produk dan jasa keuangannya. Jenis-jenis *fintech* di sektor ini

diantaranya seperti *Peer-to-Peer (P2P) Lending*, *Crowdfunding*, *Supply Chain Finance*, dan lain sebagainya.

Fintech jenis lainnya yang berkembang di dunia diantaranya, *Robo advisor*, *Blockchain*, *Information and Feeder Site*, dan lain-sebagainya. Seluruh *fintech* tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen keuangan untuk membeli atau menggunakan produk maupun jasa keuangan pada saat ini.

Tabel 2.3

Jenis-Jenis *Fintech*

Kategori	Jenis-Jenis <i>Fintech</i>					
Payment and Transfer	E-Commerce Payments	Mobile Banking	Mobile and Online Wallet	P2P payments and transfer	Digital / Virtual Currencies	
Alternative Lending and Financing	Crowdfunding (Reward Based, Equity Based, Donation Based, Hybrid Based)		Alternative Lending (Online Balance Sheet Lending, P2P Lending, Lender Agonistic Marketplace)	Emerging/ Developing	Invoice and Supply Chain Finance (Invoice Financing, Supply Chain Finance)	
Lainnya	Robo Adviser	Blockchain	Insurance	Information and feeder Site	Account Aggregator	Online Trading/ Capital Market

Sumber : OJK

2.2.1.4 Pemicu Inovasi *Financial Technology*

Menurut Bernanke (2009), terdapat dua faktor utama yang menggerakkan terjadinya evolusi dalam inovasi teknologi keuangan, yaitu: kekuatan permintaan (*demand side*) dan kekuatan penawaran (*supply side*). Faktor yang bersumber dari sisi permintaan antara lain:

- a) Pergeseran preferensi konsumen yang mempengaruhi permintaan (*demand*) konsumen terhadap inovasi. Akses internet yang mudah dan kemampuan pengguna jaringan internet bertransaksi *real-time* telah mendorong ekspektasi yang tinggi terutama menyangkut kenyamanan, kecepatan, biaya yang lebih murah, dan kemudahan penggunaan layanan keuangan. Selain itu, perubahan preferensi juga terjadi karena pengaruh faktor demografi yang mendorong permintaan, seperti akseptansi yang meningkat dari kelompok yang memang tumbuh dengan teknologi digital (*digital natives*) dan para *millennials*.
- b) Evolusi teknologi. Inovasi teknologi dalam layanan keuangan berkembang dengan pesat dan dengan cara-cara baru serta memanfaatkan model-model bisnis yang berbeda. Sebutlah misalnya model bisnis dengan menggunakan teknologi *big data*, *artificial intelligence* (AI), *machine learning*, *cloud computing* dan *biometrics*. Selain ini, dengan inovasi yang agak berbeda juga telah diterapkan teknologi baru, seperti DLT (He, *et al.*, 2017 dan Griffoli, 2017). Dengan model bisnis dan aplikasi teknologi baru memungkinkan munculnya pemain-pemain baru di sektor jasa keuangan. Majalah terkenal, *the Economist* (Edisi 9 May 2015) menyebutkan bahwa kemajuan teknologi dalam jasa keuangan ini berpotensi

mendemokratisasikan keuangan. Paling tidak, kombinasi sejumlah teknologi yang bersamaan dengan perangkat akses yang berada di telapak tangan konsumen, seperti ponsel dan perangkat seluler lainnya yang terhubung melalui internet telah menambah dimensi baru bagi dunia digital. Konektivitas yang lebih besar memungkinkan bentuk baru dalam penyediaan layanan.

Sementara itu, faktor penggerak dari sisi penawaran adalah perubahan regulasi keuangan dan struktur pasar, terutama paska krisis keuangan global 2008/2009. Perubahan tersebut ditujukan untuk mereduksi risiko terjadinya krisis di masa yang akan datang. Sebutlah misalnya regulasi terkait ketentuan neraca, seperti persyaratan modal yang lebih tinggi dan *leverage* yang lebih rendah di sektor perbankan untuk menangani risiko yang ditimbulkan oleh aktivitas dan entitas *shadow banking*, evaluasi ketahanan (*robustness*) rezim resolusi dan pemulihan serta persyaratan *stress test*. Kombinasi perubahan dari berbagai regulasi keuangan tersebut telah menimbulkan banyak perubahan dalam aktivitas keuangan dan yang terkait dengan penetapan harga (*pricing*). Akibatnya perusahaan-perusahaan keuangan tradisional, termasuk lembaga perbankan, secara tidak langsung didesak untuk menekan biaya dan menggunakan modal secara lebih efisien, sehingga dapat mengurangi aktivitas perusahaan-perusahaan keuangan tersebut.

2.2.2 Konsep Technology Acceptance Model (TAM)

2.2.2.1 Pengertian Technology Acceptance Model

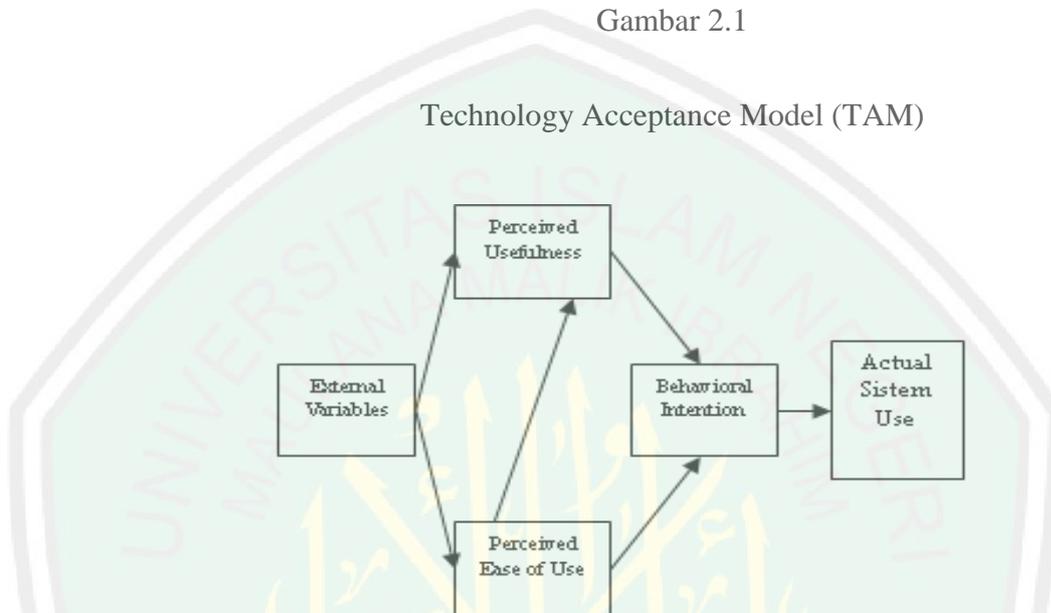
Sekitar tahun 1970 kebutuhan akan teknologi semakin meningkat, tetapi di sisi lain banyak juga organisasi yang gagal dalam menerapkan teknologi. Banyak peneliti yang mencoba mengkaji fenomena itu tetapi kebanyakan penelitian yang dilakukan gagal memberikan penjelasan mengenai penerimaan atau penolakan sebuah sistem (Davis, 1989). Tahun 1985 Davis merumuskan sebuah teori baru, *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam disertasi yang berjudul “*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information Systems: Theory and Result*”.

Teori TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan Fishbein dan Ajzen (1975) dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan mempengaruhi sikap dan perilaku orang tersebut. TAM adalah model yang banyak dikutip dalam penelitian mengenai penerimaan suatu teknologi dan TAM telah mengalami beberapa kali revisi sejak dirumuskan pertama kali.

2.2.2.2 Konsep Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Versi final dari teori TAM digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1



Sumber: Davis, et al (1989)

Dari gambar di atas dapat dipahami hubungan antar konstruksi yang terdapat dalam TAM. Konstruksi *eksternal variable* dinilai akan mempengaruhi konstruksi *perceived ease of use* dan konstruksi *perceived usefulness*. Konstruksi *perceived ease of use* dianggap akan berpengaruh terhadap konstruksi *perceived usefulness*. Dilain pihak kedua konstruksi tersebut (*perceived ease of use* dan *perceived usefulness*) mempengaruhi konstruksi *behavioral intention to use* yang mana *behavioral intention to use* akan mempengaruhi konstruksi *actual sistem use*. Kesimpulannya TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap suatu sistem akan mempengaruhi sikap pengguna. Selain itu juga jelas tergambar bahwa penerimaan suatu

teknologi sangat dipengaruhi oleh kebermanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris (Davis, 1989).

1. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi ini akan meningkatkan kinerja setiap individu (Venkatesh dan Davis, 2000). Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa *perceived usefulness* membentuk suatu kepercayaan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan atau tidak. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang mempunyai kepercayaan bahwa suatu sistem kurang berguna, maka dia tidak akan menggunakannya. Menurut Davis (1989) suatu sistem dikatakan bermanfaat oleh penggunanya dengan indikator sebagai berikut:

a. Mempercepat Pekerjaan (*Work More Quickly*)

Suatu sistem baru dianggap bermanfaat apabila dapat mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.

b. Meningkatkan Performa (*Improve Job Performance*)

Adanya sistem baru dapat dikatakan bermanfaat jika mampu meningkatkan performa penggunanya. Pengguna sistem baru harus dapat memberikan kualitas pekerjaan yang lebih bagus.

c. Meningkatkan Produktifitas (*Increase Productivity*)

Pemanfaatan sistem baru diharapkan dapat meningkatkan produktifitas pengguna.

d. Efektifitas (*Effectiveness*)

Efektifitas kerja harus semakin meningkat seiring dengan penerapan sistem baru.

e. Mempermudah Pekerjaan (*Make Job Easier*)

Salah satu tujuan pemanfaatan sistem baru adalah untuk mempermudah pekerjaan. Kalau dengan sistem baru justru mempersulit pekerjaan dapat dikatakan bahwa sistem yang digunakan tersebut kurang bahkan tidak berguna.

f. Bermanfaat (*Useful*)

Pengguna yang merasa terbantu dengan adanya suatu sistem akan menilai bahwa sistem yang digunakannya secara umum bermanfaat.

2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi lebih mudah dalam

menyelesaikan pekerjaan (Venkatesh dan Davis, 2000). Sistem harus dapat digunakan dengan mudah tanpa adanya usaha yang dianggap memberatkan pengguna untuk menghindari penolakan dari pengguna. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor dalam model TAM yang telah diuji dalam penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor persepsi kemudahan terbukti dapat menjelaskan alasan seseorang dalam menggunakan sistem dan menjelaskan bahwa sistem baru yang sedang dikembangkan dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi anggapan kemudahan suatu sistem :

a. Mudah dipelajari (*Easy to Learn*)

Sistem yang baik salah satunya ditentukan oleh kemudahan untuk mempelajarinya. Apabila sistem terlalu sulit untuk dipelajari pengguna akan enggan untuk menggunakannya.

b. Dapat dikontrol (*Controllable*)

Sistem dianggap mudah apabila dapat dikendalikan sesuai yang diinginkan oleh penggunanya dan ia dapat menemukan apa yang ingin mereka lakukan. Misalnya pengguna ingin melakukan sirkulasi harus dapat

menentukan dengan mudah dimana menu sirkulasi tersebut berada.

c. Jelas dan dapat dipahami (*Clear and Understantable*)

Kemudahan suatu sistem juga dipegaruhi oleh kejelasan tatap muka (*interface*) dan menu yang ada didalamnya sehingga dapat mempermudah interaksi pengguna terhadap suatu sistem.

d. Fleksibel (*Flexible*)

Sistem yang fleksible akan sangat memudahkan penggunanya. Pengguna akan lebih suka menggunakan sistem yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dirinya maupun kebutuhan ketika ia bekerja.

e. Mudah mahir (*Easy to become skillful*)

Apabila pengguna sudah mahir menggunakan suatu sistem dalam waktu yang cepat, pengguna akan menilai kalau sistem yang digunakanya itu mudah digunakan.

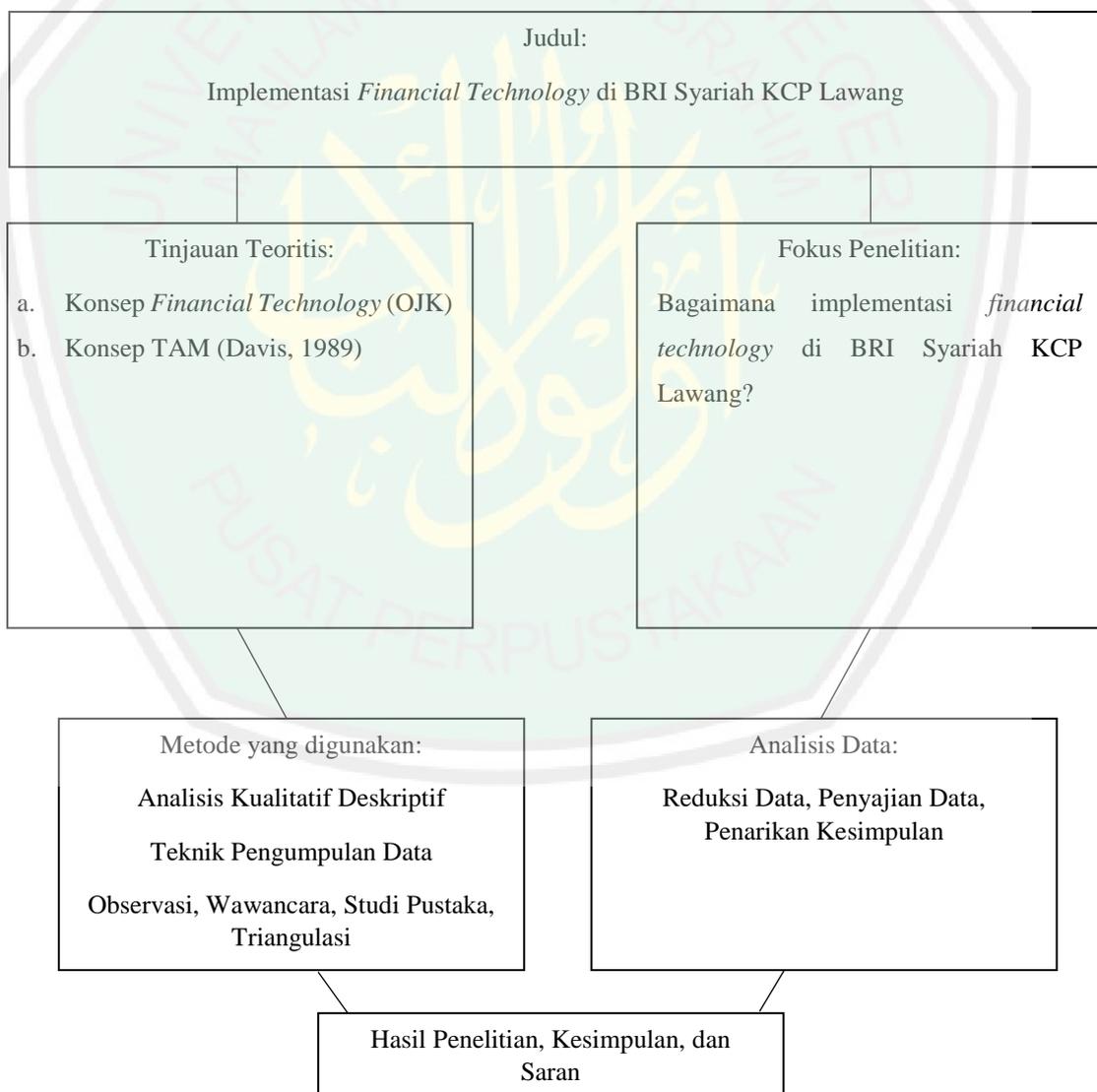
f. Mudah digunakan (*Easy to Use*)

Secara umum sistem dianggap mudah apabila tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakan sistem itu dan berlaku sebaliknya.

2.2.3 Kerangka Berfikir

Berdasarkan fokus penelitian yang telah tertera diatas, berikut merupakan alur berfikir peneliti mengenai persepsi nasabah pada implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

Gambar 2.3
Kerangka Berfikir



Sumber: Data Diolah, 2019

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memanfaatkan wawancara untuk menelaah, mendalami, serta memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku setiap individu atau kelompok (Moleong, 2005). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran tanpa membuat perbandingan, uji komparasi, dan menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2008). Menurut Creswell (2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang di mulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran/teoritis yang membentuk atau mempengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikarenakan oleh individu atau kelompok pada suatu permasalahan social atau manusia. Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data berupa fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

Jenis penelitian kualitatif deskriptif ini dipilih, dikarenakan penelitian implementasi *financial technology* membutuhkan pendalaman secara langsung dengan terjun ke lapangan guna mengetahui dan memahami implementasi

financial technology di BRI Syariah KCP Lawang. Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data *financial technology*, data tentang sistem atau produk *financial technology* yang diterapkan di BRI Syariah KCP Lawang. Data juga di dapatkan dari kutipan-kutipan buku, jurnal ilmiah, artikel, situs internet, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan *financial technology*. Observasi serta *indepth interview* juga perlu dilakukan secara bertahap untuk menggali informasi dari setiap informan yang berbeda-beda.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian, merupakan tahap yang termasuk penting bagi penelitian kualitatif. Lokasi penelitian bisa dilakukan di suatu perusahaan atau wilayah tertentu yang sesuai dengan arah penelitian yang dilakukan, sehingga objek dan tujuan penelitian telah ditetapkan dengan tepat. Pada penelitian ini, penelitian dilakukan di Kabupaten Malang, dikarenakan dari hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti ketika praktik kerja lapangan menunjukkan bahwa wilayah kabupaten Malang khususnya Lawang masih banyak masyarakatnya yang pola berpikirnya cenderung tradisional dan tingkat pemahaman terhadap teknologi termasuk *financial technology* yang masih kurang, sehingga dapat menghambat implementasi dari *financial technology*.

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap situasi sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh informasi yang diperlukan. Penetapan lokasi penelitian ini dilakukan di BRI Syariah yang terletak di Lawang Kabupaten Malang. Alasan yang melatarbelakangi penulis melakukan penelitian di BRI Syariah KCP Lawang, dikarenakan pengamatan

yang dilakukan ketika praktik kerja lapangan. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa mayoritas nasabah BRI Syariah KCP Lawang merupakan masyarakat Kabupaten Lawang masih banyak nasabahnya yang kurang mengerti dan memahami teknologi termasuk *financial technology*. Kurangnya pemahaman terhadap teknologi menjadikan mayoritas nasabah lebih memilih datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi tarik tunai hingga transfer uang yang seharusnya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Adanya fasilitas *financial technology* yang telah diterapkan oleh BRI Syariah KCP Lawang belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan dengan baik dan benar sesuai kebutuhan nasabah.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah pihak - pihak yang dipercaya paling mengetahui, memahami, dan merasakan mengenai penerapan *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Informan mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a. Informan harus mengalami situasi secara langsung dalam kejadian yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Karyawan BRI Syariah KCP Lawang merupakan fokus utama dijadikan informan dikarenakan telah mengalami dan merasakan terkait situasi yang berkaitan dengan penerapan *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang
- b. Informan mampu menggambarkan terkait apa yang dialami dan dirasakan sesuai dengan topik penelitian. Dengan begitu diharapkan hasil yang

diperoleh berupa data yang bersifat fakta dan alamiah mengenai keadaan yang sebenarnya.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah komponen karyawan BRI Syariah KCP Lawang dan nasabah BRI Syariah KCP Lawang, dengan alasan sebagai berikut:

1. *Supervisor* selaku bagian yang memahami dan mengetahui penerapan *financial technology* baik dari produk maupun sistem di BRI Syariah KCP Lawang
2. *Front Liner (Customer Service, Teller, Security)* selaku bagian yang disamping mengetahui penerapan *financial technology*, juga selalu bertatap muka secara langsung dengan nasabah, dan mengetahui karakteristik setiap nasabah dan tentunya mempunyai hubungan erat dengan nasabah.
3. Nasabah selaku pihak yang mempunyai persepsi terkait *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

Informan pertama dalam penelitian ini adalah Bapak Wiwid selaku Branch Operation Supervisor (BOS) dari BRI Syariah KCP Lawang sebagai pihak yang paling mengerti dan memahami terkait implementasi *financial technology* pada BRI Syariah KCP Lawang. Selanjutnya, Bapak Wiwid menganjurkan untuk mencari informasi kepada Mbak Amel selaku Customer Service di BRI Syariah KCP Lawang yang di anggap juga memahami penerapan *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang dan juga paling mengetahui karakteristik dari setiap nasabah, sehingga dapat diketahui sudut

pandang dari nasabah kabupaten lawang mengenai implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang

Informan selanjutnya yaitu nasabah BRI Syariah KCP Lawang. Informasi didapatkan dari Ibu Suharnanik, Ibu Endah, Ibu Risalatul, Ibu Syifa, Ibu Haryani, dan Bapak Sulton sebagai nasabah BRI Syariah KCP Lawang yang mempunyai persepsi mengenai implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Penggalan informasi kepada nasabah dilakukan berdasarkan rekomendasi dari customer service BRI Syariah KCP Lawang.

Tabel 3.1
Deskripsi Informan

No	Nama	Keterangan
1.	Bapak Wiwid	<i>Branch Operation Supervisor</i>
2.	Mbak Amel	<i>Customer Service</i>
3.	Mas Yoga	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang
4.	Ibu Juli	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang
5.	Ibu Suharnanik	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang
6.	Ibu Endah	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang
7.	Ibu Risalatul	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang
8.	Ibu Syifa	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang
9.	Ibu Haryani	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang
10.	Bapak Sulton	Nasabah BRI Syariah KCP Lawang

Sumber : Data diolah, 2019

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan sebagai penunjang informan yaitu dengan teknik *purposive sampling* dan *snow ball sampling*. *Purposive sampling* yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu (Bungin, 2007).

Snowball sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara menemukan informasi dari sampel pertama untuk mengetahui sampel lainnya yang sesuai dengan kriteria. Dalam penelitian ini peneliti menemui informan pertama yaitu *branch operation supervisor* kemudian diarahkan kepada karyawan *front liner* BRI Syariah KCP Lawang dan kemudian mendapatkan informasi terkait informan yang lainnya berdasarkan rekomendasi dari informan pertama.

Menurut Bungin (2007), informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Seseorang diambil sebagai sampel karena dianggap karena seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Teknik ini dinilai memberikan kemudahan bagi penelitian untuk menentukan informan yang akan diwawancarai sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, kriteria yang ditetapkan peneliti ialah informan yang terlibat secara langsung dengan implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

3.4 Data dan Jenis Data

Sumber data dalam sebuah penelitian merupakan termasuk faktor yang sangat penting untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam melakukan metode pengumpulan data penelitian.

Untuk memperoleh data akurat dalam penelitian, dibutuhkan dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan, dengan cara wawancara, pengamatan, dokumentasi, serta audio dan visual dari data yang diperoleh dari pegawai BRI Syariah KCP Lawang serta nasabah BRI Syariah KCP Lawang.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh melalui studi kepustakaan. Dalam penelitian ini pertama-tama diadakan identifikasi buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan ruang lingkup materi dalam penelitian yaitu buku, jurnal, artikel dan lain sebagainya yang berhubungan dengan teori *financial technology*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Langkah-langkah pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui studi pustaka, observasi dan wawancara, baik secara terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi, visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam maupun mencatat

informasi. Dalam penelitian kualitatif, terdapat prosedur pengumpulan data yang melibatkan empat jenis strategi didalamnya :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu teknik dalam penelitian kualitatif dengan cara mengumpulkan informasi dari dokumen-dokumen baik itu secara tertulis, gambar-gambar, foto, dan lain sebagainya. Menurut Sugiono (2005) penelitian kualitatif dengan menggunakan studi pustaka akan lebih kredibel apabila di dukung dengan foto-foto atau karya yang ada. Dalam penelitian ini digunakan dokumen-dokumen yang ada di BRI Syariah KCP Lawang di antaranya data terkait *financial technology*, dokumentasi, dan lain sebagainya.

2. Observasi kualitatif

Observasi kualitatif adalah ketika peneliti langsung turun ke lapangan guna mengamati perilaku serta aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan terkait implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

3. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara mendalam merupakan kegiatan untuk mendapatkan informasi dari informan dengan cara bertatap muka atau bertemu langsung. Pedoman wawancara disusun terlebih dahulu dan dapat dikembangkan sesuai dengan keadaan di lapangan. Penunjukkan informan dengan menggunakan prosedur *purposive* yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah

penelitian tertentu (Bungin 2007). Seseorang ditunjuk sebagai informan karena memiliki informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam dengan fokus utama yaitu karyawan BRI Syariah KCP Lawang yang dirasa paling mengetahui dan memahami terkait implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen, dapat berupa dokumen publik maupun dokumen privat. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan untuk menguatkan data dan fakta dari setiap nasabah yang siap dijadikan sebagai informan.

5. Materi Audio dan Virtual

Data materi audio dan virtual dapat berupa foto, objek seni, atau segala jenis suara atau bunyi. Peneliti merekam semua tahapan pengumpulan data, dari tahap satu sampai tahap tiga melalui *recorder* atau kamera.

3.6 Analisis Data

Dalam Penelitian ini, tahapan analisis data menggunakan model alir Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013). Adapun tahap analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

- a. Reduksi data, yaitu dilakukannya pemilihan hal-hal yang penting sehingga dapat difokuskan pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara akan diseleksi

untuk mendapatkan gambaran yang jelas terkait hasil dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan.

- b. Penyajian Data, yaitu tahap penyajian yang dilakukan dengan bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, ataupun secara naratif (Sugiono, 2005). Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data berdasarkan hasil dari pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan dengan informan mengenai implementasi *financial technology* pada BRI Syariah KCP Lawang.
- c. Penarikan Kesimpulan, yaitu rangkuman dari semua informasi yang telah melalui tahap seleksi yang telah disajikan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif kesimpulan awal masih bersifat sementara yang artinya masih bisa berubah apabila peneliti menemukan data atau fakta yang lebih kuat sesuai dengan topik penelitian.

3.7 Analisis Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, data awal yang terkumpul merupakan modal awal yang sangat berharga. Oleh karena itu, keabsahan data yang terkumpul menjadi sangat vital. Dengan demikian, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang didapat peneliti kemudian dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi di lapangan pada objek penelitian (Sugiyono, 2015)

Dalam penelitian yang dilakukan, analisis keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari

berbagai sumber yang dilakukan dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu (Sugiyono, 2015) :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah tahap pengecekan data yang dilakukan guna menguji kredibilitas data yang diperoleh dari beberapa sumber terkait.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah tahap pengujian yang tujuannya untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara pengecekan data kepada sumber yang sama tetapi menggunakan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah faktor yang dapat mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara pada pagi hari pada saat situasi dan kondisi narasumber masih segar, belum banyak masalah, dan belum letih, akan memberikan data yang lebih valid dan kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank

BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (*process spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.

Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

4.1.2 Visi dan Misi BRI Syariah

1. Visi BRI Syariah

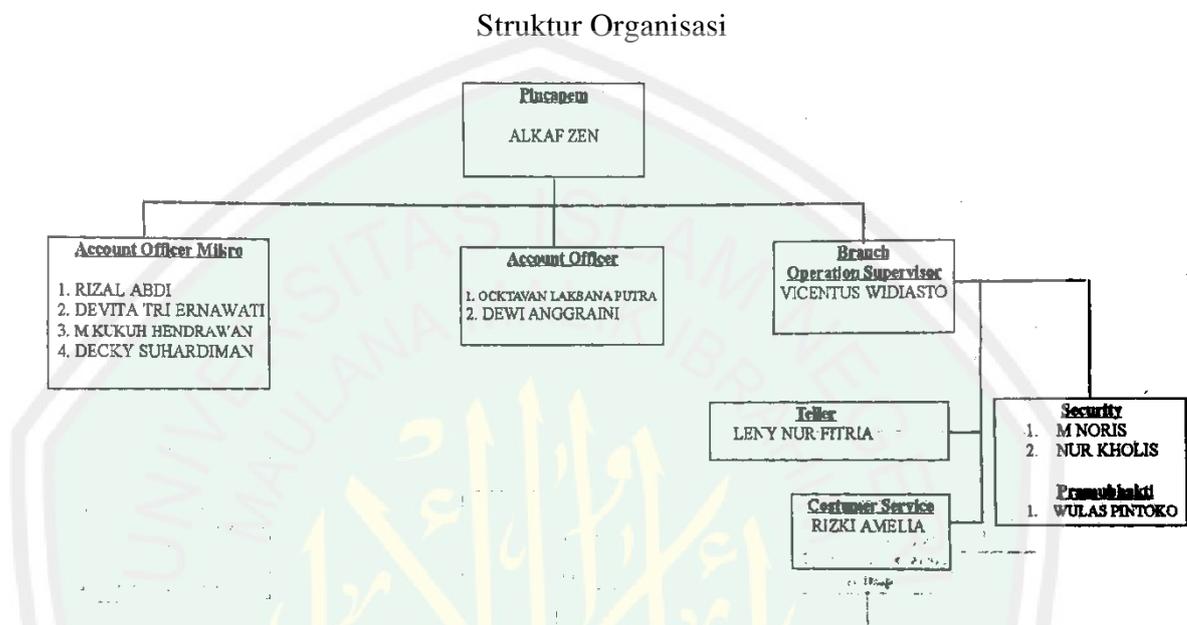
Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2. Misi BRI Syariah

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

4.1.3 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Lawang Tahun 2019

Gambar 4.1



Sumber : BRI Syariah KCP Lawang, 2019

4.1.4 Financial Technology BRI Syariah

Berdasarkan pencarian data melalui website resmi BRI Syariah, diketahui bahwa terdapat *financial technology* yang telah diterapkan oleh BRI Syariah namun dengan kata lain *Echannel* yaitu:

1. *SMS Banking*

Dengan hanya mengetikkan SMS dan mengirimkan ke 3338, transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja. smsBRIS (SMSBanking BRIS) adalah fasilitas layanan perbankan bagi Nasabah Tabungan BRIS yang memberikan kemudahan untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembayaran Zakat, Infaq, Shodaqah.

a. Mudah dan Fleksibel

Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja, tidak bergantung pada jam operasional Bank serta dapat diakses 24 jam.

b. Lebih Efisien

Tidak dikenakan biaya transaksi layanan (hanya dikenakan biaya dari tarif SMS oleh operator). Semua transaksi melalui SMSBanking BRIS secara *real time* dan *online*. Apapun jenis SIM Card yang Anda miliki, transaksi perbankan dapat Anda lakukan.

Cara mudah aplikasi SMSBanking BRIS

1) Proses Registrasi

Nasabah yang ingin menggunakan layanan SMSBanking BRIS harus melakukan registrasi terlebih dahulu melalui mesin ATM BRISyariah atau di KCI/KC/KCP BRISyariah.

- a) 1 (satu) rekening Tabungan BRISyariah iB Nasabah hanya dapat didaftarkan untuk 1 (satu) nomor telepon seluler/handphone.
- b) Dimenu utama ATM BRIS, pilih menu "Registrasi".
- c) Pilih menu SMSBanking.

- d) Pada layar registrasi, masukkan nomor ponsel Anda lalu tekan 6 (enam) digit angka PIN yang Anda tentukan sendiri.
- e) Registrasi telah selesai, dan Anda akan menerima receipt tanda sukses melakukan registrasi SMSBanking dan secara otomatis Nasabah dapat menggunakan fitur transaksi non finansial SMSBanking BRIS.

2) Proses Aktivasi

Nasabah SMSBanking BRIS yang ingin menggunakan fitur transaksi finansial diharuskan untuk mengaktifkan fasilitas tersebut di Kantor Cabang BRISyariah terdekat, dengan alur pelaksanaan di Cabang sebagai berikut:

- a) Nasabah datang ke Cabang BRISyariah terdekat dengan membawa dokumen KTP asli, buku tabungan BRIS asli, kartu ATM BRIS, dan receipt ATM/notifikasi sms sukses registrasi.

2. *Mobile Banking*

MobileBRIS adalah layanan yang memungkinkan Nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti telepon seluler/handphone menggunakan media menu pada aplikasi *mobileBRIS* dengan menggunakan media jaringan internet

pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah.

Nasabah yang ingin menggunakan fasilitas mobileBRIS dapat melakukan registrasi SMS Banking terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut:

- 1) ATM BRISyariah
 - a) Di menu utama ATM BRIS, pilih menu "Registrasi".
 - b) Pilih menu SMSBanking.
 - c) Pada layar registrasi, masukkan nomor ponsel yang akan didaftarkan layanan SMSBanking lalu tekan 6 (enam) digit angka PIN yang dapat ditentukan sendiri.
 - d) Registrasi telah selesai.
 - e) Nasabah akan menerima receipt /struk sukses registrasi sebagai tanda bukti registrasi SMSBanking dan secara otomatis Nasabah dapat menggunakan fitur transaksi non finansial SMSBanking BRIS. Untuk melakukan aktivasi finansial dapat dilakukan melalui Unit Kerja BRISyariah terdekat.
 - f) Aktivasi di aplikasi mobileBRIS yang dapat diunduh melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan WAP/GPRS.

2) Unit Kerja BRIsyariah

- a) Nasabah datang ke Unit Kerja BRIsyariah terdekat untuk melakukan registrasi dan aktivasi finansial SMS Banking BRIS dengan membawa KTP asli Buku Tabungan BRIS asli, Kartu ATM BRIS.
- b) Nasabah akan menerima SMS notifikasi registrasi berhasil yang berisi PIN SMS Banking default yang harus diubah dalam 1x24 jam.
- c) Aktivasi di aplikasi mobileBRIS yang dapat diunduh melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan WAP/GPRS.

3. *Internet Banking*

Fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun Nasabah berada menggunakan *Personal Computer, Laptop, Notebook* atau *smartphone*.

Internet Banking BRIS akan memberikan Anda kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan Internet Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

a. Internet Banking BRIS membantu dalam hal :

Melakukan transaksi non finansial (spt: informasi saldo, mutasi rekening) dan transaksi finansial (spt: transfer Antar Rekening BRIsyariah, transfer Online Antar Bank, Kliring SKN dan RTGS). Melakukan proses pembayaran tagihan bulanan dan transaksi pembelian kebutuhan Anda.

b. Keuntungan Menggunakan Layanan Internet Banking BRIS

Hemat Waktu, karena Anda tidak perlu meninggalkan meja kerja Anda untuk melakukan aktivitas perbankan, cukup menggunakan PC, Laptop atau smartphone Anda yang telah terkoneksi dengan jaringan internet. Aman, dilengkapi sistem keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL (Secure Socket Layer) bersertifikat Symantec 128 sd 256 bit serta mToken BRIS. Transaksi Real Time Online, karena dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet. Satu akses untuk semua produk, dengan login hanya menggunakan 1 User ID Anda dapat sekaligus mengakses seluruh rekening yang Anda miliki di BRIsyariah.

Cara Registrasi Layanan Internet Banking BRIS

- 1) Registrasi layanan Internet Banking BRIS dilakukan secara mandiri dengan mengakses <https://ibank.brisyariah.co.id>.

- 2) Pilih tombol "Pendaftaran";
- 3) Input alamat email, user ID, password, dan konfirmasi password yang diinginkan.
- 4) Input nomor HP yang digunakan untuk pengiriman mToken, Nomor Kartu ATM, Nomor Rekening kartu, PIN Kartu ATM, dan Konfirmasi PIN Kartu ATM.
- 5) Masukkan kode validasi dan membaca serta menyetujui dan tunduk pada Syarat dan Ketentuan Internet Banking BRIS.
- 6) Secara otomatis proses registrasi nasabah berhasil dan sudah dapat menggunakan layanan Internet Banking BRIS untuk transaksi non finansial. Untuk mengaktifkan transaksi finansial nasabah wajib melakukan aktivasi di kantor cabang BRIS terdekat.

4. *Cash Management System*

Salah satu produk unggulan BRIsyariah, dalam rangka mengukung visinya sebagai bank ritel modern terkemuka, adalah Cash Management BRIsyariah iB (CMS). Produk yang disegmentasikan bagi nasabah korporat ini memberikan solusi terbaik dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas korporat. Didukung dengan teknologi mutakhir, sistem pengamanan yang maksimal, serta pelayanan yang prima, CMS BRIsyariah iB diharapkan mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabah segmen korporat.

Saat ini terdapat perusahaan-perusahaan, institusi-institusi serta badan usaha yang telah menggunakan jasa layanan CMS BRIsyariah iB dengan sukses dan berjalan dengan lancar. CMS BRIsyariah iB bahkan saat ini telah dapat mengakomodasikan kebutuhan akan data transaksi yang cepat dan akurat, sehingga menjadikan layanan ini semakin terpadu dan berkualitas. CMS BRIsyariah iB sebagai layanan elektronik yang menyajikan layanan berupa transaksi finansial, antara lain transfer antar rekening BRIsyariah atau ke rekening bank lain, electronic payroll systems, pembayaran tagihan hingga sistem laporan pembayaran dan non finansial (informasi saldo, laporan historis transaksi, dan download sebagai media penyajian laporan keuangan).

5. E-Form

Untuk membuka rekening Tabungan Faedah di BRIsyariah cukup melakukan input data Anda di website BRIsyariah, kemudian datang ke Cabang BRIsyariah terdekat, maka proses pembukaan rekening akan di proses dengan cepat.

6. Laku Pandai

Laku Pandai BRIsyariah (BRISmart) merupakan kegiatan BRIsyariah untuk menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Hingga

saat ini, BRISmart baru melayani transaksi produk Tabungan Cerdas BRI syariah iB.

BRISSMART (Sarana Menghadirkan bAnk syaRiah Terdekat) merupakan Layanan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) Bank BRI syariah untuk menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung sarana teknologi informasi.

4.1.5 Implementasi *Financial Tchnology* di BRI Syariah KCP Lawang

1. *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang

Berdasarkan keterangan dari Mbak Amel selaku *customer service* di BRI Syariah KCP Lawang, ditemukan bahwa *financial technology* pada BRI Syariah KCP Lawang ini mempunyai istilah lain yaitu Echannel. Echannel mempunyai beberapa produk yaitu mulai dari sms banking, internet banking, mbanking, cash management system, eform, hingga laku pandai. Produk-produk tersebut mempunyai fungsi dan peran masing-masing menyesuaikan kebutuhan dari nasabah.

Hasil Wawancara dengan Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 09:35 mengenai *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Berikut yang beliau sampaikan:

”Jadi gini ya mas, Di BRI Syariah ini namanya Echannel mas. Echannel itu salah satu fasilitas online yang pada sekarang ini sangat membantu nasabah untuk transaksi keuangan soalnya kan nasabah transaksi kalau untuk sekedar transfer dan cek saldo gak perlu ke bank kan soale ada aplikasi berupa echannel mbanking ibanking itu kan merupakan salah satu fasilitas, terus juga dengan menggunakan fasilitas itu ada beragam fitur dan kemudahan dalam aplikasi Mbanking yang bisa menjadi daya tarik buat nasabah, akhirnya nasabah pake echannel soalnya kan memudahkan dan transaksi bisa dimana saja kapan saja”.

Pernyataan Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* menerangkan bahwa *financial technology* mempunyai istilah lain dalam BRI Syariah yaitu Echannel. Echannel sendiri merupakan produk atau sistem yang hanya bisa di akses secara online yang didalamnya mempunyai fitur dan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi atau segala hal yang berkaitan dengan dunia perbankan. Pernyataan Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* senada dengan pernyataan yang disampaikan Mbak Amel selaku *Customer Service*. Berikut yang beliau katakan:

“Financial technology iku ya Echannel kalo di BRIS. Dari produk Echannel yang ada itu yang paling banyak dipakai nasabah produk Mbankingnya. Soalnya kan aku sering nawarin ke nasabah itu seringnya Mbanking. Tapi ya gak semua nasabah mau pakai Mbanking padahal kan di Mbanking itu sudah bisa mewakili Echannel yang lain kayak SmsBanking sama Ibanking”.

Berdasarkan penjelasan dari Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* dan Mbak Amel selaku *Customer Service*, mempunyai kesamaan yaitu dari seluruh Echannel BRI Syariah, Echannel khususnya Mbanking mempunyai daya tarik tersendiri

dimata nasabah karena memudahkan dan sesuai kebutuhan nasabah untuk transaksi dimana saja dan kapan saja.

Disamping Echannel Mbanking, Ibanking, dan SMS Banking yang merupakan Echannel dengan jenis yang sama namun hanya fitur dan keunggulan yang berbeda, Bapak Wiwid selaku *branch operation supervisor* BRI Syariah KCP Lawang juga menjelaskan pada tanggal 17 Juni 2019 Pukul 12:45 mengenai produk Echannel yang lain yaitu *cash management system* dan Laku Pandai. Berikut yang disampaikan beliau sampaikan:

“CMS itu *Cash Management System*, jadi gampangnya ya mas perusahaan atau sekolahan bekerja sama dengan kita memiliki aplikasi layaknya mini bank, system kita ada disana. Jadi sekolahan tadi muridnya bisa melakukan pembayaran SPP tanpa harus ke bank, bisa langsung ke sekolahan pakai sistem CMS tadi, bisa melakukan transfer antar bank atau transfer lain bank menggunakan PC. Laku Pandai itu misal mas e buka tabungan Laku Pandai, kemudian teman mas e mau buka tabungan BRI Syariah tanpa harus ke kantor, mas e bisa bukakan tabungan. Setor dan tarik tunai juga bisa lewat mas e. istilahnya rekening ponsel dengan proses transaksi menggunakan aplikasi didalamnya. Dan ada fee nya kalau bukakan tabungan di mas e. Bisa disebut juga mitra kerja Bank.”

Pernyataan Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* BRI Syariah KCP Lawang menjelaskan bahwa selain Echannel Mbanking, Ibanking, dan Smsbanking yang merupakan Echannel sejenis, berbeda dengan Echannel CMS dan Laku Pandai, dimana Echannel CMS dan Laku Pandai merupakan Echannel yang fokusnya lebih kepada mitra kerja dari BRI Syariah untuk menerapkan CMS pada lembaga pendidikan dan Laku Pandai kepada perseorangan.

2. Perkembangan *Financial Technology* di BRI Syariah

Berdasarkan hasil pengamatan pada website BRI Syariah, ditemukan bahwa produk Echannel belum sepenuhnya dapat dikatakan lengkap seperti yang telah diterapkan pada lembaga perbankan lainnya, pasalnya produk seperti etoll belum diterapkan di BRI Syariah. Produk eform yang telah diterapkan di BRI Syariah juga belum dapat dikatakan sempurna, dikarenakan masih terbatas untuk pembukaan rekening tertentu saja.

Hasil wawancara dengan Bapak Wiwid selaku Branch Operation Supervisor pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 10:10 mengenai pengembangan *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Berikut yang disampaikan beliau:

“Pengembangan echannel mendatang pasti nantinya ada pembaruan dari pusat. Soalnya kan semakin berkembang zaman itu kita harus ikut berkembang juga, kalau tidak begitu, kita kalah sama bank-bank lainnya. Seperti Etoll juga memang belum untuk saat ini mungkin kedepannya juga bisa sama dan untuk eform itu iya masih terbatas untuk pembukaan rekening faedah sama deposito faedah itu saja, dan nanti bakal semua pembukaan rekening bisa pakai eform tapi untuk saat ini fokusnya masih terkait faedah sama deposito saja, soalnya nasabah sendiri hingga saat ini masih banyak yang belum tau kalau pembukaan rekening itu sudah bisa melalui website jadi ke kantor tinggal menukarkan kode yang didapat. Jadi ya mungkin fokus ke situ nanti mungkin kedepannya dapat pembaruan lainnya dari pusat.”

Pernyataan dari Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* menerangkan bahwa echannel yang diterapkan di BRI Syariah KCP Lawang belum sepenuhnya lengkap dan dapat dikatakan belum sempurna seperti yang telah diterapkan pada lembaga perbankan lainnya. Pasalnya, disamping produk etoll yang belum diterapkan BRI Syariah, juga eform yang seharusnya bisa melayani seluruh berbagai pembukaan rekening BRI Syariah, tetapi masih terbatas hanya pembukaan rekening faedah dan deposito faedah saja dan disisi lain banyak nasabah yang belum mengetahui bahwa pembukaan rekening bisa dilakukan secara online.

Pembaruan pasti akan dilakukan dari BRI Syariah pusat seiring berjalannya waktu mengikuti perkembangan zaman.

Pernyataan dari Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* tersebut tidak berbeda jauh dengan pernyataan dari Mbak Amel selaku *Customer Service* pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 08:10 mengenai perkembangan echannel di BRI Syariah. Berikut yang beliau sampaikan:

“Iya memang eform itu mempercepat proses pembukaan rekening nasabah, tapi BRI Syariah pusat sek belum ngasih pembaruan lagi soalnya kan eform BRIS sek hanya bisa melayani pembukaan rekening tabungan faedah saja, padahal seharuse nantinya bisa melayani pembukaan rekening yang lain, jadie ya nunggu pembaruan dari pusat dulu nanti. Terus Etoll saat ini ya emang belum ada di BRI Syariah tapi nanti kemungkinan besar akan diterapkan di BRI Syariah.”

Pernyataan dari Mbak Amel selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Lawang sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Wiwid selaku *Branch Operation Supervisor* BRI Syariah, bahwa Eform pada BRI Syariah masih perlu dilakukan pembaruan agar dapat digunakan secara maksimal tidak hanya pembukaan rekening online tertentu saja dan Etoll yang memang belum diterapkan pada BRI Syariah namun pembaruan dari BRI Syariah pusat akan dilakukan sesegera mungkin sehingga BRI Syariah tetap *up to date* dan tidak tertinggal dengan lembaga perbankan lainnya.

3. Pengguna *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang

Financial Technology atau dalam istilah di BRI Syariah yaitu Echannel mempunyai enam produk didalamnya. Tetapi pada dasarnya tidak semua produk tersebut secara merata digunakan oleh nasabah BRI Syariah KCP Lawang. Sehingga dapat dipastikan hanya produk-produk tertentu yang menjadi daya tarik nasabah

untuk menggunakan, tentunya dikarenakan berbagai faktor yang melatar belakangnya.

Hasil wawancara dengan Bapak Wiwid selaku Branch Operation Supervisor di BRI Syariah KCP Lawang pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 09:55 mengenai pengguna *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Berikut yang disampaikan oleh beliau:

“Echannel yang sering digunakan atau banyak diminati nasabah ya Mbankingnya, dari Mbanking, Sms Banking dan Ibanking, tapi yang paling sering dipakai nasabah itu Mbankingnya soalnya kan untuk pendaftaran dan aktifasinya bisa langsung ke customer service ketika saat pembukaan rekening, tapi kalau untuk Ibanking kan nasabah harus daftar secara mandiri, nah kalau mungkin nasabah yang kurang tau mengenai internet itu rodok susah kayaknya karena ya itu tadi harus daftar sendiri terus nanti ketika nasabah mendapatkan kode, baru saya aktifasi untuk ibankingnya sedangkan kalau untuk Mbanking dan sms banking tinggal download aplikasi BRIS Online langsung. Jadi yang sering dipakai nasabah itu mbanking ya soalnya customer service selalu menawarkan produk Mbanking ketika ada nasabah yang membuka rekening dan itu termasuk bagian dari SOP. Untuk nasabahnya mau atau tidak ya kembali lagi ke nasabahnya dan ada juga ada nasabah yang bahkan sekaligus menggunakan sms banking dan Ibanking, akan tetapi jadi dua kali kerja nasabahnya kalau untuk ibanking ya karena harus daftar secara mandiri dulu baru aktivasi di customer service. Untuk biaya juga lebih murah pakai mbanking karena mbanking menggunakan kuota internet ya sedangkan smsbanking pakai pulsa reguler dan kedepannya semakin jarang yang menggunakan smsbanking karena ya sudah banyak hp-hp android sehingga banyak yang beralih ke mbanking dan internet banking.”

Pernyataan Bapak Wiwid selaku Branch Operation Supervisor menerangkan bahwa *financial technology* atau echannel yang mempunyai enam produk didalamnya hanya tiga produk yaitu mbanking, sms banking, dan ibanking yang tergolong sering digunakan nasabah. Tetapi Echannel Mbanking yang paling banyak diminati nasabah dengan faktor bahwa mbanking lebih kaya fitur

dan fasilitas didalamnya serta pendaftaran Mbanking lebih praktis dengan langsung datang ke kantor untuk menemui customer service dibandingkan dengan Ibanking dan Sms banking yang diperlukan pemahaman terkait pendaftaran secara mandiri oleh nasabah. Hal tersebut senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh Mas Yoga selaku nasabah BRI Syariah KCP Lawang pada tanggal 17 Juni 2019 Pukul 10:20 mengenai pengguna *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang. Berikut yang disampaikan oleh beliau:

“Iya mas aku pengguna Mbanking BRIS sudah sejak awal tahun, aku juga pernah pakai sms bankingnya tapi gak nyaman mas soalnya fiturnya terbatas beda dengan mbanking kan pakai aplikasi di hp dan fitur juga banyak. Itu juga saya direkomendasikan sama cs nya biar pindah dari sms banking ke mbanking. Tapi mbanking di bri syariah ini beda mas sama mbanking punya bank lain soalnya aku dulu juga punya mbanking dari bank lain. Fitur-fitur umumnya seya serupa tapi tampilan sama kelengkapan fitur yang lain itu beda-beda mas. Misale kalo di aplikasi Mbanking nya BRIS itu buka aplikasi langsung kelihatan saldonya, tapi nek di mbanking bank lain itu saldonya ga langsung kelihatan jadie lebih privasi. Tapi ya ada kelebihan kekurangannya masing-masing mas.”

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Wiwid selaku Branch Operation Supervisor dan Mas Yoga selaku nasabah BRI Syariah KCP Lawang, terdapat korelasi yaitu Mbanking lebih diminati oleh nasabah dibandingkan dengan smsbanking dikarenakan fitur yang ada di dalam Mbanking lebih lengkap. Pernyataan Mas Yoga juga menjelaskan bahwa Mbanking dari setiap lembaga keuangan mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing

4. Karakter Nasabah di BRI Syariah KCP Lawang

Karakter nasabah pada BRI Syariah KCP Lawang mempunyai karakter yang tentunya berbeda-beda pada setiap individu. Karakter yang bermacam-macam tersebut tentunya

mempengaruhi pola pikir dan cara pandang terhadap *financial technology* yang telah diterapkan BRI Syariah KCP Lawang.

Hasil wawancara dengan Mbak Amel selaku *Customer Service* pada tanggal 6 Mei 2019 Pukul 08:45 mengenai karakter nasabah di BRI Syariah KCP Lawang. Berikut yang disampaikan beliau:

“Menurut saya karakter nasabah di lawang ya tergolong normal dan biasa-biasa saja ya seperti nasabah pada umumnya. Kalau dibandingkan dengan nasabah yang ada di kantor cabang di kota jelas berbeda. Kalau dibilang nasabah gaptek ya ga sepenuhnya nasabah di lawang itu gaptek, ya bener memang banyak orang-orang tertentu yang gaptek karena faktor usia, tapi kalau yang belum usia lanjut sih ya biasa aja enggak gaptek mereka ya tau ya pake layanan *financial technology*, cuman emang kalo nasabah yang gaptek itu karena faktor usia dan nasabah yang karakternya gak mau ribet kayak ngono iku.”

Pernyataan dari Mbak Amel selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Lawang menjelaskan bahwa karakter nasabah di BRI Syariah KCP Lawang saat ini cenderung biasa saja dalam artian sama dengan nasabah-nasabah lainnya dan tidak sepenuhnya nasabah BRI Syariah KCP Lawang itu gaptek. Nasabah yang dikatakan gaptek pun juga mempunyai faktor yang melatarbelakanginya yaitu dikarenakan faktor usia dan nasabah yang mempunyai karakter tidak ingin rumit dengan adanya *financial technology*. Namun nasabah yang belum usia lanjut dalam artian masih muda juga merupakan nasabah yang memahami dan memakai produk *financial technology* atau echannel. Pernyataan dari Mbak Amel selaku *customer service* tersebut didukung dengan pernyataan

yang telah disampaikan secara singkat oleh Ibu Juli selaku nasabah BRI Syariah KCP Lawang pada tanggal 6 Mei 2019 pukul 13:30, berikut yang beliau sampaikan:

“Saya apa-apa kalo mau tarik uang terus nabung selalu di Bank langsung mas. Iya saya gakberani pake mesin kalo gak ada yang nemani, tapi sering langsung ke bank mas karena menurut saya lebih aman karena kan urusannya dengan uang mas jadi lebih srek datang langsung ke banknya”

Pernyataan singkat Ibu Juli selaku nasabah BRI Syariah KCP Lawang yang berumur 41 tahun menjelaskan bahwa beliau kurang memahami terhadap teknologi seperti mesin ATM dan lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di BRI Syariah KCP Lawang. Hal tersebut secara tidak langsung membuktikan bahwa faktor usia bisa menjadi faktor seseorang atau nasabah tidak memahami dan tidak menggunakan *financial technology*.

5. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Nasabah

Berdasarkan rekomendasi dari Mbak Amel Selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Lawang, hasil wawancara dengan Ibu Suharnanik pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 10:09, Ibu Endah pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 11:00, dan juga Ibu Risalatul pada tanggal 20 Mei 2019 Pukul 09:30 selaku nasabah BRI Syariah KCP Lawang yang juga menggunakan *financial technology* yaitu Mbanking pada saat wawancara tentang persepsi nasabah pada *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan TAM

dari segi persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), berikut yang beliau sampaikan :

1. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*)

Persepsi kebermanfaatam bagi pengguna teknologi termasuk *financial technology* mempunyai arti bahwa seseorang merasa percaya bahwa sistem atau teknologi berguna maka dia akan menggunakannya.

Pernyataan Ibu Suharnanik pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 10:09 mengenai kebermanfaatan Echannel Mbanking. Berikut yang beliau sampaikan:

“Jelas mas, aku ini menggunakan Mbanking utamanya karena kebutuhan aku setiap hari apalagi aku ini seorang wiraswasta terus ada kaitannya dengan pekerjaan ku. Pokoknya merasa terbantu. Apa-apa gak perlu lagi ke bank jadie ya lebih cepet buat transfer-transfer. Yang namanya pekerjaan aku jadi terbantu gara-gara Mbanking, jelas mas pas aku bekerja jadi lebih efektif lebih enak dan nyaman karena Mbanking. Dulu ya mas aku kalo mau transfer-transfer kudu ke Bank dulu tapi sekarang Mbanking jadi bikin gampang mas terus juga sering beli pulsa lewat aplikasi. Intie pokoke jelas bermanfaat mas buat keseharian dirumah juga pas waktu kerja.”

Pernyataan Ibu Endah pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 11:00 mengenai kebermanfaatan Echannel Mbanking. Berikut yang beliau sampaikan:

“Saya ini ibu rumah tangga mas, saya pakai Mbanking enak mas soalnya saya butuh transfer ke anak saya yang lagi kuliah jadi cepet mas gak ribet ke atm dulu. Saya ini ibu rumah tangga mas, saya pakai Mbanking enak mas soalnya saya butuh transfer ke anak saya yang lagi kuliah jadi cepet mas gak ribet ke atm dulu. Sama aja mas transfer jadi gak ribet tapi saya juga lumayan

sering belanja online yang bayarnya pakai Mbanking. Jadi belanja ya mudah mas, alat masak pernah saya beli. Mbanking bermanfaat banget mas membantu yang biasanya ribet jadi gak ribet”

Pernyataan Ibu Risalatul pada tanggal 20 Mei 2019 Pukul 09:30 mengenai kebermanfaatan Echannel Mbanking. Berikut yang beliau sampaikan:

“Barusan daftar Mbanking beberapa hari yang lalu mas, ya memang jelas mas apapun bisa jadi lebih cepat transfer sama beli pulsa yang saya sering pakai, ngecek saldo juga lebih gampang mas apalagi ada riwayat transaksinya. Rekening BRI Syariah ini saya gunakan buat nabung mas jadia bisa lebih terkontrol karena bisa cek saldo sama tau riwayat transaksi lewat Mbanking. Mbanking yang tak pakai ini jadi lebih gampang ngecek uang yang masuk dari pembeli soalnya kan saya juga punya bisnis olshop rumahan mas. Jelas bermanfaat mas buat saya karena apa-apa bisa dicek dihp langsung”

Dari pernyataan ketiga nasabah tersebut menunjukkan bahwa Echannel khususnya Mbanking memberikan manfaat bagi nasabah menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

2. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan bagi pengguna teknologi memberi arti bahwa sistem atau teknologi harus dapat digunakan dengan mudah tanpa usaha yang dianggap memberatkan pengguna.

Pernyataan Ibu Suharnanik pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 10:09 mengenai kemudahan Echannel Mbanking. Berikut yang beliau sampaikan:

“Jadi pas dulu itu mas aku bingung gawe ne gimana tapi diajari terus sama Mbak Amel akhire lama-lama bisa dan ternyata gampang gawe ne mas. Ya sama saja mas pas awal-awal bingung gak paham pilihan-pilihan di aplikasi tapi diajari Mbak

Amel. Tapi lama-lama paham sendiri mas dan pilihan-pilihannya makin macem-macem. Aku saiki udah lancar pakai Mbanking nya dibanding pas awal-awal dulu dan wes berani coba buat bayar tagihan listrik. Sebenere Mbanking iki gampang mas gak ribet. tapi awal-awal ya namae wong awam ya pasti butuh belajar mas, lama-lama kan bisa sendiri”

Pernyataan Ibu Endah pada tanggal 3 Mei 2019 Pukul 11:00 mengenai kemudahan Echannel Mbanking. Berikut yang beliau sampaikan:

“Aplikasinya gampang mas gak ribet tapi sekarang ini sudah banyak pilihan-pilihan yang saya belum mengerti mas. Kayak isi saldo terus pilihan-pilihan pas bayar belanja online ya gampang mas cepat pahamnya. Lancar saya pakainya mas tapi yang saya ngerti saja, yang gak saya ngerti belum pernah coba mas. Iya mas aplikasinya lancar dan gampang digunakan mas sesuai dengan kebutuhan saya.”

Pernyataan Ibu Risalatul pada tanggal 20 Mei 2019 Pukul 09:30 mengenai kemudahan Echannel Mbanking. Berikut yang beliau sampaikan:

“Baru beberapa hari yang lalu daftar Mbanking tapi sekarang sudah banyak tau isi-isinya mas gak susah mas. Sebenere bagus mas tampilan dari aplikasinya itu ringkes cuman yang bikin agak gak srek ya pertama buka aplikasi sudah keliatan saldonya, jadie kan kurang rahasia mas. Gampang kok mas, hitungannya saya baru beberapa hari pakai Mbanking sudah banyak yang tau pilihan isi-isinya. Saya pakainya gak pakai bingung mas karena saya sebelumnya sudah paham sama aplikasi-aplikasi gitu, jadie ya gak bingung”

Berdasarkan keterangan dari beberapa informan di atas yang merupakan nasabah pengguna *financial technology*. Terdapat persamaan yaitu sama-sama pengguna *financial technology* Mbanking dan juga terdapat perbedaan dalam penyampaian serta

persepsi pada *financial technology* Mbanking, namun keduanya mempunyai maksud yang sama.

Adapun persepsi nasabah sebagai informan non pengguna *financial technology* berdasarkan rekomendasi dari Mbak Amel selaku *customer service* BRI Syariah KCP Lawang, hasil wawancara dengan Ibu Haryani pada tanggal 6 Mei 2019 pukul 10:40 tentang persepsi pada *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang, berikut yang beliau sampaikan:

“Masih belum perlu mas saya pakai teknologi itu, saya lebih srek langsung datang ke bank daripada saya pakai teknologi itu, yang namanya ATM saja saya jarang sekali pakai padahal rumah saya ini dekat dengan ATM. Memang lebih srek mas lebih percaya kalau datang langsung ke bank. Toh saya susah paham sama teknologi seperti itu.”

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Haryani tersebut menjelaskan bahwa beliau bukan pengguna *financial technology* yang dikarenakan faktor kenyamanan dan kepercayaan menjadi penyebab utama tidak digunakannya *financial technology* yang telah diterapkan di BRI Syariah KCP Lawang. Hal tersebut sama dengan yang diungkapkan oleh Bapak Sulton selaku nasabah yang juga bukan pengguna *financial technology* saat wawancara pada tanggal 20 Mei 2019 pukul 10:40 tentang persepsi pada *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang, berikut yang beliau sampaikan:

“Saya punya rekening BRI Syariah disini cuma buat nabung aja mas jadie ya gaktau produk-produk lainnya seperti kata masnya

tadi. Saya juga gak tertarik pakai produk-produk lainnya mas. Sing penting punya rekening syariah dan nabungnya di bank syariah.”

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Sulton tersebut menjelaskan bahwa beliau tidak menggunakan *financial technology* karena memang beliau sebagai nasabah BRI Syariah KCP Lawang hanya sebatas mempunyai rekening untuk menabung saja tanpa adanya ketertarikan pada *financial technology* yang diterapkan oleh BRI Syariah KCP Lawang. Pernyataan dari Ibu Haryani dan Bapak Sultan berbeda dengan pernyataan dari Ibu Syifa selaku nasabah BRI Syariah KCP Lawang yang juga bukan pengguna *financial technology*, berikut yang beliau sampaikan:

“Sampai saat ini saya belum menggunakan ya mas ya, ya saya belum seberapa butuh sama *financial technology* tapi bagi saya *financial technology* tentu sangat membantu ya mas ya dan insya Allah kedepannya saya juga mau mencoba pakai Mbanking mas ya soalnya teman-teman saya juga sudah banyak yang pakai Mbanking cuman saya belum sempat ngurusnya mas lagian saya ke bank juga jarang-jarang mas kalau ada perlu saja.”

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Syifa tersebut menjelaskan bahwa beliau belum membutuhkan *financial technology* namun beliau memiliki ketertarikan terhadap produk Mbanking dan dengan yakin beliau mengungkapkan akan segera mencoba menggunakan Mbanking.

Berdasarkan keterangan dari beberapa informan di atas yang merupakan nasabah non pengguna *financial technology* terdapat perbedaan yang melatar belakangi tidak digunakannya *financial technology* yaitu pernyataan dari Ibu Haryani dan Bapak Sulton yang memiliki kesamaan menyatakan bahwa tidak ada

ketertarikan dengan produk *financial technology* yang telah diterapkan di BRI Syariah KCP Lawang, namun berbeda dengan yang disampaikan oleh Ibu Syifa yaitu meskipun beliau belum membutuhkan *financial technology*, tetapi beliau diwaktu mendatang dengan yakin akan mencoba *financial technology* Mbanking dari BRI Syariah KCP Lawang. Ketiganya mempunyai pandangan yang berbeda-beda terkait persepsi pada *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

Tabel 4.2

Klasifikasi Tema dan Reduksi Data

Implementasi <i>Financial Technology</i> di BRI Syariah KCP Lawang			
No	Nama	Pernyataan	Tema
1.	Pak Wiwid	Financial Technology di BRI Syariah mempunyai istilah lain yaitu Echannel. Produk Mbanking, Ibanking, SmsBanking merupakan produk Echannel yang mempunyai fitur serta kemudahan didalamnya. Mbanking, Ibanking, dan Smsbanking merupakan Echannel sejenis yang berbeda pada fiturnya saja, tetapi CMS dan Laku Pandai merupakan Echannel yang fokusnya pada mitra kerja BRI Syariah kepada lembaga pendidikan maupun perseorangan.	Fintech di BRI Syariah
		Produk Echannel yang paling banyak diminati adalah Mbanking dikarenakan proses pendaftarannya lebih	Pengguna Fintech di BRI Syariah

		mudah dibandingkan dengan Ibanking, dan SmsBankning serta fitur dan kemudahan di MBanking lebih lengkap.	
		Perkembangan Financial Technology pada BRI Syariah masih belum maksimal dikarenakan Echannel Eform masih terbatas penggunaannya hanya pada rekening tertentu saja dan Echannel Etoll juga masih belum diterapkan oleh BRI Syariah.	Perkembangan Fintech di BRI Syariah
2.	Mbak Amel	Financial technology di BRI Syariah mempunyai istilah Echannel. Echannel Mbanking merupakan yang paling banyak diminati dikarenakan sudah mencakup fitur Ibanking dan Smsbanking.	Fintech di BRI Syariah
		Karakter nasabah BRI Syariah KCP Lawang tidak sepenuhnya dapat dikatakan GAPTEK. Nasabah GAPTEK dikarenakan faktor usia dan karakter dari nasabah yang tidak ingin ribet.	Karakter Nasabah BRI Syariah
3.	Mas Yoga	Lebih memilih menggunakan Mbanking dibanding Smsbanking dikarenakan fitur yang lengkap pada Mbanking, dan Mbanking pada setiap lembaga keuangan mempunyai kelebihan dan kekurangan tersendiri.	Pengguna Fintech di BRI Syariah
4.	Ibu Juli	Di usia 41 tahun, beliau melakukan transaksi selalu secara langsung ke bank dan kurang memahami teknologi seperti mesin ATM.	Karakter Nasabah BRI Syariah

5.	Ibu Suharnanik	Mbanking mempercepat pekerjaan wiraswasta. Bekerja lebih efektif dan nyaman karena Mbanking. Fitur transfer dan pembelian pulsa dalam Mbanking terbukti mempermudah. Bermanfaat bagi keseharian baik dirumah maupun di tempat kerja.	Persepsi Kebermanfaatan
		Mudah dipelajari dengan dibimbing oleh orang yang lebih memahami. Jelas dan dapat dipahami terkait fitur yang beragam didalam MBanking. Seiring berjalannya waktu semakin mahir dan terbukti mampu menerapkan pembayaran listrik melalui MBanking. Mudah digunakan dengan proses belajar dan kebiasaan penggunaan.	Persepsi Kemudahan
6.	Ibu Endah	Mbanking mempercepat proses transfer ke orang lain. Lebih efektif melakukan transfer ke orang lain. Transfer lebih mudah dan berbelanja online juga lebih mudah. Bermanfaat dari yang awalnya rumit menjadi lebih mudah.	Persepsi Kebermanfaatan
		Aplikasi Mbanking Mudah dipelajari tetapi perlu penyesuaian terhadap fitur baru. Mudah dipahami seperti fitur cek saldo dan belanja online. Mudah dan mahir hanya sebatas fitur yang diemngerti saja. Aplikasi yang lancar dan mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan.	Persepsi Kemudahan

7.	Ibu Risalatul	Fitur cek saldo, pembelian pulsa, transfer, dan riwayat transaksi terbukti mempercepat pekerjaan. Lebih efektif dalam hal mengontrol informasi saldo dan riwayat transaksi. Lebih mudah cek saldo masuk dari pembeli online shop. Bermanfaat karena segala hal sudah dapat dilihat langsung pada smartphone.	Persepsi Kebermanfaatan
		Tidak butuh waktu lama untuk mempelajari fitur yang ada di dalam MBanking. Jelas dan dapat dipahami dari sisi tampilan aplikasi tetapi masih ada kekurangan didalamnya. Mudah dan mahir dikarenakan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memahami fitur yang ada pada Mbanking. Mudah digunakan karena sebelumnya sudah memahami aplikasi dengan fitur sejenis.	Persepsi Kemudahan
8.	Ibu Haryani	Masih belum membutuhkan Echannel dan lebih percaya melakukan transaksi secara langsung ke kantor BRI Syariah	Persepsi nasabah non pengguna Fintech
9.	Bapak Sulton	Tidak ada ketertarikan terhadap produk Echannel BRI Syariah.	Persepsi nasabah non pengguna Fintech
10.	Ibu Syifa	Masih belum menggunakan, tetapi memahami bahwa Echannel sangat membantu dan kedepannya akan mencoba menggunakan Echannel Mbanking.	Persepsi nasabah non pengguna Fintech

Sumber: Data diolah, 2019

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang ini mengacu pada apa yang telah diungkapkan oleh pihak BRI Syariah KCP Lawang serta beberapa nasabahnya, dan selanjutnya akan dikaitkan dengan teori penelitian. Berikut Implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

4.2.1 Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

1. *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang

Financial technology pada BRI Syariah KCP Lawang mempunyai istilah tersendiri dalam dunia perbankan yaitu Echannel. Echannel sendiri mempunyai tujuh produk yaitu Sms Banking, Mobile Banking, Internet Banking, Cash Management System, Eform, dan Laku Pandai. Semua produk Echannel mempunyai fitur dan kemudahan tersendiri dengan menyesuaikan kebutuhan nasabah. Adanya kemudahan dari *financial technology* atau Echannel pada BRI Syariah telah sesuai dengan yang telah diterangkan oleh Allah SWT dalam surat Al-Mulk Ayat 19:

أَوَلَمْ يَرَوْا إِلَى الطَّيْرِ فَوْقَهُمْ صَافَّاتٍ وَيَقْبِضْنَ مَا يُمَسِّكُهُنَّ إِلَّا الرَّحْمَنُ

إِنَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ بَصِيرٌ (١٩)

“Dan apakah mereka tidak memperhatikan burung-burung yang mengembangkan dan mengatup sayapnya diatas mereka? Tidak ada yang menahan di (udara) selain Yang Maha Pemurah Dia Maha Melihat Segala Sesuatu”

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa burung tersebut bisa terbang dikarenakan dilengkapi dengan organ-organ yang mampu menerbangkannya. Hal tersebut pernah dicoba oleh manusia untuk bisa terbang seperti burung tetapi pada kenyataannya hal tersebut tidak bisa. Tetapi berkat akal pikiran manusia akhirnya mampu membuat teknologi pesawat udara dan teknologi lain yang dapat mempermudah manusia. Hal tersebut sama halnya dengan akal pikiran manusia yang mampu membuat teknologi keuangan hanya dengan dukungan smartphone untuk melakukan transaksi keuangan tanpa harus bertemu secara langsung dengan yang bersangkutan.

Echannel pada BRI Syariah telah sesuai dengan jenis *financial technology* yang disampaikan oleh OJK, sehingga seluruh produk Echannel yang ada di BRI Syariah termasuk pada *financial technology* 2.0 hingga 3.0 dengan digolongkan pada kategori *payment and transfer*. Pada masa *Financial technology* 2.0 hingga 3.0 merupakan masa ketergantungan nasabah pada teknologi digital sangatlah tinggi, dikarenakan adanya peningkatan jumlah penggunaan smartphone dengan didukung dengan inovasi produk dan jasa keuangan yang semakin memudahkan nasabah untuk menggunakan produk maupun jasa keuangan.

2. Perkembangan *Financial Technology* di BRI Syariah

Financial technology dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan dari teknologi informasi untuk meningkatkan layanan pada industri keuangan.

Tabel 4.1
Evolusi Fintech

Date	1866-1967	1967-2008	2008-Current	
Era	<i>Fintech 1.0</i>	<i>Fintech 2.0</i>	<i>Fintech 3.0</i>	<i>Fintech 3.5</i>
Geography	<i>Global/Developed</i>	<i>Global/Developed</i>	<i>Developed</i>	<i>Emerging/Developing</i>
Key Elements	<i>Infrastructure/Computerisation</i>	<i>Traditional/Internet</i>	<i>Mobile/Start-ups/New Entrants</i>	
Shift Origin	<i>Linkages</i>	<i>Digitalization</i>	<i>2008 financial crisis/smartphone</i>	<i>Last mover advantage</i>

Sumber: OJK

Echannel pada BRI Syariah telah mengikuti evolusi fintech dari fintech 1.0, 2.0 hingga 3.0. Hal tersebut terbukti dari tabel Evolusi Fintech OJK, produk Echannel BRI Syariah yaitu salah satunya produk Smsbanking yang merupakan fintech 2.0 dan Mbanking yang masuk pada fintech 3.0.

Echannel pada BRI Syariah belum bisa dikatakan lengkap dan sempurna, pasalnya disamping Echannel Etoll yang belum diterapkan di BRI Syariah, juga Echannel Eform yang masih terbatas untuk pembukaan rekening tertentu saja. Pengembangan nantinya akan dilakukan sesegera mungkin mengingat perkembangan zaman

yang secara tidak langsung menuntut lembaga keuangan perbankan terus berkembang khususnya dalam hal *financial technology*.

Doughlas Arner (2017) juga mengatakan perusahaan startup dan juga lembaga keuangan perbankan saat ini sedang berlomba-lomba dalam pengembangan aplikasi mobile dan website untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

3. Pengguna *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang

Produk Echannel pada BRI Syariah mempunyai salah satu produk unggulan yang diminati dan paling banyak digunakan oleh nasabah, produk tersebut yaitu Mbanking. Mbanking pada BRI Syariah merupakan produk Echannel yang kaya fitur dan fasilitas didalamnya, disamping karena didalam Mbanking mencakup fitur Ibanking dan Smsbanking, serta proses pendaftaran Mbanking yang lebih praktis dibandingkan produk Echannel lainnya.

Echannel Mbanking sesuai dengan yang disampaikan OJK, bahwa Mbanking merupakan produk Echannel BRI Syariah yang masuk pada *financial technology* 3.0 dengan kategori *payment and transfer*.

Douglas Arner (2017) menjelaskan bahwa peningkatan penggunaan *financial technology* saat ini terlihat dari lembaga perbankan yang semakin mengembangkan aplikasi mobile dan website yang dapat mengakomodir kebutuhan nasabah tanpa

mengharuskan nasabah untuk pergi hanya untuk menggunakan atau membeli produk dan jasa keuangan.

4. Karakter Nasabah di BRI Syariah KCP Lawang

Pada dasarnya, setiap individu mempunyai karakter yang berbeda-beda dan pola pikir atau persepsi yang berbeda-beda terhadap sesuatu. Menurut Robbins dan Timothy menyatakan bahwa didalam karakter terdapat sikap setiap individu. Sikap merupakan terjadinya suatu reaksi pada seseorang yang mencerminkan perasaan terhadap suatu objek, peristiwa dan orang lain.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017 menyatakan bahwa kepemilikan perangkat sebagai sarana pengaplikasian Echannel di daerah kabupaten menempati urutan terakhir dibandingkan dengan masyarakat yang ada di daerah kota. Sehingga secara tidak langsung masyarakat kabupaten bisa dikatakan kurang pemahaman terhadap teknologi.

Karakter nasabah BRI Syariah KCP Lawang tidak sepenuhnya dapat dikatakan kurang pemahaman terhadap teknologi dikarenakan masyarakat yang kurang pemahaman terhadap teknologi mempunyai faktor yang melatarbelakanginya, yaitu faktor usia dan sikap nasabah yang tidak ingin rumit, tetapi nasabah yang masih belum lanjut usia mereka menggunakan dan memahami Echannel. Sehingga survey dari APJII tidak bisa menjadi acuan

bahwa kepemilikan perangkat yang rendah terjadi pada seluruh kabupaten di Indonesia.

5. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Nasabah

Menurut ilmuwan Ali Hasan mengungkapkan bahwa persepsi merupakan proses individu atau konsumen untuk memilih, mengorganisasi, dan memaknai suatu informasi yang menciptakan gambaran objek yang memiliki kebenaran serta arti tertentu. Pada dasarnya, setiap individu mengamati suatu objek secara langsung dengan diwarnai oleh nilai pribadi setiap individu yang berbeda-beda. Sedangkan objek yang di amati dapat berupa ide, kejadian, maupun gambaran dari situasi tertentu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan nasabah telah sesuai. Nasabah yang telah menggunakan dan merasakan layanan Echannel khususnya Mbanking percaya bahwa Echannel Mbanking merupakan suatu layanan yang akan terus berkembang seiring berjalannya waktu yang didalamnya kaya akan informasi, bermanfaat dan mudah digunakan. Sehingga nasabah yakin dapat melakukan dan menyelesaikan transaksi dengan baik melalui

aplikasi BRIS Online pada Mbanking. Hal ini sesuai dengan yang telah diterangkan Allah SWT dalam surat Al-Anbiya ayat 80:

وَعَلَّمَنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِيُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ ۖ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ

“Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah).

Dalam ayat tersebut dinyatakan bahwa Nabi Daud As diberitahu oleh Allah SWT tentang pembuatan baju pelindung yang dapat digunakan dalam pertempuran. Dari pelajaran yang disampaikan Allah SWT kepada Nabi Daud tersebut dapat kita lihat perkembangan pembuatan baju besi yang dirancang khusus untuk prajurit dalam peperangan yang mereka hadapi, ini merupakan pengembangan dari teknologi yang telah Allah SWT ajarkan kepada Nabi Daud.

Hasil dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa nasabah non pengguna *financial technology* atau Echannel di BRI Syariah KCP Lawang mempunyai alasan masing-masing yang melatarbelakangi tidak digunakannya Echannel yaitu faktor kebutuhan, ketertarikan, dan faktor usia yang menjadi faktor utama nasabah tidak menggunakan *financial technology*. Meskipun pada dasarnya masyarakat menyadari bahwa *financial technology* atau Echannel BRI Syariah mampu memberikan kemudahan dan kebermanfaatannya. Hal tersebut sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Lawang

bahwa faktor nasabah yang tidak ingin rumit dan faktor usia merupakan faktor utama yang menjadikan nasabah tidak menggunakan Echannel.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fadhila (2018). Hasil penelitian Fadhila (2018) menunjukkan bahwa seiring berjalannya waktu, masyarakat medan sudah mulai tertarik untuk menggunakan fintech. Masyarakat telah termotivasi untuk menggunakan fintech dikarenakan penggunaannya yang efektif dan efisien. Sehingga masyarakat mendapatkan keuntungan dalam penggunaannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *financial technology* pada BRI Syariah mempunyai istilah tersendiri yaitu Echannel. Dari seluruh produk Echannel BRI Syariah, hanya ada satu yang paling banyak digunakan oleh nasabah yaitu Mbanking dikarenakan Mbanking telah mencakup fitur yang ada pada Ibanking dan Smsbanking yang merupakan Echannel sejenis. Sedangkan Echannel CMS dan Laku Pandai merupakan Echannel yang berfokus pada mitra kerja BRI Syariah kepada lembaga pendidikan dan kepada perseorangan.

Financial technology pada BRI Syariah juga masih belum dapat dikatakan maksimal, dikarenakan seperti produk Etoll yang belum diterapkan oleh BRI Syariah dan juga produk Eform yang masih terbatas hanya melayani pembukaan rekening tertentu saja. Hal tersebut mengindikasikan bahwa implementasi *financial technology* di BRI Syariah dapat dikatakan tertinggal jika dibandingkan dengan kompetitor lembaga perbankan lainnya. Namun, pengembangan Echannel di BRI Syariah akan selalu dilakukan untuk dapat memberikan kemudahan serta memenuhi kebutuhan nasabah sehingga BRI Syariah mampu bersaing dengan lembaga perbankan yang lain seiring mengikuti perkembangan zaman.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi *financial technology* di BRI Syariah KCP Lawang sesuai dengan persepsi

kebermanfaatan dan persepsi kemudahan nasabah BRI Syariah KCP Lawang. Adapun nasabah yang bukan merupakan pengguna *financial technology* atau Echannel dikarenakan adanya beberapa faktor utama yang melatarbelakanginya, yaitu faktor karakter nasabah yang tidak ingin rumit dan faktor usia nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Bank diharapkan untuk selalu memperbarui perawatan (*maintenance*) Echannel yang digunakan baik dari segi transaksi keuangan maupun tampilan sistem (*interface*) sehingga semakin memberikan kenyamanan, manfaat secara langsung, mengurangi kesulitan atau kerumitan transaksi dan mempermudah pengoperasian sistem bagi nasabah dapat lebih mudah dalam bertransaksi menggunakan Echannel. Bank juga diharapkan untuk selalu memberikan sosialisasi terhadap manfaat Echannel untuk memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah sesuai kebutuhannya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memberikan informasi bahwa implementasi *financial technology* atau Echannel pada BRI Syariah masih belum sepenuhnya sempurna dikarenakan informan yang didapatkan hanya informan dari karyawan tertentu saja sedangkan Echannel mempunyai produk yang

lainnya seperti Ibanking dan Smsbanking. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk membahas Echannel secara detail dan membahas Echannel selain Mbanking.



DAFTAR PUSTAKA

Ali, Zainuddin. (2007). *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sianar Grafika

Alqur'an Al-Karim

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2017). <http://www.apjii.or.id/>. (Diakses pada 02 Februari, 21:01)

Bernanke, B, S. (2009). *Financial innovation and consumer protection. Speech at the Federal Reserve System's Sixth Biennial Community Affairs Research Conference*. Washington, DC. 17 April 2009.

De, Haan, J, Oosterloo, S, Schoenmaker, D. (2015). *Financial markets and institutions: A European perspective* (3rd edition). Cambridge: Cambridge University Press.

Davis, Fred D. (1993). User acceptance of Information Technology: system characteristics, user perceptions, and behavioral impacts. *International Journal of Machine Studies*.

Davis, Fred D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*". *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5.

Fishbein, M, Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading MA: Addison Wesley.

Griffoli, T, M. (2017). *Banking on change. Finance & Development*. Washington DC, International Monetary Funds. Vol. 54, No. 3.

Hadits Riwayat Ahmad.

Kartono, Kartini. (1996). *Psikologi umum*. Bandung: Mandar Maju.

Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran Marketing Manajemen 9a – jilid 1*. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran* (Cetakan ke 10). Jakarta: Prehalindo.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (10th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

Kreitner, Robert, Kinicki Angola. (2005). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.

- M. Majid, (2014). *Mengenal Fintech, Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital*. <https://www.google.co.id/amp/s/www.maxmanroe.com/mengenal-fintech-inovasi-sistem-keuangan-di-era-digital.html/amp>. (Diakses pada 25 Februari, 20:39).
- Najati, Muhammad Utsman. (2004) *Psikologi dalam Perpektif Hadits*. Jakarta: Pustaka.
- Nugroho, J Setiadi. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Bogor: Kencana.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017. Pasal 1. Pasal 2. Pasal 3
- Rakhmat, Jalaludin (2005), *Psikologi Komunikasi* (edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rambat, Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Edisi Pertama). Depok: Salemba Empat.
- Raharjo, Budi. (2016). *Fintech: Layanan Baru, Ancaman Baru?*. Bandung: Institut Teknologi Bandung (ITB).
- Rosse, Shinta. (2017). *Apa Itu Fintech dan Jenis-Jenis Startup Fintech*. <https://www.duniafintech.com/pengertian-dan-jenis-startup-fintech-di-indonesia> (diakses pada 25 Februari, 19:34).
- Suryani, Tatik. (2012). *Perilaku Konsumen: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran* (Cetakan ke 2). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suntoyo, Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps 2014
- Simamora, Bilson. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka -Utama.
- Schiffman, Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Walgito, Bimo. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*, Jakarta: Andi.
- William L. (1994). *Customer Behavior* (Third Edition). New York: SJohn Wiley, Sons, Inc, s.

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Muhammad Imam Syarifuddin
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 11 Desember 1996
Alamat Asal : Perum ITS Jalan Ilmu Pasti Alam Blok F-13 Keputih,
Sukolilo, Surabaya
Telepon HP : 087-855-776-631
E-Mail : imamsyrfdn@gmail.com

Pendidikan Formal:

2001-2003 : TK ITS Surabaya
2003-2009 : SDI YAPITA Surabaya
2009-2012 : SMP Khadijah Surabaya
2012-2015 : SMA Negeri 16 Surabaya
2015-sekarang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Studi Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan Non Formal:

2015-2016 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
2016-2017 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Inggris UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
2017 : Praktik Kerja Lapangan Integratif (PKLI) di Bank Rakyat
Indonesia (BRI) Syari'ah Kantor Cabang Malang.

DATA MENTAH

Wawancara kepada Bapak Wiwid (*Supervisor BRI Syariah KCP Lawang*)

1. *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang

”Jadi gini ya mas, Di BRI Syariah ini namanya Echannel mas. Echannel itu salah satu fasilitas online yang pada sekarang ini sangat membantu nasabah untuk transaksi keuangan soalnya kan nasabah transaksi kalau untuk sekedar transfer dan cek saldo gak perlu ke bank kan soale ada aplikasi berupa echannel mbanking ibanking itu kan merupakan salah satu fasilitas, terus juga dengan menggunakan fasilitas itu ada beragam fitur dan kemudahan dalam aplikasi Mbanking yang bisa menjadi daya tarik buat nasabah, akhirnya nasabah pake echannel soalnya kan memudahkan dan transaksi bisa dimana saja kapan saja”

”Jadi gini ya mas, Di BRI Syariah ini namanya Echannel mas. Echannel itu salah satu fasilitas online yang pada sekarang ini sangat membantu nasabah untuk transaksi keuangan soalnya kan nasabah transaksi kalau untuk sekedar transfer dan cek saldo gak perlu ke bank kan soale ada aplikasi berupa echannel mbanking ibanking itu kan merupakan salah satu fasilitas, terus juga dengan menggunakan fasilitas itu ada beragam fitur dan kemudahan dalam aplikasi Mbanking yang bisa menjadi daya tarik buat nasabah, akhirnya nasabah pake echannel soalnya kan memudahkan dan transaksi bisa dimana saja kapan saja”

2. Perkembangan *Financial Technology* BRI Syariah

“Pengembangan echannel mendatang pasti nantinya ada pembaruan dari pusat. Soalnya kan semakin berkembang zaman itu kita harus ikut berkembang juga, kalau tidak begitu, kita kalah sama bank-bank lainnya. Seperti Etoll juga memang belum untuk saat ini mungkin kedepannya juga bisa sama dan untuk eform itu iya masih terbatas untuk pembukaan rekening faedah sama deposito faedah itu saja, dan nanti bakal semua pembukaan rekening bisa pakai eform tapi untuk saat ini fokusnya masih terkait faedah sama deposito saja, soalnya nasabah sendiri hingga saat ini masih banyak yang belum tau kalau pembukaan rekening itu sudah bisa melalui website jadi ke kantor tinggal menukarkan kode yang didapat. Jadi ya mungkin fokus ke situ dulu nanti mungkin kedepannya dapat pembaruan lainnya dari pusat”.

3. Pengguna *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang

“Echannel yang sering digunakan atau banyak diminati nasabah ya Mbankingnya, dari Mbanking, Sms Banking dan Ibanking, tapi yang paling sering dipakai nasabah itu Mbankingnya soalnya kan untuk pendaftaran dan aktifasinya bisa langsung ke customer service ketika saat pembukaan rekening, tapi kalau untuk Ibanking kan nasabah harus daftar secara mandiri, nah kalau mungkin nasabah yang kurang tau mengenai internet itu rodok susah kayaknya karena ya itu tadi harus daftar sendiri terus nanti ketika nasabah mendapatkan kode, baru saya aktifasi untuk ibankingnya sedangkan kalau untuk Mbanking dan sms banking tinggal download aplikasi BRIS Online langsung. Jadi yang sering dipakai nasabah itu mbanking ya soalnya customer service selalu menawarkan produk Mbanking ketika ada nasabah yang membuka rekening dan itu termasuk bagian dari SOP. Untuk nasabahnya mau atau tidak ya kembali lagi ke nasabahnya dan ada juga ada nasabah yang bahkan sekaligus menggunakan sms banking dan Ibanking, akan tetapi jadi dua kali kerja nasabahnya kalau untuk ibanking ya karena harus daftar secara mandiri dulu baru aktivasi di customer service. Untuk biaya juga lebih murah pakai mbanking karena mbanking menggunakan kuota internet ya sedangkan smsbanking pakai pulsa reguler dan kedepannya semakin jarang yang menggunakan smsbanking karena ya sudah banyak hp-hp android sehingga banyak yang beralih ke mbanking dan internet banking”.

Wawancara kepada Mbak Amel (Customer Service BRI Syariah KCP Lawang)

1. *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang.

“Financial technology iku ya Echannel kalo di BRIS. Dari produk Echannel yang ada itu yang paling banyak dipakai nasabah produk Mbankingnya. Soalnya kan aku sering nawarin ke nasabah itu seringnya Mbanking. Tapi ya gak semua nasabah mau pakai Mbanking padahal kan di Mbanking itu sudah bisa mewakili Echannel yang lain kayak SmsBanking sama Ibanking”.

2. Perkembangan *Financial Technology* BRI Syariah

“Iya memang eform itu mempercepat proses pembukaan rekening nasabah, tapi BRI Syariah pusat sek belum ngasih pembaruan lagi soalnya kan eform BRIS sek hanya bisa melayani pembukaan rekening tabungan faedah saja,

padahal seharuse nantinya bisa melayani pembukaan rekening yang lain, jadie ya nunggu pembaruan dari pusat dulu nanti. Terus Etoll saat ini ya emang belum ada di BRI Syariah tapi nanti kemungkinan besar akan diterapkan di BRI Syariah.”

3. Karakter Nasabah di BRI Syariah KCP Lawang

“Menurut saya karakter nasabah di lawang ya tergolong normal dan biasa-biasa saja ya seperti nasabah pada umumnya. Kalau dibandingkan dengan nasabah yang ada di kantor cabang di kota jelas berbeda. Kalau dibilang nasabah gaptek ya ga sepenuhnya nasabah di lawang itu gaptek, ya bener memang banyak orang-orang tertentu yang gaptek karena faktor usia, tapi kalau yang belum usia lanjut sih ya biasa aja enggak gaptek mereka ya tau ya pake layanan financial technology, cuman emang kalo nasabah yang gaptek itu karena faktor usia dan nasabah yang karakternya gak mau ribet kayak ngono iku.”

Wawancara kepada Mas Yoga (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)

1. Pengguna *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang

“Iya mas aku pengguna Mbanking BRIS sudah sejak awal tahun, aku juga pernah pakai sms bankingnya tapi gak nyaman mas soalnya fitur nya terbatas beda dengan mbanking kan pakai aplikasi di hp dan fitur juga banyak. Itu juga saya direkomendasikan sama cs nya biar pindah dari sms banking ke mbanking. Tapi mbanking di bri syariah ini beda mas sama mbanking punya bank lain soalnya aku dulu juga punya mbanking dari bank lain. Fitur-fitur umumnya seh ya serupa tapi tampilan sama kelengkapan fitur yang lain itu beda-beda mas. Misale kalo di aplikasi Mbanking nya BRIS itu buka aplikasi langsung kelihatan saldonya, tapi nek di mbanking bank lain itu saldonya ga langsung kelihatan jadie lebih privasi. Tapi ya ada kelebihan kekurangannya masing-masing mas.”

Wawancara kepada Ibu Juli (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)

2. Karakter Nasabah BRI Syariah KCP Lawang

“Saya apa-apa kalo mau tarik uang terus nabung selalu di Bank langsung mas. Iya saya gakberani pake mesin kalo gak ada yang nemani, tapi sering langsung ke bank mas karena menurut saya lebih aman karena kan urusannya dengan uang mas jadi lebih srek datang langsung ke banknya”

Wawancara kepada Ibu Suharnanik (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)

1. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kebermanfaatan Nasabah

“Jelas mas, aku ini menggunakan Mbanking utamanya karena kebutuhan aku setiap hari apalagi aku ini seorang wiraswasta terus ada kaitannya dengan pekerjaan ku. Pokoknya merasa terbantu. Apa-apa gak perlu lagi ke bank jadie ya lebih cepet buat transfer-transfer. Yang namanya pekerjaan aku jadi terbantu gara-gara Mbanking, jelas mas pas aku bekerja jadi lebih efektif lebih enak dan nyaman karena Mbanking. Dulu ya mas aku kalo mau transfer-transfer kudu ke Bank dulu tapi sekarang Mbanking jadi bikin gampang mas terus juga sering beli pulsa lewat aplikasi. Intie pokoke jelas bermanfaat mas buat keseharian dirumah juga pas waktu kerja.”

2. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kemudahan Nasabah

“Jadi pas dulu itu mas aku bingung gawe ne gimana tapi diajari terus sama Mbak Amel akhire lama-lama bisa dan ternyata gampang gawe ne mas. Ya sama saja mas pas awal-awal bingung gak paham pilihan-pilihan di aplikasi tapi diajari Mbak Amel. Tapi lama-lama paham sendiri mas dan pilihan-pilihannya makin macem-macem. Aku saiki udah lancar pakai Mbanking nya dibanding pas awal-awal dulu dan wes berani coba buat bayar tagihan litstrik. Sebenere Mbanking iki gampang mas gak ribet. tapi awal-awal ya namae wong awam ya pasti butuh belajar mas, lama-lama kan bisa sendiri”

Wawancara kepada Ibu Endah (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)

1. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kebermanfaatan Nasabah

“Saya ini ibu rumah tangga mas, saya pakai Mbanking enak mas soalnya saya butuh transfer ke anak saya yang lagi kuliah jadi cepet mas gak ribet ke atm dulu. Saya ini ibu rumah tangga mas, saya pakai Mbanking enak mas soalnya saya butuh transfer ke anak saya yang lagi kuliah jadi cepet mas gak ribet ke atm dulu. Sama aja mas transfer jadi gak ribet tapi saya juga lumayan sering belanja online yang bayarnya pakai Mbanking. Jadi belanja ya mudah mas, alat masak pernah saya beli. Mbanking bermanfaat banget mas membantu yang biasanya ribet jadi gak ribet”

2. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kemudahan Nasabah

“Aplikasinya gampang mas gak ribet tapi sekarang ini sudah banyak pilihan-pilihan yang saya belum mengerti mas. Kayak isi saldo terus pilihan-pilihan pas bayar belanja online ya gampang mas cepat pahamnya. Lancar saya pakainya mas tapi yang saya ngerti saja, yang gak saya ngerti belum pernah coba mas. Iya mas aplikasinya lancar dan gampang digunakan mas sesuai dengan kebutuhan saya.”

Wawancara kepada Ibu Risalatul (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)

1. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kebermanfaatan Nasabah

“Barusan daftar Mbanking beberapa hari yang lalu mas, ya memang jelas mas apapun bisa jadi lebih cepat transfer sama beli pulsa yang saya sering pakai, ngecek saldo juga lebih gampang mas apalagi ada riwayat transaksinya. Rekening BRI Syariah ini saya gunakan buat nabung mas jadia bisa lebih terkontrol karena bisa cek saldo sama tau riwayat transaksi lewat Mbanking. Mbanking yang tak pakai ini jadi lebih gampang ngecek uang yang masuk dari pembeli soalnya kan saya juga punya bisnis olshop rumahan mas. Jelas bermanfaat mas buat saya karena apa-apa bisa dicek dihp langsung”

2. Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP Lawang berdasarkan Persepsi Kemudahan Nasabah

“Baru beberapa hari yang lalu daftar Mbanking tapi sekarang sudah banyak tau isi-isinya mas gak susah mas. Sebenere bagus mas tampilan dari aplikasinya itu ringkes cuman yang bikin agak gak srek ya pertama buka aplikasi sudah keliatan saldonya, jadia kan kurang rahasia mas. Gampang kok mas, hitungannya saya baru beberapa hari pakai Mbanking sudah banyak yang tau pilihan isi-isinya. Saya pakainya gak pakai bingung mas karena saya sebelumnya sudah paham sama aplikasi-aplikasi gitu, jadia ya gak bingung”

Wawancara kepada Ibu Haryani (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)1. Persepsi Nasabah non Pengguna *Financial Technology*

“Masih belum perlu mas saya pakai teknologi itu, saya lebih srek langsung datang ke bank daripada saya pakai teknologi itu, yang namanya ATM saja saya jarang sekali pakai padahal rumah saya ini dekat dengan ATM. Memang lebih srek mas lebih percaya kalau datang langsung ke bank. Toh saya susah paham sama teknologi seperti itu.”

Wawancara kepada Ibu Bapak Sulton (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)1. Persepsi Nasabah non Pengguna *Financial Technology*

“Saya punya rekening BRI Syariah disini cuma buat nabung aja mas jadie ya gaktau produk-produk lainnya seperti kata masnya tadi. Saya juga gak tertarik pakai produk-produk lainnya mas. Sing penting punya rekening syariah dan nabungnya di bank syariah.”

Wawancara kepada Ibu Syifa (Nasabah BRI Syariah KCP Lawang)1. Persepsi Nasabah non Pengguna *Financial Technology*

“Sampai saat ini saya belum menggunakan ya mas ya, ya saya belum seberapa butuh sama financial technology tapi bagi saya financial technology tentu sangat membantu ya mas ya dan insya Allah kedepannya saya juga mau mencoba pakai Mbanking mas ya soalnya teman-teman saya juga sudah banyak yang pakai Mbanking cuman saya belum sempat ngurusnya mas lagian saya ke bank juga jarang-jarang mas kalau ada perlu saja.”



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)

Jalan Gajayana 50 Malang, Telep/Fax. (0341) 558881, 551354 Pswt 126
http://www.fe.uin-malang.ac.id ; e-mail: pbsuinmalang@yahoo.co.id

BUKTI KONSULTASI

Nama : Muhammad Imam Syarifuddin
NIM/Jurusan : 15540009/ Perbankan Syariah (S1)
Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M
Judul Skripsi : Implementasi *Financial Technology* di BRI Syariah KCP
Lawang

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	1 November 2018	Outline Skripsi	1.
2	20 November 2018	Acc Judul Proposal	2.
3	25 November 2018	Perubahan Judul	3.
4	02 Februari 2018	Proposal BAB 1,2 & 3	4.
5	15 April 2019	Seminar Proposal	5.
6	05 Mei 2019	BAB 1, 2, 3, 4, & 5	6.
7	10 Mei 2019	Review Menyeluruh	7.
8	13 Mei 2019	Seminar Hasil	8.
9	14 Juni 2019	Ujian Skripsi	9.
10	20 Juni 2019	Acc Keseluruhan	10.

Malang, 20 Juni 2019
Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1)

Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 19751109 199903 15003





SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alkaf Zen

Jabatan : Pimpinan Cabang Pembantu KCP Malang Lawang

Menyatakan bahwa yang beridentitas di bawah ini

Nama : M Imam Syarifudin

NIM : 15540009

Jurusan : Fakultas Ekonomi Perbankan

Tempat PKL : PT. BRISyariah KCP Malang Lawang

Telah selesai melaksanakan penelitian di PT. BRISyariah KCP Malang Lawang pada tanggal 02 Mei 2019 sesuai dengan Surat Ijin Penelitian Skripsi Nomor : B-1020/FEK.1/PP.00.9/04/2019 yang masuk tanggal 26 April 2019 dari UIN Maulana malik Ibrahim Malang.

Selama melaksanakan kegiatan penelitian diperusahaan ini, yang bersangkutan antusias dalam bertanya serta menjalankan tugasnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

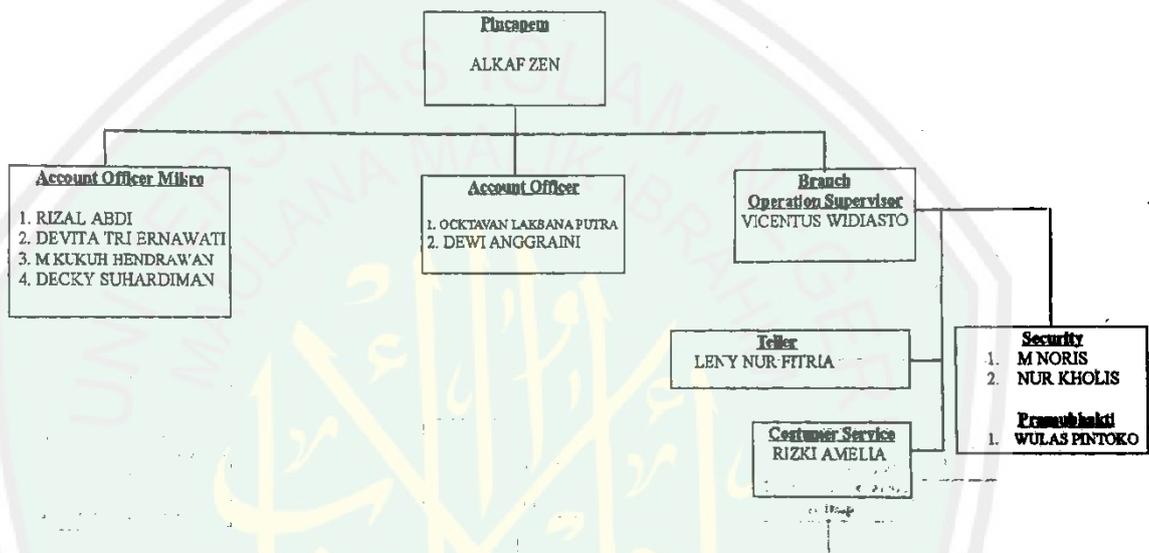
Malang, 21 Mei 2019



Alkaf Zen

DOKUMENTASI

Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Lawang, 2019



Teller, Customer Service, Branch Operation Supervisor, Security BRI Syariah KCP Lawang



Wawancara dengan salah satu nasabah BRI Syariah KCP Lawang



Wawancara dengan salah satu nasabah BRI Syariah KCP Lawang





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E., M.SA.
NIP : 19761210 200912 2 001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : MUHAMMAD IMAM SYARIFUDDIN
NIM : 15540009
Handphone : 087855776631
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Email : imamsyrfdn@gmail.com
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI FINANCIALTECHNOLOGY
DI BRI SYARIAH KCP LAWANG

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
23%	23%	0%	3%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 21 Juni 2019
UP2M

Zuraidah, S.E., M.SA.
19761210 200912 2 001

Implementasi Financial Technology di BRI Syariah KCP Lawang

ORIGINALITY REPORT

23%	23%	0%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet Source	4%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	4%
3	konsumen.ojk.go.id Internet Source	3%
4	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	3%
5	ventyjunitaputri.blogspot.com Internet Source	2%
6	www.brisyariah.co.id Internet Source	2%
7	www.bank-bri-bca-mandiri.info Internet Source	2%
8	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
9	digilib.uinsby.ac.id	

	Internet Source	1%
10	jurnal.uinsu.ac.id Internet Source	1%
11	www.bi.go.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On